

**INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS
PETICIONES CIUDADANAS
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO
Y SERVICIO A LA CIUDADANIA
Periodo del 01 de julio al 30 de septiembre de 2024**

TABLA DE CONTENIDO

1. GESTIÓN DE PETICIONES.....	3
1.1. Medio de recepción.....	4
2. MEDICIÓN DE OPORTUNIDAD.....	5
2.1. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta.....	11
1. MEDICIÓN DE CALIDAD.....	13
3.1. Metodología.....	13
3.2. Medición de calidad respuesta a peticiones.....	15
I. Respuesta completa o resolución de fondo.....	15
II. Respuesta objetiva y motivada.....	16
III. Respuesta clara y precisa.....	16
IV. Oportunidad de lo respondido.....	17
V. Integridad en la respuesta.....	18
2. MEDICIÓN DE CALIDAD POR DEPENDENCIA.....	19
3. CONCLUSIONES.....	21
4. RECOMENDACIONES.....	21

Tabla 1. Tipos de peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2024.....	3
Tabla 2. Medio de recepción de peticiones tercer trimestre del año 2024.....	4
Tabla 3. Distribución de peticiones por dependencias.....	5
Tabla 4. Cumplimiento de términos de respuesta de las peticiones del segundo trimestre 2024.....	7
Tabla 5. Criterios de evaluación a las respuestas a peticiones.....	13
Tabla 6. Criterios de calificación medición de calidad.....	14
Tabla 7. Criterios de evaluación a las respuestas a peticiones.....	14
Tabla 8. Dependencias que realizaron traslados por competencia en el periodo de reporte.....	18
Tabla 9. Evaluación total de cumplimiento de las PQRSD calificadas.....	20

INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES CIUDADANAS UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO A LA CIUDADANIA

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con relación al acceso a la información, quejas y reclamos; y lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, en el que cita que *"Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública"*; y el decreto reglamentario 2641 del 2012.

Así mismo, respecto a las solicitudes de acceso a la información, el Ministerio de Ambiente reporta lo siguiente: i) número de solicitudes recibidas, ii) número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, iii) tiempo de respuesta a cada solicitud, y iv) número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha implementado una serie de estrategias las cuales tienen como pilar; i) la transparencia, la ii) rendición de cuentas públicas iii) la participación ciudadana y iv) la colaboración para el mejoramiento continuo, esto tiene como propósito fortalecer el modelo de Gobierno Abierto recuperando así la confianza de la ciudadanía.

1. GESTIÓN DE PETICIONES

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 01 de julio al 30 de septiembre de 2024, ingresaron un total de 7287 comunicaciones clasificadas en (PQRSD, solicitudes de acceso a la información, trámites, comunicaciones de entes de control y proyectos de inversión), la iError! No se encuentra el origen de la referencia.1 presenta una descripción detallada del tipo de peticiones ingresadas en el segundo trimestre del año. Es importante aclarar que la estadística se llevó a cabo a partir del reporte del gestor de correspondencia ARCA.

Tabla 1. Tipos de peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2024.

No	TIPO DE PETICIÓN	Julio	Agosto	Septiembre
1	Denuncia	2	2	4
2	Petición de Congresistas	87	136	138
3	Petición: Consulta de Fondo	91	149	100

4	Petición: Presentada por menores de edad	0	0	1
5	Petición: presentada por periodistas	6	3	4
6	Petición: Solicitud de copias de Documentos	2	4	14
7	Petición: Solicitud entre Autoridades	15	22	87
8	Petición: Solicitud General	1778	1488	1594
9	Queja	3	4	0
10	Reclamo	0	1	1
11	Solicitud de acceso a información	13	23	16
12	Sugerencia	1	1	4
13	Traslados por Competencia	474	466	553
TOTAL		2472	2299	2516

Fuente: UCGA, 2024, tomado de ARCA

1.1. Medio de recepción

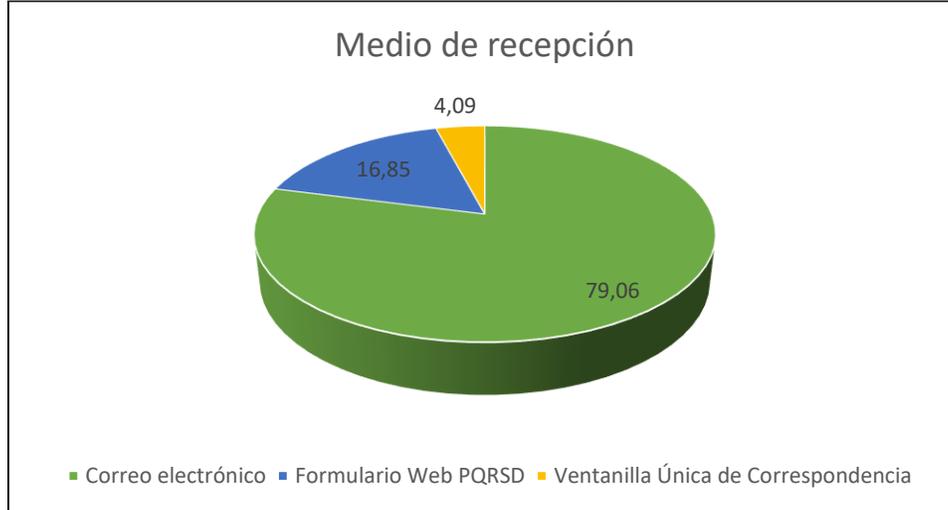
El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible oferta canales de acceso, para que los ciudadanos radiquen peticiones y solicitudes de acceso a información, la **iError! No se encuentra el origen de la referencia.2** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de peticiones durante el tercer trimestre del año 2024 y en el **Gráfico 1** se evidencia el porcentaje que tiene cada uno de los medios de recepción.

Tabla 2. Medio de recepción de peticiones tercer trimestre del año 2024

No	MEDIO DE RECEPCIÓN	Julio	Agosto	Septiembre
1	Correo electrónico	1972	1767	2022
2	Formulario Web PQRSD	399	428	401
3	Ventanilla Única de Correspondencia	101	104	93
Total		2472	2299	2516

Fuente: ARCA, UCGA 2024

Gráfico 1. Distribución de medios de radicación de peticiones tercer trimestre 2024



Fuente: UCGA, 2024

2. MEDICIÓN DE OPORTUNIDAD

Para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2024, se realizó la medición de oportunidad a 7287 PQRSD y Solicitudes de Acceso a la Información que ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. **Para la medición en términos de oportunidad se excluyen las comunicaciones remitidas por entes de control, los trámites y los proyectos de inversión ya que la configuración de los términos de respuesta puede variar, a lo definido en la Ley 1755 de 2015.** Las dependencias que mayor cantidad de peticiones gestionaron en el periodo de reporte fueron la UCGA con 2303 peticiones (31.60%), seguido por el Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos con 596 peticiones (8.18%); la información de distribución en la gestión de solicitudes se detalla en la **Tabla 3.**

Tabla 3. Distribución de peticiones por dependencias

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPT
Unidad coordinadora de gobierno abierto	756	740	807
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	263	187	146
Oficina asesora de planeación	245	156	161
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	181	153	197
Grupo de gestión en biodiversidad	87	119	119
Oficina de asuntos internacionales	85	93	118
Oficina asesora jurídica	71	68	94
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	83	60	72
Grupo de talento humano	76	57	69
Grupo de sustancias químicas, residuos peligrosos y unidad técnica de ozono (UTO)	83	52	47

Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	37	44	79
Subdirección de educación y participación	37	61	50
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	61	33	47
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	49	36	42
Grupo de contratos	25	46	34
Grupo de gestión ambiental urbana	36	31	32
Despacho del ministro	12	43	41
Dirección de asuntos ambientales	28	31	29
Secretaría general	23	37	24
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	19	28	31
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	30	20	21
Grupo de tesorería	17	30	20
Grupo Sina	26	13	19
Grupo de mitigación del cambio climático	4	14	37
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	11	22	20
Ordenamiento ambiental	19	14	20
Grupo recursos genéticos	21	13	18
Grupo de comunicaciones	13	16	18
Dirección de asuntos marinos	10	11	25
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	20	13	6
Grupo de procesos judiciales	7	14	14
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	4	10	7
Grupo de gestión de proyectos	4	4	4
Grupo de servicios administrativos	3	5	4
Oficina de negocios verdes y sostenibles	2	3	6
Administración Sistema	8	2	0
Grupo de adaptación al cambio climático	2	3	5
Grupo de control interno disciplinario	2	5	3
Grupo de educación	2	1	4
Grupo de planificación de cuencas	0	1	6
Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio Gestión Sostenible Biodiversidad Costera Marina	1	2	3
Grupo de políticas	4	2	0
Grupo de comisiones y apoyo logístico		3	2
Grupo de gestión presupuestal	0	0	5
Subdirección administrativa y financiera	1	2	1
Gestión integral del riesgo	0	0	2
Grupo de contabilidad	0	0	2
Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	1	0	1
Grupo de fortalecimiento y gobernanza del agua	2	0	0
Grupo de participación	1	0	1
Grupo de presupuesto	0	0	2

Grupo de administración del recurso hídrico	0	0	1
Grupo de gestión documental	0	1	0
Total	2472	2299	2516

Fuente: UCGA, 2024

A partir de los términos de respuesta definidos en la Ley 1755 de 2015; la **Tabla 4** presenta los resultados de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2024. Con el objeto de orientar la calificación se presenta la definición del estado de las peticiones.

Critero	Definición
Cumple	Son las PQRSD y Solicitudes de Acceso a la Información que cumplieron los términos de respuestas establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.
No Cumple	Son las PQRSD y Solicitudes de Acceso a la Información que fueron respondidas fuera de los términos de respuestas establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.
Peticiones Vencidas sin responder	Son las PQRSD y Solicitudes de Acceso a la Información que se encuentran vencidas en el periodo evaluado sin que se haya efectuado la respuesta.

Fuente: UCGA, 2024

Tabla 4. Cumplimiento de términos de respuesta de las peticiones del segundo trimestre 2024

DEPENDENCIAS	PQRSD			
	CUMPLE	NO CUMPLE	VENCIDAS SIN RESPONDER	TOTAL
Administración Sistema	5	8	1	14
Despacho del ministro	4	30	62	96
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	4	2	15	21
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	14	30	34	78
Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	27	41	20	88
Dirección de asuntos marinos, costeros y recursos acuáticos	6	13	27	46
Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	27	75	58	160
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	43	113	59	215
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	62	41	24	127
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	16	5	17	38
Gestión integral del riesgo	0	0	2	2
Grupo de adaptación al cambio climático	1	0	9	10
Grupo de administración del recurso hídrico	0	0	1	1
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	73	63	5	141
Grupo de comisiones y apoyo logístico	0	3	2	5

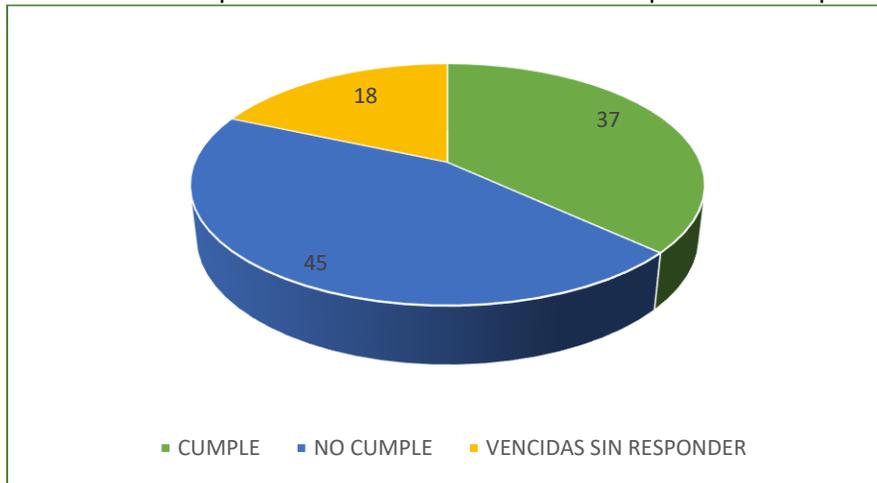
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	25	43	3	71
Grupo de comunicaciones	4	0	43	47
Grupo de contabilidad	0	2	0	2
Grupo de contratos	52	37	16	105
Grupo de control interno disciplinario	5	4	1	10
Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	1	0	1	2
Grupo de educación	2	0	5	7
Grupo de fortalecimiento y gobernanza del agua	0	0	2	2
Grupo de gestión ambiental urbana	27	62	10	99
Grupo de gestión de proyectos	7	4	1	12
Grupo de gestión documental	1	0	0	1
Grupo de gestión en biodiversidad	91	159	75	325
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	117	261	153	531
Grupo de gestión presupuestal	0	2	3	5
Grupo de mitigación del cambio climático	2	0	53	55
Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio Gestión Sostenible Biodiversidad Costera Marina	0	0	6	6
Grupo de participación	0	0	2	2
Grupo de planificación de cuencas	0	2	5	7
Grupo de políticas	5	1	0	6
Grupo de presupuesto	0	1	1	2
Grupo de procesos judiciales	4	11	20	35
Grupo de servicios administrativos	6	4	2	12
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	145	316	135	596
Grupo de sustancias químicas, residuos peligrosos y unidad técnica de ozono (UTO)	80	95	7	182
Grupo de talento humano	98	75	29	202
Grupo de tesorería	45	22	0	67
Grupo recursos genéticos	13	35	4	52
Grupo Sina	18	11	29	58
Oficina asesora de planeación	321	238	2	561
Oficina asesora jurídica	51	99	83	233
Oficina de asuntos internacionales	27	140	129	296
Oficina de negocios verdes y sostenibles	1	4	6	11
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	30	22	1	53
Ordenamiento ambiental	19	22	12	53
Secretaría general	22	44	18	84
Subdirección administrativa y financiera	2	2	0	4
Subdirección de educación y participación	18	35	95	148
Unidad coordinadora de gobierno abierto	1165	1078	58	2301
TOTAL	2686	3255	1346	7287

Fuente: UCGA, 2024

Gráfico 2. Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones 2024

, presenta el estado de cumplimiento en términos de respuesta, de las peticiones de Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para el tercer trimestre, el 36.86% de las peticiones asignadas a las dependencias cumplieron los términos de respuesta establecidas en la Ley 1755 de 2015, el 44,67% de las solicitudes se respondieron fuera de los términos establecidos en la citada Ley; mientras el 18,47% se encuentran en trámite, es decir, fuera de los términos establecidos en la Ley, esto genera riesgos a la Entidad que podrían generar acciones jurídicas, por no tener una respuesta de cara al ciudadano.

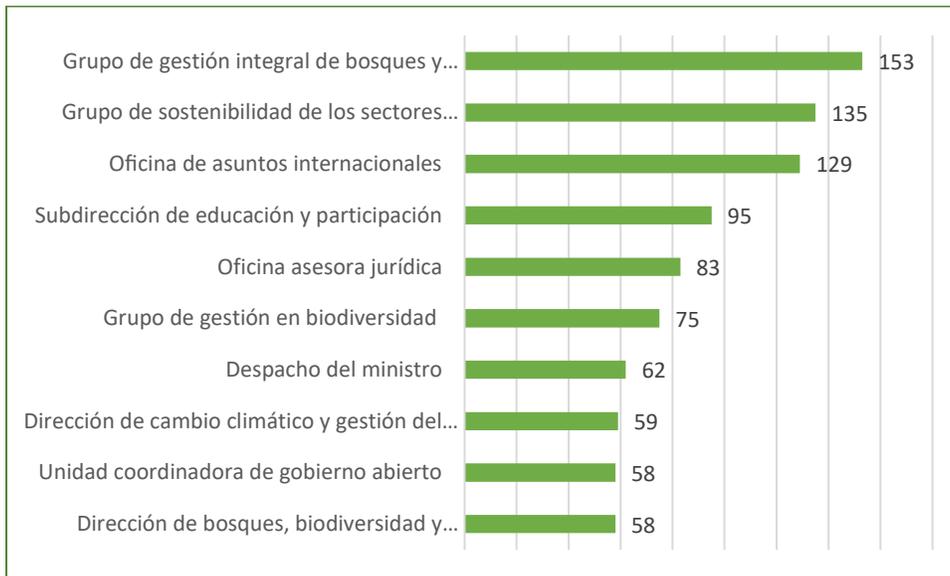
Gráfico 2. Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones 2024



Fuente: UCGA, 2024

El **Gráfico 3** presenta el Top 10 de las dependencias que tienen un mayor número de peticiones sin responder, en el periodo evaluado.

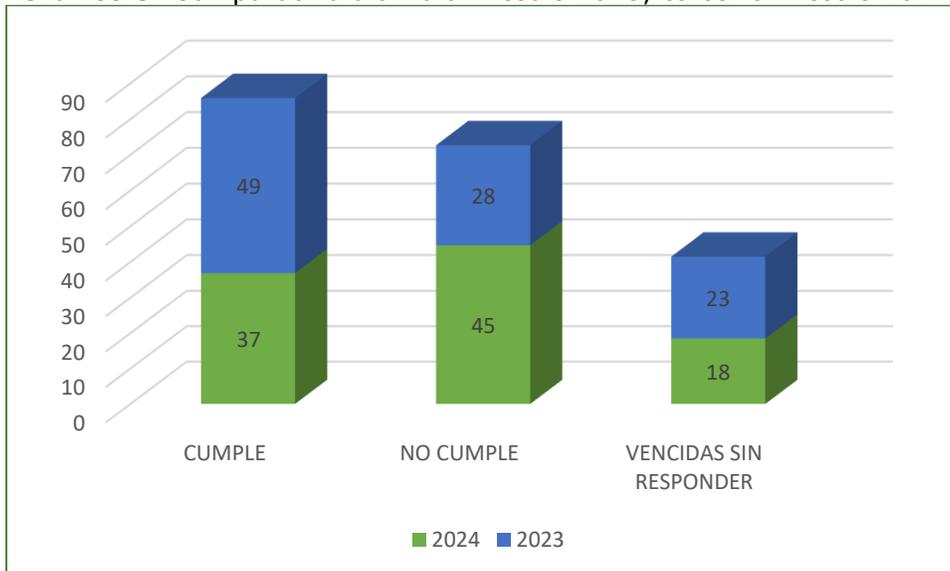
Gráfico 4. Top 10 de las dependencias que tienen un mayor número de peticiones sin responder.



Fuente: UCGA, 2024

Gráfico 5 permite comparar el estado de avance en el cumplimiento de los términos de respuesta del último trimestre del 2023 y el segundo trimestre del 2024.

Gráfico 5. Comparativo último trimestre 2023, tercer trimestre 2024



Fuente: UCGA, 2024

La gestión de seguimiento efectuado por la UCGA permitió mejorar el porcentaje de peticiones gestionadas pasando de un 23% de peticiones sin responder en el segundo trimestre del 2023 a un 18% en el tercer trimestre del 2024; sin

embargo, genera preocupación las 1346 peticiones que ingresaron en el tercer trimestre de la vigencia 2024 que se encuentran vencidas sin responder.

2.1. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta

A continuación, se relacionan las acciones adelantadas por la Unidad Coordinadora para la gestión oportuna de las peticiones:

La UCGA generó 12 boletines informativos, los cuales son remitidos a las dependencias del Ministerio, con la relación de las peticiones vencidas y próximas a vencer para cada una de las dependencias del Ministerio, la **Ilustración 1** e **Ilustración 2** presenta la estructura de los boletines. **Ilustración 1**. Estructura boletín informativo



Ilustración 2. Estructura adjunto boletín informativo



La UCCA, en su labor de seguimiento, notificó a los supervisores de los contratistas con peticiones vencidas, especificando el nombre del contratista y

el número de solicitudes pendientes por gestionar. A continuación, se muestra el radicado generado y enviado a las áreas responsables.

Ilustración 3. Memorando solicitud de finalización a peticiones vencidas



MEMORANDO

Bogotá D.C.,



	
Al responder por favor citese este número 40042024E3014499	
Fecha Radicado: 2024-09-10 10:16:38	Folios: 9
Código de Verificación: 684d9	Anexos: 0
Radicator: Ventanilla Minambiente	
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	

PARA: SUPERVISORES CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

DE: UNIDAD COORDINADORA DE GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA – UCGA-

ASUNTO: Solicitud de finalización a peticiones vencidas.

Además, a través de mesas de trabajo, se realiza un acompañamiento continuo a las dependencias con un alto número de peticiones vencidas, buscando identificar debilidades en los procesos internos. Este seguimiento incluye la revisión de las peticiones vencidas por vigencias, la proyección de acuerdos de servicio para los gestores que manejan peticiones reiterativas, así como la solicitud de insumos a diversas dependencias para proporcionar respuestas completas y sustanciales. Adicionalmente, se hace un seguimiento del gestor de correspondencia ARCA para optimizar el flujo de información y garantizar el cierre adecuado de los casos.

Asimismo, la UCGA lleva a cabo un proceso de clasificación y categorización de las PQRSD, lo cual permite identificar los estados y temáticas de cada solicitud. Esta clasificación incluye cuatro estados: desde las peticiones sin respuesta proyectada, hasta aquellas que ya han sido enviadas, pero aún están pendientes de finalización. A través de este proceso, se realiza un análisis detallado de las dependencias, oficinas y gestores involucrados, para asegurar un seguimiento adecuado. La UCGA también envía boletines periódicos que informan sobre las peticiones vencidas, pendientes por vencer y los avances en su gestión, lo que permite tener una visión clara del estado de cada solicitud y facilita el acompañamiento en su resolución.

1. MEDICIÓN DE CALIDAD

3.1. Metodología

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, es la dependencia responsable de realizar el análisis de calidad de los documentos emitidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible como respuestas a las PQRSD presentadas por personas naturales o jurídicas, la evaluación se efectúa con el fin de identificar las acciones necesarias para el cumplimiento de los términos de respuesta, uso de lenguaje claro en las comunicaciones, a fin de garantizar una atención oportuna, eficaz y eficiente.

Para llevar a cabo dicho proceso, es necesario establecer criterios que permitan medir y tramitar la información de manera dinámica y con el mayor grado de objetividad, los criterios de evaluación se presentan en la **Tabla 5**

Tabla 5. Criterios de evaluación a las respuestas a peticiones

No	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Respuesta completa o resolución de fondo	La respuesta dada resuelve concretamente la petición o peticiones realizadas. La respuesta es completa cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud; es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas
2	Respuesta objetiva y motivada	La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.
3	Respuesta clara y precisa	La respuesta dada es clara y está escrita en un lenguaje comprensible de cara al peticionario(a). La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.
4	Oportunidad de lo respondido	La respuesta es oportuna de acuerdo con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRSD. En caso de no poder dar respuesta en los términos establecidos, se aplicó lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
5	Integridad en la respuesta	En caso de que lo establecido por el peticionario(a) amerite la intervención o conocimiento de otra autoridad, se debe hacer el traslado a la entidad competente e informarle al peticionario. En los casos en que el peticionario(a) debe remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico.

Fuente: UCGA, 2024

Para la medición de la calidad en la respuesta a las PQRSD, el evaluador valora los criterios anteriormente mencionados con los factores de calificación y porcentaje de ponderación para cada una de las comunicaciones como se relaciona en la **Tabla 6**.

Tabla 6. Criterios de calificación medición de calidad.

No	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE PONDERACIÓN	FACTORES DE CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
1	Respuesta completa o resolución de fondo	40%	Calificaciones: 4. La respuesta cumple con el criterio a evaluar. 3. Cumple, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora. 2. No cumple con los requisitos mínimos, según la norma 1. Presenta incumplimiento total.	La calificación 4 y 3 significa que cumple, por el contrario, la calificación 1 y 2 significa que no cumple.
2	Respuesta objetiva y motivada	15% si no aplica el criterio 5 será un 10%		
3	Respuesta clara y precisa	15% si no aplica el criterio 5 será un 10%		
4	Oportunidad de lo respondido	30%		
5	Integridad en la respuesta	10% (solo aplica para traslados)		

Fuente: UCGA, 2024

La Guía para la Medición de Calidad a las Respuestas, actualizada en versión 5 en SOMOSIG; a partir de la metodología la UCGA aplicó la medición en calidad a las respuestas a peticiones radicadas en el cuarto trimestre del año. Para el periodo de reporte, se evaluaron 94 respuestas a peticiones, de acuerdo con la muestra relacionada en la *Error! No se encuentra el origen de la referencia.* presenta el número de respuestas a peticiones a evaluar en cada una de las dependencias.

Tabla 7. Criterios de evaluación a las respuestas a peticiones

DEPENDENCIA	NO. SOLICITUDES EVALUADAS
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo de Desastres Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial	15 exceptuando a la Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial con 12 y Dirección de Asuntos Marinos,

DEPENDENCIA	NO. SOLICITUDES EVALUADAS
	Costeros y Recursos Acuáticos con 3
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles Oficina Asesora de Planeación Secretaría General Grupo Contratos Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía Grupo Talento Humano Subdirección de Educación y Participación	3 exceptuando a Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles con 1

Fuente: UCGA, 2024

3.2. Medición de calidad respuesta a peticiones

I. Respuesta completa o resolución de fondo

Al evaluar este criterio, el Ministerio busca que la respuesta dada a la petición resuelva concretamente la misma, que sea completa cuando se responde cada uno de los interrogantes o requerimientos efectuados por el peticionario; es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas, después de realizar esta evaluación, el **iError! No se encuentra el origen de la referencia.6** presenta los resultados de la medición del criterio.

Gráfico 6. Resultados de la medición del criterio “respuesta completa o resolución de fondo



Fuente: UCGA, 2024

Teniendo en cuenta la muestra tomada se tiene que todas las dependencias cumplieron con el 40% de la ponderación de la calificación (máximo porcentaje) para este ítem, lo cual evidencia buena gestión de las dependencias en la proyección de respuestas.

II. Respuesta objetiva y motivada

La evaluación de este criterio busca establecer que las respuestas a las peticiones ofrezcan razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión, resultado que se presenta en el **Gráfico 7** **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** .

Gráfico 8. Resultados de la medición del criterio “respuesta objetiva y motivada



Fuente: UCGA, 2024

La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información, como resultado se obtuvo que, de las 13 dependencias evaluadas todas superaron o igualaron el 10% de la ponderación de calificación.

III. Respuesta clara y precisa

La evaluación a este criterio se realiza para valorar que la respuesta dada sea clara y esté escrita en un lenguaje comprensible de cara al peticionario. La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado, los resultados de la evaluación se muestran en el **Gráfico 8**.

Gráfico 9. Resultados de la medición del criterio “respuesta clara y precisa



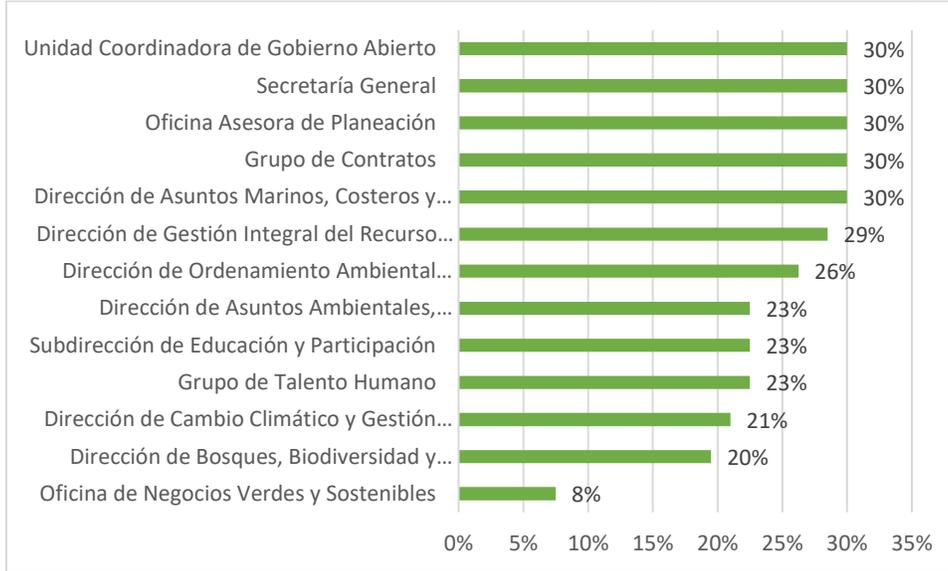
Fuente: UCGA, 2024

Como resultado de la evaluación de este criterio se tiene que de las 3 dependencias cumplieron en el 15% de la ponderación de calificación (calificación máxima) y las 5 dependencias obtuvieron una ponderación del 11 al 12% y 4 dependencias restantes están con el 10% de ponderación de la calificación.

IV. Oportunidad de lo respondido

El criterio oportunidad de las respuestas están relacionadas con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRSD y se aplican los términos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015. El **Gráfico 10** presenta los resultados obtenidos para la medición de la oportunidad de la muestra evaluada.

Gráfico 11. Resultados de la medición del criterio “oportunidad de lo respondido”



Fuente: UCGA, 2024

Dentro de la evaluación realizada a la oportunidad en la respuesta dada a las peticiones se tiene que una (5) dependencias cumplieron con la ponderación de calificación máxima (30%), siendo la oficina de negocios verdes la que menor ponderación obtuvo con el 8%.

V. Integridad en la respuesta

El criterio de integridad busca que en los casos en que la petición deba remitirse a otra entidad para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico de la dependencia a la que se traslada, para que el peticionario pueda hacer seguimiento. La **Tabla 8** *No se encuentra el origen de la referencia.* presenta las dependencias en las que se identificó en la medición de calidad, que realizaron traslados por competencia.

Tabla 8. Dependencias que realizaron traslados por competencia en el periodo de reporte

DEPENDENCIA	NO. RADICADOS TRASLADADOS
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	8
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	3
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	7
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	6

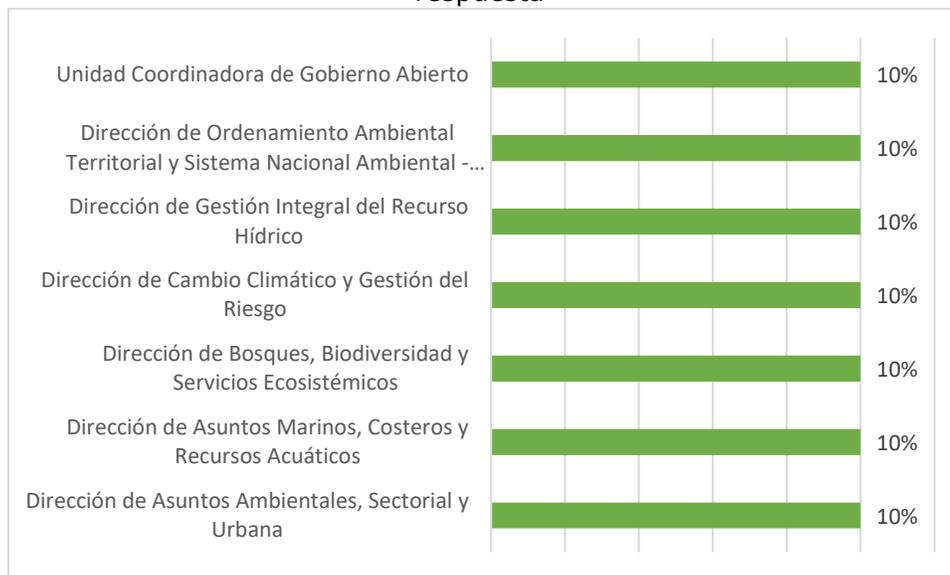
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	8
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	1
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	3
Total	36

Fuente: UCGA, 2024

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que el 100% (36 PQRSD) cumplieron con los criterios de evaluación, la calificación es de 1 a 4, siendo 1 en número mínimo de evaluación que indica incumplimiento y corresponde al 3% y 4 la calificación máxima siendo el 10%.

Gráfico 12. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio "integridad en la respuesta"

Gráfico 12. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio "integridad en la respuesta"



Fuente: UCGA, 2024

2. MEDICIÓN DE CALIDAD POR DEPENDENCIA

De acuerdo con la medición de calidad y oportunidad realizada a las dependencias (relacionadas en la **Tabla 6**), se identifica el porcentaje de evaluación total de cumplimiento en la calificación asignada en cada uno de los criterios establecidos.

La “evaluación total de cumplimiento” se realiza mediante un promedio porcentual de los criterios evaluados a las PQRSD calificadas, como se observa en la **iError! No se encuentra el origen de la referencia.**; las dependencias con mayor porcentaje de cumplimiento fue EL Grupo De Comunicaciones, Grupo de Contratos, oficina Asesora de Planeación, Oficina de Negocios Verdes y la UCGA.

Tabla 9. Evaluación total de cumplimiento de las PQRSD calificadas

DEPENDENCIA	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO (%)
PORCENTAJE MÁXIMO DE PONDERACIÓN	40%	15%	15%	30%	100%
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	40%	12%	12%	23%	86%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	40%	15%	15%	30%	100%
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	40%	12%	12%	20%	84%
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	40%	12%	12%	21%	84%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	40%	13%	12%	29%	93%
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	37%	11%	11%	26%	85%
Grupo de Contratos	40%	10%	10%	30%	90%
Grupo de Talento Humano	40%	10%	10%	23%	82%
Oficina Asesora de Planeación	40%	10%	10%	30%	90%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	30%	10%	10%	8%	57%
Secretaría General	40%	10%	10%	30%	90%
Subdirección de Educación y Participación	33%	10%	10%	23%	76%
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	40%	15%	15%	30%	100%

Fuente: UCGA, 2024

Como resultado de la medición de los diferentes criterios de calidad se identifica el buen ejercicio desempeñado por la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y la Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos destacaron con un cumplimiento perfecto del 100%, evidenciando respuestas completas, objetivas, claras y entregadas oportunamente. La Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico alcanzó un 93%, mostrando un alto desempeño cercano al

máximo, mientras que dependencias como la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo y la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos lograron un 84%, con aspectos puntuales para optimizar en la oportunidad de lo respondido.

3. CONCLUSIONES

- El criterio de calidad denominado “oportunidad de lo respondido” o cumplimiento de los términos de respuesta a peticiones establecido en la Ley de 1755 de 2015, es el criterio con mayor incumplimiento en las dependencias del Ministerio de Ambiente.
- En la medición del tercer trimestre 2 dependencias obtuvieron el máximo de la ponderación de calidad y 13 restantes tuvieron un porcentaje mayor al 76%.
- Se han realizado campañas de acompañamiento y socialización, con el fin de apropiar el uso del gestor de correspondencia ARCA, para cumplir los lineamientos en gestión documental y facilitar la medición en calidad a respuestas a peticiones, sin embargo, existen debilidades en la apropiación de la herramienta por parte de los usuarios que gestionan peticiones.
- Se ha observado que algunas dependencias requieren más personal para la gestión de las peticiones, lo que sugiere la necesidad de priorizar recursos para aumentar los niveles de oportunidad.
- La estrategia emprendida por la Secretaría General relacionada con i) la generación de boletines informativos de seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta, ii) fortalecimiento del equipo que realiza el seguimiento, iii) la generación de acuerdos de servicio con las dependencias y iv) la realización de campañas de socialización efectuados por la UCGA v) acompañamiento presencial y virtual a los funcionarios y contratistas para resolver dudas del manejo de sistema de información ARCA vi) apoyo en la proyección de respuestas a funcionarios y contratistas para que se disminuyan los tiempos de respuesta, todas estas acciones con el fin de dar cumplimiento a los términos de respuesta fijados por la ley.

4. RECOMENDACIONES

- Se recomienda asignar al personal de planta la responsabilidad de recibir y realizar el seguimiento a las peticiones al interior de las dependencias, a fin de asegurar el cumplimiento a los términos de respuesta fijados en la Ley 1755 de 2015, gestionando el riesgo asociado a la alta rotación de personal que genera la contratación por prestación de servicios.

- Se requiere sensibilizar nuevamente los lineamientos en la gestión de peticiones por parte de los gestores en las dependencias, para permitir un uso correcto del gestor de correspondencia – ARCA; esto permite a la entidad tener trazabilidad de las peticiones y las respectivas respuestas, evitando las malas prácticas de remitir respuestas sin que sean asociadas a las respuestas con las peticiones
- Se requiere realizar acciones de seguimiento en las dependencias por parte de los supervisores de los contratos, para garantizar que los gestores completen las acciones de proyección de respuestas hasta el cuarto estado, asegurando la asignación de expediente y la finalización del trámite en el gestor de correspondencia ARCA, con el fin de normalizar el estado de peticiones en la Entidad.
- Se requiere realizar seguimiento disciplinario al personal de planta que gestiona peticiones y que presenta incumplimiento de los términos fijados por la Ley, así como fortalecer la supervisión de contratistas, para asegurar la oportunidad en la respuesta.
- Se sugiere aplicar medidas tendientes a evitar el trámite de cuentas de cobro de contratistas que presenten incumplimiento de los términos de respuesta asignadas a su cargo durante el periodo de cobro
- La UCGA recomienda a los directores, jefes, subdirectores y coordinadores, estar en continuo seguimiento del estado de peticiones en el gestor de correspondencia – ARCA, para asegurar que los colaboradores en las dependencias gestionen las peticiones en el término fijado por la Ley, evitando incumplimientos que generan daño antijurídico para la Entidad.

Atentamente,

Nelson Humberto León Acuña

Coordinador – U.C.G.A y Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Alejandra Guadalupe Galvis Quijano – Contratista UCGA
Joli Khaterin Gonzalez Leyva – Contratista UCGA
Laura Natalia Osorio Bonilla – Contratista UCGA

Revisó: Ingrid Viviana Torres López – Contratista UCGA