



**El ambiente  
es de todos**

**Minambiente**

**GUÍA PARA LA MEDICIÓN EN  
CALIDAD DE LAS  
RESPUESTAS A LAS PQRSD  
QUE INGRESAN AL  
MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE**

**Proceso**  
**Servicio al ciudadano**  
**G-A-SCD-01**  
**Versión 4**  
**23/07/2021**

**MADSIG**  
Sistema Integrado de Gestión

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA PARA LA MEDICION DE CALIDAD DE LAS PQRSD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 04	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-01

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	1
2. DEFINICIÓN DE CRITERIOS .....	1
3. MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LA RESPUESTA A LAS PQRSD .....	2
4. DEPENDENCIAS OBJETO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD A LAS RESPUESTAS EMITIDAS.....	3
5. DETERMINACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A EVALUAR.....	4
6. FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN .....	5
7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	5

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA PARA LA MEDICION DE CALIDAD DE LAS PQRSD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 04	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-01

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible fundado en los pilares de transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas públicas, participación ciudadana y colaboración para el mejoramiento continuo, supone una transición institucional con el objetivo de fortalecer el modelo de Gobierno Abierto, fundamentado en la recuperación de la confianza y legitimidad de la participación ciudadana, buscando contar con la ciudadanía como centro y protagonista de su propio desarrollo.

De tal forma que, por intermedio del presente documento, se establece el mecanismo mediante el cual se permite realizar el seguimiento, así como la evaluación de la efectividad y la calidad de las respuestas a las PQRSD que ingresan al Ministerio, con el fin de incentivar la participación, el control social y la garantía plena del derecho de petición (Artículo 23 de la Constitución Política de 1991), como uno de los principales medios de comunicación y construcción entre las personas y el Estado.

La medición de la calidad de la respuesta a las PQRSD permite identificar las acciones de mejora en el ejercicio de proyectar y enviar las respuestas a los peticionarios(as), así mejorar la percepción sobre la gestión del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con todos los sectores sociales, lo anterior supone promover una cultura transformadora que impulse la mejora permanente y la excelencia de los servicios públicos, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

La realización de medición de calidad de las respuestas que realiza la Entidad se encuentra bajo responsabilidad de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el apoyo de todas las unidades administrativas de la Entidad.

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, pretende a través de la presente guía establecer la metodología para el análisis de la calidad de los documentos emitidos desde el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, como respuesta a las PQRSD presentadas por los ciudadanos; con el fin de optimizar los tiempos de gestión, el lenguaje utilizado y decidir a partir de esto las acciones correctivas pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención oportuna, eficaz y eficiente, que contribuyan al mejoramiento continuo del modelo de gobierno abierto.

### 2. DEFINICIÓN DE CRITERIOS

La UCGA basada en los procesos de planeación estratégica establecidos para el Ministerio, y luego de determinar el “SERVICIO” como el eje fundamental de la Administración pública, identifica la medición como un factor determinante en la efectividad de la gestión, proceso en el cual se realiza la comparación entre una variable determinada con un estándar de evaluación preestablecido, a fin de observar el grado con el cual se alcanzan los objetivos propuestos, permitiendo a la administración identificar las oportunidades de mejora, y realizar las correcciones pertinentes.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA PARA LA MEDICION DE CALIDAD DE LAS PQRSD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 04	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-01

Por esto, el MAD S precisa la importancia de elegir los criterios de evaluación adecuados, los cuales permitan medir y transmitir información real con respecto a la presente evaluación y la dinámica en las respuestas a las peticiones ciudadanas, de tal forma que; para efectos de la presente guía y en pro de conservar el mismo lenguaje con el cual el Departamento Nacional de Planeación, articuló la “Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública” y la Ley 1712 “Ley de Transparencia”, por ende la Entidad determinó los siguientes criterios de evaluación:

**Tabla 1.** Criterios de evaluación de calidad de las respuestas a las PQRSD MinAmbiente

N°	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 ofrece razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión.
		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 párrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, el cual establece lo siguiente: “Párrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”
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.

### 3. MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LA RESPUESTA A LAS PQRSD

E evaluador determina el estado de cumplimiento de los criterios anteriormente identificados para cada una de las PQRSD a analizar, de la siguiente forma:

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA PARA LA MEDICION DE CALIDAD DE LAS PQRSD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 04	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-01

**Tabla 2.** Factores de calificación y evaluación de las respuestas a las PQRSD en MinAmbiente

N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE PONDERACIÓN	FACTORES DE CALIFICACIÓN Para efectos de seguimiento y la elaboración de acciones de mejora. (Rango de 1 a 4 para cada criterio excepto el criterio #4 – VER NOTA 1)	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO (para cada criterio VER NOTA 2)
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	40%	<b>Calificación de cuatro (4):</b> la respuesta emitida cumple con el criterio de evaluación a analizar.	<b>La calificación 4 y 3 significa que CUMPLE: el porcentaje ponderado final para la petición evaluada es superior o igual al 65% de cumplimiento.</b>
2	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	15% si bien no es aplicable el criterio #5, de lo contrario su porcentaje de ponderación será 10%	<b>Calificación de tres (3):</b> la respuesta emitida recibe un concepto de cumplimiento positivo, pero conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora que propenda el cumplimiento total para el criterio analizado.	
3	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	15% si bien no es aplicable el criterio #5, de lo contrario su porcentaje de ponderación será 10%	<b>Calificación de dos (2):</b> la respuesta emitida no cumple los requisitos mínimos para dar cumplimiento según lo establecido para cada criterio.  <b>Calificación de uno (1):</b> La respuesta emitida presenta un incumplimiento total, requiere de carácter urgente revisión y replanteamiento de lo respondido.	<b>La calificación 2 y 1 significa que NO CUMPLE: el porcentaje ponderado final para la petición evaluada es inferior al 65% de cumplimiento.</b>
4	OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO	30%		
5	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	10% (solo aplicable para traslados por competencias)		

**NOTA 1:** la evaluación del criterio número 4 “OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO”, solo puede ser cuantificada como uno (1) cuando la respuesta fue extemporánea, o como cuatro (4) cuando la respuesta se radicó en los tiempos establecidos por ley según el tipo de petición.

**NOTA 2:** el cálculo de la evaluación de cumplimiento se realiza efectuando la sumatoria a una regla de tres básica, utilizando el porcentaje de ponderación y el valor numérico otorgado en los factores de calificación, de la siguiente forma:

$$\text{Evaluación de cumplimiento} = \frac{\text{Factor de calificación} \times \text{Porcentaje de ponderación}}{\text{Máximo factor de calificación}}$$

#### 4. DEPENDENCIAS OBJETO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD A LAS RESPUESTAS EMITIDAS

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, en atención a la organización jerárquica establecida para el MADSG, realiza una distribución de las PQRSD según la dependencia con sus grupos internos de trabajo, la Tabla 3 presenta la organización bajo la cual se realiza la evaluación y se realiza el envío del reporte considerado en el proceso de medición mediante memorando que requiere respuesta.

Las respuestas deberán enviarse a la UCGA mediante memorando, en un plazo máximo de 15 días hábiles después de su recepción, determinando las acciones de mejora que crea conveniente si así fuese necesario.

El número de expedientes a evaluar será directamente proporcional al total de las PQRSD que recibió cada uno de los Grupos, Dependencias y Direcciones durante el trimestre a evaluar, teniendo como muestra mínima dos (2) PQRSD, de otra forma si no se recibieron peticiones, se deja la anotación y se anula la evaluación para ese periodo).

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA PARA LA MEDICION DE CALIDAD DE LAS PQRSD</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 04	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-01

**PQRSD a evaluar** = Total de PQRSD recibidas durante el periodo a evaluar X 3%

**Tabla 3.** Dependencias a evaluar

<b>DEPENDENCIA</b>
<b>DESPACHO DEL MINISTRO</b>
Despacho del Ministro
Oficina Asesora de Planeación
Oficina de Control Interno
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación
Oficina de Asuntos Internacionales
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles
<b>VICE MINISTERIO DE POLÍTICAS Y NORMALIZACIÓN AMBIENTAL</b>
Despacho del Viceministerio
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
<b>VICE MINISTERIO DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL DEL TERRITORIO</b>
Despacho del Viceministerio
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial
Subdirección de Educación y Participación
Dirección de Cambio Climático
<b>SECRETARIA GENERAL</b>
Despacho Secretaria General
Grupo de Comunicaciones
Grupo Contratos
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto
Grupo de Contabilidad y Cuentas
Grupo de Presupuesto
Grupo de Tesorería
Grupo de Control Interno Disciplinario
Grupo de Gestión Documental
Grupo de Sistemas
Grupo Talento Humano
Grupo de Servicios Administrativos
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente

## 5. DETERMINACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A EVALUAR

Con la intención de realizar una muestra fuera de intereses personales, garantizando la transparencia de la metodología con la cual se deben elegir los expedientes que sean objeto de la presente evaluación, la UCGA decide implementar La función “ALEATORIO.ENTRE en Excel”, la cual devuelve un número aleatorio que se encuentra entre un límite inferior el cual siempre será uno (1) y un límite superior que corresponde al total de expedientes gestionados por cada área, proporcionando un numero entero elegido completamente al azar. (NOTA: para inmovilizar la función se deberá antes de confirmar la formula, digitar F9 sobre la celda, de esta forma se evita que se calcule nuevamente el valor con cada cálculo de la hoja).

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA PARA LA MEDICION DE CALIDAD DE LAS PQRSD</b>	<b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 04	<b>Vigencia:</b> 23/07/2021	<b>Código:</b> G-A-SCD-01

Argumentos de función

ALEATORIO.ENTRE

Inferior  = cualquiera

Superior  = cualquiera

=

Devuelve el número aleatorio entre los números que especifique.

**Inferior** es el entero más pequeño que devolverá ALEATORIO.ENTRE.

Resultado de la fórmula =

[Ayuda sobre esta función](#)

Aceptar Cancelar

## 6. FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN

Basado en lo expresado en la ley 1755 de 2015 en su artículo 14 donde en el cual se indica lo siguiente: **(...) Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:**

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción (...).

Partiendo de lo anterior la UCGA definió como necesario realizar la presente evaluación con frecuencia trimestral, garantizando de esta manera que las PQRSD evaluadas, hubiesen contado con el tiempo de respuesta establecido por la normatividad ya mencionado y la presente evacuación sea efectiva, en lo referente al criterio de oportunidad en el respondido.

**NOTA:** Dado los casos esporádicos en los cuales al momento de realizar la evaluación el expediente se encuentre dentro de los tiempos establecidos para dar su respuesta, su calificación será invalida y se deberá dejar el respectivo soporte en el informe correspondiente.

## 7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La Unidad Coordinadora presentará en un informe ejecutivo los resultados de la presente evaluación, mediante memorando con necesidad de respuesta, dirigido a los Directivos jerárquicos, como se estipulo en el numeral 5 de la presente guía, para su conocimiento y fines pertinentes si así se amerita.

Este documento será enviado entre la tercera y última semana del mes inmediatamente siguiente al cierre del periodo evaluar, de tal forma que serán presentados 4 informes en la vigencia los meses de mayo, agosto, noviembre y febrero.