

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES



somos
MADS

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

PROCESO

Administración de Servicio al Ciudadano

Versión 1

31/12/2015

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

El presente documento establece la Guía de Política para la Gestión de Peticiones en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, orientada a satisfacer dos objetivos: la generación de respuestas efectivas, esto es, que respondan a los criterios de oportunidad y calidad; y la concepción del ejercicio del derecho de petición por parte de los ciudadanos como una forma de participación, en la medida en que este derecho constituye el medio principal de interacción ciudadano – Estado; de modo que el derecho de petición es una herramienta para ejercer otros derechos, entre ellos la participación ciudadana. El documento se divide en tres secciones: definiciones, objetivos y estrategia.

A. DEFINICIONES

El contenido, ejercicio y alcance del derecho de petición, por tratarse de un derecho fundamental, se encuentra claramente regulado en el ordenamiento jurídico colombiano, de modo que la gestión de peticiones debe siempre realizarse dentro del marco establecido, y bajo las interpretaciones que sobre el mismo ha realizado la jurisprudencia, particularmente la de la Corte Constitucional. Así las cosas, el alcance del derecho de petición se ha resumido en las reglas jurisprudenciales que contiene la sentencia T-377 de 2000¹, las cuales se citan a continuación *in extenso* dada su relevancia:

"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos

¹ M.P. Alejandro Martínez Caballero

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”²

Por otro lado, en lo referido al derecho de petición como herramienta de participación ciudadana, la sentencia T-596 de 2002³, destaca que las peticiones son a su vez un *mecanismo de participación ciudadana en el funcionamiento de las entidades públicas*, así:

“En materia del ejercicio del poder político y social por parte de las personas, la Constitución de 1991 representa la transferencia de extensas facultades a los individuos y grupos sociales. El derecho a la igualdad, la libertad de expresión, el derecho de petición, el derecho de reunión, el derecho de información o el derecho de acceder a los documentos públicos, entre otros, permiten a los ciudadanos una mayor participación en el diseño y funcionamiento de las instituciones públicas. Los mecanismos de protección de los derechos fundamentales por su parte han obrado una redistribución del poder político en favor de toda la población con lo que se consolida y hace realidad la democracia participativa.”

Por último, en el 2015 la Ley 1755 sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en lo relacionado con el Derecho de Petición, objeto, modalidades, términos de respuesta, presentación y radicación, contenido y Derecho de Petición ante autoridades, organizaciones e instituciones privadas.

Se entiende por **petición** toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades; siguiendo la definición legal⁴, y la jurisprudencia citada.

² Sentencia T-377 de 2000, M.P. Alejandro Martínez Caballero. En el literal g debe entenderse el artículo 13 de la ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y deroga el Decreto 01 de 1984 –Código Contencioso Administrativo-

³ M.P. Manuel José Cepeda Espinosa

⁴ No obstante, estas se dividen posteriormente según su contenido específico. Definición del artículo 13 de la ley 1755 de 2015.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

De este modo, la política de gestión de peticiones de respuestas efectivas para la participación ciudadana, consiste en la generación de respuestas oportunas y de fondo que hacen visible los requerimientos implícitos y explícitos del ciudadano para motivar acciones institucionales concretas.

B. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE PETICIONES

Respuestas efectivas: La satisfacción del derecho de petición, al ser un derecho fundamental que cuenta con reglamentación legal y exigencias judiciales, está claramente enmarcada en la combinación de los atributos de oportunidad: comunicación de la respuesta al ciudadano dentro del término establecido; y de calidad: resolución de fondo de lo solicitado, en un lenguaje comprensible por el ciudadano, que cuente con suficientes razones de hecho y de derecho. En este sentido, la respuesta que se emite a una petición, para ser efectiva, debe ser oportuna y de calidad.

Participación ciudadana: La gestión de peticiones trasciende la emisión de respuestas, casi automáticas, por parte de la Entidad y constituye una forma de comunicación de los requerimientos del ciudadano, de expresión directa o indirecta de los elementos que este considera deben incorporarse a la gestión institucional para su mejoramiento, y para satisfacer sus necesidades de atención por parte de la Entidad. Hacer visible estas expresiones ciudadanas, y generar acciones concretas a partir de las mismas es entonces el segundo objetivo de la gestión de peticiones.

C. MODELO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES

A continuación se describen las acciones y lineamientos que componen el Modelo para materializar la Política de Gestión de Peticiones en MinAmbiente.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

Esta sección está dividida en cuatro partes: 1. Procedimiento de Gestión de Peticiones; 2. Seguimiento y control de la Gestión de Peticiones; 3. Articulación Interinstitucional.

1. Procedimiento de Gestión de Peticiones

Para conseguir que la gestión de peticiones sea efectiva y permita la participación ciudadana, es necesario disponer de un procedimiento claramente definido, en el cual se identifiquen los canales de recepción y respuesta de las peticiones, los actores que intervienen, las competencias de cada uno, las funcionales de tecnología que soportan el proceso; y las características y cantidades en cuanto a los funcionarios involucrados en el mismo. Todo lo anterior, atendiendo a los requerimientos legales aplicables al proceso.



Recepción. Objetivo: establecer contacto con el ciudadano y recibir la petición que presenta a la Entidad. Se realiza una clasificación básica de lo recibido. Es el momento inicial en el cual se manifiesta a la entidad la existencia de una situación relevante para un ciudadano o entidad. Al día siguiente inicia el término legal para responder.

En esta etapa, la Entidad garantiza, en lo posible, que la petición tenga la información completa y necesaria para que la entidad pueda responder efectivamente; así como los documentos requeridos, de acuerdo al Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

Radicación. Objetivo: ingresar en el sistema la petición recibida, de modo que se le asigne un turno para gestión (radicado o consecutivo ÚNICO, no deben existir otros números), que quede constancia de la fecha y hora de recepción; y de los datos mínimos la petición. De esta radicación se debe informar inmediatamente al peticionario. En este momento la petición inicia la ruta de gestión para generar una respuesta efectiva, esto es, oportuna y de calidad. El radicado debe ser el número o código que identifique e individualice la petición y permita su seguimiento por la entidad y el peticionario hasta el final de la gestión.

Asignación. Objetivo: asignar al competente para generar la respuesta de fondo (resolver) a la petición. Se tipifica la petición según su contenido, remitente y trámite a surtir. En este momento se revisa la petición, y de acuerdo con reglas de competencia establecidas se asigna. Igualmente, se identifica si aplican reglas de priorización en la gestión (prelación legal⁵).

Resolución. Objetivo: generar una respuesta de calidad y oportuna, esto es, resolver lo pedido. Adicionalmente, la tipificación se complementa, y se modifica si el caso lo amerita. En este momento se atiende lo manifestado en la petición, procurando que no sea necesaria la presentación de una nueva petición. Depende de la cantidad de información aportada en la petición y la naturaleza del trámite, que la respuesta sea efectiva. En todo caso deberá solicitarse la información adicional requerida para culminar el trámite, de fondo. La generación de la respuesta incluye la satisfacción de requisitos para que la misma se perfeccione según el tipo de actuación, esto es, ingreso al sistema empleado de la respuesta, vistos buenos, firma, anexos que deban remitirse.

Remisión. Objetivo: preparar la respuesta para que la misma sea remitida al peticionario por el canal que ingresó o por el que aquel haya autorizado.

⁵ Artículo 20, Ley 1755 de 2015.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

En este momento, se realizan las gestiones operativas para que la respuesta y los anexos que llegue a tener sean remitidos por el medio respectivo.

Respuesta Objetivo: poner en conocimiento del ciudadano la resolución dada a su petición. Sólo hasta este momento culmina la gestión, y finaliza el término empleado. En este punto se cuenta con la respuesta efectiva. En este momento, se cuenta con la constancia de que la respuesta ha llegado a su destino, o se emplean los medios complementarios en caso de que exista imposibilidad de comunicación directa con el peticionario por otro canal. Solo hasta que se ingresa esta constancia al sistema empleado finaliza el caso, es decir se cierra la gestión y con este el radicado que identificó a la misma en toda la ruta.

Notas:

1. Gestionar la petición, resolverla, o en general satisfacer el derecho de petición no implica que se acceda a lo pedido, sino que se dé respuesta clara y directa a aquello.
2. El término legal inicia en recepción y termina en respuesta, considerando que la gestión más demandante para contar con una respuesta efectiva es la resolución (estudiar el caso y darle solución) esta etapa debe contar con la mayor cantidad de tiempo posible, siendo que las demás –por su nivel altamente operativo- deberán tener duración mínima y emplear al máximo los recursos tecnológicos disponibles para facilitarse.
3. Las eventualidades en la gestión (petición incompleta, acumulación de respuestas, desistimiento de la petición, archivo y otras menos comunes, son parte de la etapa de resolución).

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

1.1 Marco legal

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	<p>Artículo 2. Fines Esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.</p> <p>Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución. Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Artículo 123. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad.</p> <p>Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.</p>
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1755 de 2015	Por la cual se regula el Derecho de Petición.
Ley 1474 de 2011	(Estatuto Anticorrupción). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Documento CONPES 3649 de 2010	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servidores prestados por la Administración Pública en su orden nacional.
Decreto 2573 de 2014	Lineamientos Generales de la Estrategia Gobierno en Línea.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

Ley 1341 de 2009	Busca darle a Colombia un marco normativo para el desarrollo del sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC). Promueve el acceso y uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.
Decreto 2623 de 2009	El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) es un conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública. Una entidad pública puede medir su éxito si los usuarios de sus servicios quedan satisfechos. La funcionalidad de la Web, la disposición física de los puntos de atención al público e incluso la manera de responder una llamada, demuestran la eficiencia y eficacia del Estado con las personas.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Decreto Ley 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2641 de 2012	Adopta los estándares mínimos de gestión de peticiones, que incorpora el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

1.2 Canales: Identificados y centralizados

Entendiendo que cada medio de atención que ponga la Entidad a disposición del ciudadano es una vía para la presentación de peticiones, es necesario que los mismos sean identificados, centralizados y controlados, a efecto de

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

que cada petición individual reciba el tratamiento establecido para su gestión oportuna, de fondo, y que genere para la Entidad información cualitativa sobre aquello que expresa el ciudadano.

El Ministerio ha puesto en marcha el Centro de Contacto Ciudadano para la atención integral de los requerimientos de los usuarios, a través de los siguientes canales:

CANAL	ATENCIÓN
Centro de Contacto Ciudadano – canal presencial	Brinda atención, orientación sobre la información misional y la relacionada con trámites y servicios, de manera veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y telefónica. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, en la carrera 13 No. 37 - 38. Responsable: Grupo de Servicio al Ciudadano.
Ventanilla Única de Correspondencia	Ubicada en la carrera 13 No. 37 – 38 en un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, relacionados con el quehacer del Ministerio. Responsable: Grupo de Gestión Documental.
Centro de Contacto Ciudadano – canal telefónico	Línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá 3323422 Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua. Responsable: Grupo de Servicio al Ciudadano
FAX institucional	Teléfono: 3406212, conectado las 24 horas del día.
Centro de Contacto Ciudadano – Chat Web	Se puede acceder al chat institucional a través del siguiente enlace: https://chat.minambiente.gov.co/CuteSoft_Client/CuteChat/Channel.aspx?Place=Lobby-2 En un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua. Responsable: Grupo de Servicio al Ciudadano.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

Centro de Contacto Ciudadano – Correo electrónico	<p>Acceso las 24 horas del día a través del correo servicioalciudadano@minambiente.gov.co</p> <p>Responsable: Grupo de Servicio al Ciudadano.</p>
Página WEB institucional	<p>En www.minambiente.gov.co se encuentra toda la información relacionada con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.</p>
Aplicativo Web de Peticiones	<p>Se puede acceder al aplicativo Web de Peticiones PQRSD a través del siguiente enlace: http://pqr.minambiente.gov.co/pqrsd/</p> <p>En este aplicativo los ciudadanos podrán interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.</p>
Centro de Documentación	<p>El Centro de Documentación forma parte del portafolio de servicios del Ministerio. Construye y divulga la memoria institucional de publicaciones, facilita la consulta de material bibliográfico nacional e internacional y ofrece orientación a asesoría personalizada en temas misionales y de normatividad.</p> <p>Disponible en el sitio WEB.</p> <p>Responsable: Coordinador del Grupo Centro de Documentación.</p>
<p>En caso que desee radicar su Petición, Queja, Reclamo o Denuncia de forma anónima escriba al correo: servicioalciudadano@minambiente.gov.co</p>	

Dado que las peticiones que se reciben por cada medio, y según su forma (verbal o escrita), presentan particularidades en su gestión, se cuenta con lineamientos particulares para cada uno: escritas electrónicas; escritas redes sociales; verbales presenciales y telefónicas protocolos de atención; escritas físicas.

1.3 Actores que intervienen en el procedimiento

Un aspecto central en la ejecución de la política, y en la gestión efectiva de peticiones es la identificación y fortalecimiento de los actores que intervienen en el procedimiento, pues el mismo se desarrolla a partir de su

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

intervención, y es necesario disponer de personal suficiente para la gestión; y que este cuente con la fundamentación conceptual sobre la misma, así como lineamientos concretos sobre las particularidades que surgen en el proceso. De este modo, un elemento adicional del Modelo es el acompañamiento a los actores; para lo cual se ha diseñado una estrategia de divulgación permanente, que busca promover la apropiación del Modelo, Política y lineamientos; así como las buenas prácticas que se realizan al respecto.

1.4 Software para la gestión

En cuanto a la gestión de peticiones, se encuentra que la misma puede optimizarse mediante el uso de una herramienta tecnológica que soporte los pasos del proceso; que responda las necesidades de control, seguimiento y desagregación, para identificar la información relevante, que se convierte en el lado de participación ciudadana que implica cada petición. Adicionalmente se busca la sustitución de documentos y trámites físicos por procesos y flujos electrónicos, con el propósito de mejorar la gestión administrativa, los tiempos de respuesta, el seguimiento a sus procesos.

A la fecha no se cuenta con un sistema que soporte la gestión de manera óptima y completa, cumpliendo con el marco normativo.

2. Seguimiento y control de la Gestión de Peticiones

El seguimiento y control de la gestión no constituye una etapa del proceso, sino que corresponde a las acciones de acompañamiento y verificación que realiza el Grupo de Servicio al Ciudadano para promover la efectividad de la gestión, y desde una perspectiva gerencial, promover las acciones que las peticiones, dada su característica de medio de participación ciudadana, generan en su aspecto cualitativo. De este modo, el seguimiento se compone por el reporte cuantitativo, cualitativo, y la evaluación de calidad a las respuestas generadas. A la fecha estos reportes son manuales, pero en la medida que se cuente con un sistema que soporte la gestión, los mismos

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

deben ser automatizados, en tiempo real y que integren todos los metadatos que componen una petición; esto es, cada uno de los campos que se capturan al ingresar la petición al software, susceptibles de ser revisados desde cualquier criterio relevante.

2.1 Reporte cuantitativo

El reporte cuantitativo se refiere al conteo de las peticiones recibidas, respondidas en términos, por fuera de ellos, o que no hayan sido respondidas. Este reporte se debe realizar mensualmente y recopila la gestión de toda la Entidad, a partir de la información extraída del sistema que soporte la gestión o en caso de no contar con el sistema, la información debe ser reportada por las dependencias encargadas de responder las peticiones al Grupo de Servicio al Ciudadano para su consolidación y seguimiento.

2.2 Reporte cualitativo

El reporte cualitativo se refiere al reporte de los metadatos de una petición y su gestión: La información que se divide en gestión y clasificación de la petición. En esta última se encuentra la información de tipo de petición, tema de la petición y tema frecuente; la cual es el insumo para el ejercicio de sistematización e identificación de las expresiones ciudadanas, no como un requerimiento particular a la Entidad, sino como la fuente primaria de participación ciudadana, en tanto en sentido positivo o negativo, constituyen un aporte para el mejoramiento de la gestión, una vez estas peticiones se presentan a la dependencia competente como la necesidad de acción institucional.

2.3 Evaluación de calidad

Con el fin de verificar la satisfacción del derecho de petición en su requisito de resolución de fondo, que debe complementarse con el de oportunidad,

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

para lograr el objetivo de respuestas efectivas, se deben realizar evaluaciones trimestrales, con muestras aleatorias de las peticiones recibidas en el trimestre. Los criterios de evaluación se han definido teniendo en cuenta los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico (Constitución, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y jurisprudencia de la Corte Constitucional⁶), a los cuales se le otorga una calificación de uno (1) a cinco (5), de acuerdo con el grado de cumplimiento de los mismos, siendo 5 la calificación más alta.

La evaluación mide varias dimensiones, las cuales se expresan en 5 criterios:

1. Resolución de fondo

1.1. La respuesta dada resuelve concretamente la petición o peticiones realizadas

1.2. La respuesta dada resuelve totalmente la petición o peticiones realizadas

2. Fundamentación de la respuesta

La respuesta ofrece razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud

3. Claridad y precisión

La respuesta dada es clara y está escrita en un lenguaje comprensible por parte del peticionario

4. Oportunidad de lo respondido

4.1. La información dada es oportuna, de acuerdo con el momento de recepción de la petición, la emisión de la respuesta, y el estado de cosas

4.2. En caso de no poderse dar respuesta en los términos, se aplicó lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755

5. Completitud de la respuesta

⁶ Particularmente las sentencias T-377 de 2000 M.P. Alejandro Martínez Caballero; y T-630 de 2009 M.P. Mauricio González Cuervo.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

- 5.1.** En caso de advertirse que lo narrado por el peticionario amerita la intervención o conocimiento de otra autoridad, se informó al respecto en la respuesta
- 5.2.** En los casos en que el peticionario debe remitirse a una sede para adelantar el trámite, se le informa claramente dirección, teléfono y horarios de atención

El resultado es una calificación numérica, que se acompaña de observaciones cualitativas y recomendaciones puntuales a la dependencia que gestiona. En este momento se genera la necesidad de acción institucional y se materializa el sentido de participación ciudadana que se indicó respecto de las peticiones. Es en este punto cuando se hacen visibles los requerimientos ciudadanos frente a la gestión de la Entidad, y se constata la capacidad del derecho de petición para propiciar el ejercicio de otros derechos, y finalmente, promover la mejora institucional según la expresión ciudadana.

2.4 Sistematización de peticiones frecuentes

Las peticiones frecuentes que sean identificadas serán presentadas en una sección individual en la página web de del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en la cual se indique la acción institucional que corresponde a cada una, sea esta la remisión a otra entidad por competencia, la orientación sobre el acceso al servicio, la modificación institucional propuesta, gestiones de divulgación y cualquiera que surja de esta acción. De este modo, se hace visible la expresión del ciudadano, según se ha venido indicado, ya no de forma interna sino pública, consolidando el elemento de participación ciudadano al incorporar la publicidad de la gestión y los elementos ciudadanos que la motivan.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

3. Articulación Interinstitucional

Dado el papel que desempeña el Grupo de Servicio al Ciudadano, como grupo de trabajo de la Secretaría General de MinAmbiente, le corresponde entre otras proponer al Ministro y coordinar la ejecución de las políticas, planes, estrategias y programas en materia de atención, orientación y servicio a ciudadanos e instituciones del Sector Ambiental. De modo que son necesarias acciones de articulación para cumplir con los objetivos de la gestión de peticiones, tanto con las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, como con aquellas que se conviertan en aliados estratégicos para la consecución de los mismos. Las acciones de articulación responden a la efectividad de la respuesta y a la participación ciudadana, según se explica a continuación.

3.1 Sectorial

En cuanto a la articulación sectorial se busca promover iniciativas puntuales que optimicen el proceso en cuanto a socialización de competencias para la gestión que eviten *reprocesos*; unificación de respuestas en temas comunes o compartidos; establecimiento de canales directos de comunicación entre entidades para agilizar respuestas conjuntas; divulgación de competencias para orientar a ciudadanos y funcionarios de los demás sectores. Por otro lado, en cuanto al objetivo de participación ciudadana, las acciones sectoriales se orientan a presentar formalmente a las entidades adscritas los requerimientos manifestados por los ciudadanos que implican una gestión de su parte, en cualquier nivel de servicio. En principio, se estima que las acciones se centren en la orientación sobre competencias y forma de acceso, de forma que el ciudadano acuda directamente a la Entidad del Sector competente para resolver de fondo su petición, sin que se requieran intercambios de oficios por peticiones radicadas en la Entidad que no corresponde.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES		
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Proceso: Servicio al Ciudadano Trámites y Servicios	
Versión: 1	Vigencia: 31/12/2015	Código: G-A-SAC-01

3.2 Aliados estratégicos

En el mismo sentido descrito para la articulación sectorial, la identificación de aliados estratégicos corresponde a la gestión interinstitucional y colaboración armónica de las entidades para optimizar la gestión y canalizar las expresiones ciudadanas. Esto de acuerdo con criterios de temas frecuentes, en los cuales es necesario hacer visible el requerimiento ciudadano de orientación para el acceso, de modo que se generen acciones de divulgación, y de optimización y disminución de remisiones erróneas de peticiones. Así mismo, presentará la necesidad de que surge en temas que operan de manera coordinada, pues la gestión de una entidad es insumo para la gestión de Minambiente, o viceversa.

COPIA NO CONTROLADA