



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

GUIA 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-10

Versión 1

17/05/2023

MADSIG
Sistema Integrado de Gestión



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA PARA LA MEDICION DE CALIDAD DE LAS PQRSD	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: servicio al ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 17/05/2023	Código: G-A-SCD-10

TABLA DE CONTENIDO

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

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA PARA LA MEDICION DE CALIDAD DE LAS PQRSD	
	Proceso: servicio al ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 17/05/2023	Código: G-A-SCD-10

1. 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 y Solicitudes de Acceso a la Información 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 la medición de calidad de las respuestas que realiza la Entidad se encuentra bajo responsabilidad de la Unidad Coordinadora para el Gobierno y Servicio al Ciudadano, con el apoyo de todas las unidades administrativas de la Entidad.

2. 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 y Solicitudes de Acceso a la Información presentadas por los ciudadanos; con el fin de optimizar los tiempos de gestión, el lenguaje utilizado, la objetividad e integridad de la respuesta 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 y el cumplimiento de la Política de Daño Antijurídico.

3. 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.

Por esto, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 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

No.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	<p>La respuesta dada resuelve concretamente la petición o peticiones realizadas.</p> <p>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.</p>
2	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	<p>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.</p> <p>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.</p>

No.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
3	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	<p>La respuesta dada es clara y está escrita en un lenguaje comprensible de cara al peticionario(a).</p> <p>La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.</p>
4	OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO	<p>La respuesta es oportuna de acuerdo con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRSD.</p> <p>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:</p> <p><i>“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”</i></p>
5	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	<p>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.</p> <p>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.</p>

3.1. MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LA RESPUESTA A LAS PQRSD


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

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

No.	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%	Calificación de cuatro (4): la respuesta emitida cumple con el criterio de evaluación a analizar.	La calificación 4 y 3 significa que CUMPLE : el porcentaje ponderado final para la petición evaluada es superior o igual al 65% de cumplimiento.
2	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	15% si bien no es aplicable el criterio #5, de lo contrario su porcentaje de ponderación será 10%	Calificación de tres (3): 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%	Calificación de dos (2): la respuesta emitida no cumple los requisitos mínimos para dar cumplimiento según lo establecido para cada criterio.	La calificación 2 y 1 significa que NO CUMPLE : el porcentaje ponderado final para la petición evaluada es inferior al 65% de cumplimiento.
4	OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO	30%	Calificación de uno (1): La respuesta emitida presenta un incumplimiento total, requiere de carácter urgente revisión y replanteamiento de lo respondido.	
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:

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA PARA LA MEDICION DE CALIDAD DE LAS PQRSD	
	Proceso: servicio al ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 17/05/2023	Código: G-A-SCD-10

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

3.2. DEPENDENCIAS OBJETO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LAS RESPUESTAS EMITIDAS

La UCGA, en atención al volumen de peticiones que gestionan y con el objeto de mantener la representatividad de la muestra, establece el número de peticiones a evaluar para cada periodo de medición; la **Tabla 3** presenta el número de respuestas a evaluar para cada dependencia.

Tabla 3. Dependencias y el número de respuestas a evaluar

DEPENDENCIAS	No. Solicitudes a Evaluar
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
Despacho del Ministro Despacho del Viceministerio de Políticas y Normalización Ambiental Despacho del Viceministerio de Ordenamiento Ambiental del Territorio 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 Secretaría 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 Gestión Documental Grupo Talento Humano Grupo de Servicios Administrativos Subdirección de Educación y Participación Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	3-5

Fuente: UCGA, 2022

4. DETERMINACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A EVALUAR

Con la intención de realizar una muestra fuera de intereses particulares, 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.


5. 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 (...).

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUIA PARA LA MEDICION DE CALIDAD DE LAS PQRS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: servicio al ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 17/05/2023	Código: G-A-SCD-10

Partiendo de lo anterior la UCGA definió como necesario realizar la presente evaluación con frecuencia trimestral, garantizando de esta manera que las PQRS 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.

6. MEDICIÓN EN OPORTUNIDAD A LAS RESPUESTAS EMITIDAS

En la presentación del informe trimestral se muestra las PQRS que se encuentran sin gestionar generando el porcentaje de solicitudes no respondidas, así como también evidenciando las dependencias que tienen un mayor número de solicitudes no respondidas, para que se tomen las acciones de mejora correspondientes y dar cumplimiento de la Política daño antijurídico del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, por el incumplimiento de los términos legales de respuesta.

7. SEGUIMIENTO GESTION DE PQRS

La UCGA realiza la medición en oportunidad con frecuencia quincenal, mediante los informes generados por “ESTADÍSTICAS PARA INFORME PQRS” por el gestor de correspondencia Administración y recepción de Correspondencia Ambiental – ARCA y se envía mediante correo electrónico a cada una de las dependencias informando las solicitudes que se encuentran vencidas y próximas a vencer. El informe generado es un documento Excel al cual se le efectúa un tratamiento de datos con el fin de identificar las peticiones en gestión, para ello se realizan filtros identificando radicado, fecha de radicación, tipo de comunicación, tramite, estado, números de días de gestión, dependencia, gestor, fecha de vencimiento, número de días vencidos y una casilla en blanco para las observaciones que se puedan generar, la presentación de los informes es mediante botones en Excel con el fin de que las dependencias identifiquen de manera ágil el número de peticiones que tienen en gestión y así realizar el respectivo tramite y cierre correspondiente. A continuación, se relaciona el texto enviado mediante el boletín; *“Conforme a las acciones planteadas para el cumplimiento de la Política daño antijurídico del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, por el incumplimiento de los términos legales de respuesta, se requiere revisar y gestionar los números de radicado relacionados en el archivo de Excel adjunto; asegurando la gestión inmediata de aquellos que se encuentran vencidos y próximos a vencer, de requerirse puede realizar los comentarios pertinentes en la columna “Observación” . La gestión de las comunicaciones se debe realizar exclusivamente en el gestor de correspondencia ARCA.”*



8. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La Unidad Coordinadora presentará un informe ejecutivo trimestral con los resultados de la presente evaluación, se publicará en la página web y se enviará mediante memorando con necesidad de respuesta, dirigido a los Directivos jerárquicos, 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 durante el año.