

## **INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE PRIMER SEMESTRE DE 2016**

### **1. OBJETIVO Y ALCANCE.**

Velar porque la entidad atienda las quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía en general acorde a los procedimientos institucionales y normativa vigente que rige la materia. Así mismo y como parte integral dentro del proceso de gestión de las PQRSD se incluirá en el presente, la revisión del contrato 441 del 31 de agosto de 2015 cuyo objeto es “Adquirir e implementar una herramienta BPM que permita diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua cada uno de los flujos de trabajo (workflow), incluyendo la solución de administración de contenidos (ECM) para el modulo del Sistema de Gestión Documental para la MADS”

Adicionalmente, se evaluará el entorno de control interno existente, y el manejo de la gestión documental del expediente contractual.

El alcance del presente informe en cuanto a resultados de la gestión de PQRSD, es con corte a primer semestre de 2016.

### **2. MARCO NORMATIVO.**

- Constitución Política
- Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción.
- Ley 190 de 1995
- Decreto 3570 de 2011 “Mediante el cual se modifican los objetivos y estructura el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.”
- Resolución 1590 de 2012 “Mediante la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición se regula lo referente a quejas y reclamos.”

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)  
Bogotá, Colombia



- Resolución 2247 de 2015 “Por la cual se crea la Unidad Coordinadora y se dictan otras disposiciones”

### 3. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

#### MARCO NORMATIVO

En virtud de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 174 de 2011:

**“ARTICULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad de un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil accesos para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (Negrilla fuera del texto).**

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas o denuncias de los actos que corrupción realizados por los funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.” (...)*

Ahora bien, en virtud de lo establecido en la Resolución No.1590 del 14 de septiembre de 2012, “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y se regula lo referente a quejas y reclamos ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible”, tenemos:

**“ARTÍCULO 12. TRÁMITE.** La Ventanilla Única de Correspondencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible una vez reciba y radique el derecho de petición,

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
www.minambiente.gov.co  
Bogotá, Colombia



***deberá direccionarlo inmediatamente a la dependencia competente quien dará respuesta, y comunicará al interesado la decisión que se adopte en relación con su solicitud.***

*Cuando la petición se relacione con varios temas inherentes a las funciones del Ministerio, ésta será direccionada a cada una de las dependencias competentes en el asunto a resolver. La consolidación y coordinación de la respuesta, la hará quien designe el despacho del Viceministro, quien remitirá la respuesta al peticionario en los términos que establece la ley.” (Negrilla fuera de texto)*

Así mismo, dentro de las funciones establecidas a la Secretaria General en el numeral 6 del artículo 21 del Decreto 3570 de 2011, se encuentra la de velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano.

Mediante la Resolución No. 2247 de 2015, que derogó de manera expresa la Resolución No.776 de 2012, le corresponde a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, entre otras las siguientes funciones:

*(...) 8. Implementar la política, normatividad y acciones para la gestión de los derechos de petición (peticiones, quejas, reclamos, denuncias); promoviendo la efectividad expresada en oportunidad y calidad de la misma, a partir de la normatividad contenida en la Ley 1755 de 2015 o la que la modifique.*

*9. Realizar la coordinación y seguimiento del proceso de gestión de peticiones en la entidad a través de acciones de control y elaboración de reportes; así como definir los lineamientos para su gestión efectiva y dar respuesta a las peticiones que sean de su competencia.” (...)*

De acuerdo a las normas anteriormente transcritas, se puede inferir que el manejo que se debe dar a las PQRSD dentro de la entidad se encuentra definido y reglamentado. Esta Oficina desde la vigencia 2013 le viene advirtiendo a la administración acerca de las debilidades que presenta el proceso en mención desde la radicación, reparto, consolidación, seguimiento y respuesta; situación que ha conllevado a incumplimientos a la ciudadanía, materializando el riesgo principal de

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
www.minambiente.gov.co  
Bogotá, Colombia



éste como es el de no dar respuesta a los peticionarios, o darlas de manera extemporánea.

Es por esto que como se detallará más adelante en el presente informe, la administración deberá de manera inmediata tomar los correctivos que se estimen convenientes a fin de cesar con la vulneración del derecho constitucional que les asiste a los ciudadanos.

### RESULTADOS DE LA GESTION PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2016

A partir del 15 de febrero de 2016 la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto es la encargada del direccionamiento de todas las peticiones que ingresan a la Entidad. Es competencia del Grupo de Gestión Documental, los tipos de documentos relacionados con: 1. Facturas; 2. Revistas; 3. Extractos; 4. Invitaciones; 5. Agradecimientos; 6. Hojas de vida sin solicitud escrita.

### Solicitudes Ciudadanas Radicadas en el Sistema de Información y Gestión Documental – SIGDMA.

Tipo de solicitudes que ingresaron a MADS, primer semestre 2016

Tipo de Solicitudes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL SEMESTRE 1 DE 2016
Petición	1950	2324	2285	2657	2201	2490	13907
Queja	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1950</b>	<b>2324</b>	<b>2285</b>	<b>2657</b>	<b>2201</b>	<b>2490</b>	<b>13907</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, Primer Semestre 2016.



Como se puede observar en la tabla anterior, acumulado a primer semestre de 2016 se recibieron 13.907 peticiones, no se recibieron para este periodo quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.

Es importante anotar que los siguientes resultados se presentan con corte al primer trimestre debido a que se utilizaba el software de gestión documental anterior.

Distribución de las solicitudes por dependencias del Ministerio, periodo enero a marzo de 2016:

DEPENDENCIA	SOLICITUDES RADICADAS EN TRIMESTRE 1	SIN RESPUESTA EN TRIMESTRE 1	% de incumplimiento
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	3558	349	10%
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	644	131	20%
<b>Despacho del Ministro</b>	454	255	56%
Oficina Asesora Jurídica	451	32	7%
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	334	286	86%
Grupo Talento Humano	256	121	47%
Oficina Asesora de Planeación de Ambiente	212	38	18%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	205	29	14%
Dirección General de O.A.T. y SINA	88	25	28%
Despacho del Viceministro	78	26	33%
Grupo Contratos	69	10	14%
Dirección de Cambio Climático	68	55	81%
Oficina de Control Interno	61	10	16%
Grupo de Servicios Administrativos	46	44	96%
Oficina de Asuntos Internacionales	41	6	15%
Subdirección de Educación y Participación	40	2	5%
Secretaría general	38	4	11%
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	37	34	92%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	33	15	45%
Grupo de Tesorería ,Presupuesto, Cuentas y Contabilidad	26	22	85%
Subdirección Administrativa y Financiera	23	6	26%
Unidad Técnica de Ozono	19	6	32%
Grupo Comunicaciones	14	9	64%
Oficina de las TIC	8	1	13%
<b>Grupo Gestión Documental y Correspondencia</b>	7	10	143%
Grupo Sistemas Información	7	7	100%
Grupo de Control Interno Disciplinario	6	5	83%
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	2	2	100%
<b>Grupo de Gestión Documental</b>	1	1	100%
<b>Total general</b>	<b>6826</b>	<b>1541</b>	<b>23%</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
www.minambiente.gov.co  
Bogotá, Colombia



Acorde a la información anterior se puede observar que la Unidad Coordinadora informa de 3558 requerimientos para el primer trimestre de 2016 con un porcentaje de incumplimiento del 10%, la dependencia con mayor incumplimiento es el Grupo de Sistemas de Información que recibió 7 solicitudes las cuales no fueron respondidas, en cuanto a volumen, la dependencia con más solicitudes sin contestar es DAASU que de 334 requerimientos radicados quedaron sin responder 286 para un porcentaje de incumplimiento del 86%, el total de solicitudes radicadas para este periodo fueron de 6826 y se dejaron de responder el 23% lo que equivalen a 1541.

Es importante anotar que la OCI encontró novedades en:

- El reporte de las dependencias de Grupo Gestión Documental y Correspondencia, quien no recibió ningún requerimiento en el mes de enero para el mismo periodo registro 3 sin respuesta generando una inconsistencia.
- Para dicho periodo se trasladan peticiones al Despacho del señor Ministro directamente desde la Unidad Coordinadora, algunos de ellos posteriormente son asignados a las dependencias, labor ésta que le corresponde a la Unidad Coordinadora y no al Despacho, generando reprocesos y disminución de tiempo de los términos legales de respuesta, también en este caso la estadística que arroja el Sistema cataloga el requerimiento como PQRSD pero en la realidad no lo es.

Los siguientes resultados se presentan con corte al segundo trimestre, debido a que entro en funcionamiento el nuevo Sistema de Gestión Documental ESIGNA y la forma en que se presenta la información con respecto al primer trimestre es diferente.

## Solicitudes atendidas a tiempo Segundo Trimestre de 2016

Con la entrada en funcionamiento de SIGDMA a partir del 31 de marzo se presenta la siguiente información por parte de la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto, la cual es analizada por la OCI.

### Requerimientos contestados dentro del término Segundo Trimestre de 2016

Dependencia	Cantidad
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	542
Oficina Asesora Jurídica	464
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	363
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	179
Oficina Asesora de Planeación	144
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	73
Grupo de Contratos	70
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	69
Dirección de Cambio Climático	56
Oficina de Control Interno	49
<b>Despacho del Ministro</b>	<b>47</b>
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	26
Grupo de Gestión Documental	24
Secretaría General	23
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	18
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	13
Subdirección de Educación y Participación	11
Oficina de Asuntos Internacionales	8
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	8
Grupo de Tesorería	5
Subdirección Administrativa y Financiera	4
Grupo de comunicaciones	3
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	3
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	3
Grupo de Control Interno Disciplinario	2
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	2
Grupo de Gestión de Proyectos	2
Grupo de Presupuesto	2
Grupo de Servicios Administrativos	2
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	1

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
 Conmutador (571) 3323400  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)  
 Bogotá, Colombia



Dependencia	Cantidad
Grupo de Procesos Judiciales	1
Grupo de Sistemas	1
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	1
<b>TOTAL</b>	<b>2219</b>

Fuente: Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto

Acorde al análisis realizado por la OCI de la información anterior, la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos es quien lleva mayor número de requerimientos contestados en los términos legales (542 requerimientos) para el segundo trimestre de 2016 que en su totalidad fueron 2219, no se puede establecer el porcentaje de cumplimiento frente al total de peticiones ingresadas a esta dependencia ya que el Sistema no permite obtener dicho consolidado.

### Requerimientos contestados fuera del término Segundo Trimestre de 2016

Según el análisis realizado por la OCI de la información anterior, la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos presenta el mayor número de requerimientos no contestados en los términos legales (292 requerimientos) para el segundo trimestre de 2016 que en su totalidad fueron 791, no se puede establecer el porcentaje de cumplimiento frente al total de peticiones ingresadas a esta dependencia ya que el Sistema no permite obtener dicho consolidado.

### Requerimientos contestados fuera del término Segundo Trimestre de 2016

Dependencia	Cantidad
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	292
Oficina Asesora Jurídica	154
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	67
Despacho del Ministro	62
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	60
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	44
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	36
Oficina Asesora de Planeación	20
Dirección de Cambio Climático	6

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
 Conmutador (571) 3323400  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)  
 Bogotá, Colombia





Dependencia	Cantidad
Secretaría General	6
Subdirección de Educación y Participación	6
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	5
Grupo de Contratos	5
<b>Oficina de Control Interno</b>	<b>5</b>
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	3
Oficina de Asuntos Internacionales	3
Subdirección Administrativa y Financiera	3
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	2
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	2
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	2
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	2
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
Grupo de Gestión Documental	1
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	1
Grupo de Presupuesto	1
Grupo de Servicios Administrativos	1
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	1
<b>TOTAL</b>	<b>791</b>

Fuente: Base de datos SIGDMA

### Requerimientos vencidos sin responder Segundo Trimestre de 2016

Acorde al análisis realizado por la OCI de la información anterior, la OAJ presenta el mayor número de requerimientos vencidos no contestados (668 requerimientos) para el segundo trimestre de 2016 que en su totalidad fueron 2805, no se puede establecer el porcentaje de cumplimiento frente al total de peticiones ingresadas a esta dependencia ya que el Sistema no permite obtener dicho consolidado, es importante anotar que mediante esta información esta Oficina pudo evidenciar que no se está dando estricto cumplimiento a algunas de las PQRSD radicadas en nuestra entidad.

Dependencia	Cantidad
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	<b>668</b>
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	606
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	258
Despacho del Ministro	174

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
 Conmutador (571) 3323400  
 www.minambiente.gov.co  
 Bogotá, Colombia



Dependencia	Cantidad
Oficina Asesora de Planeación	166
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	164
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	106
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	101
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	81
Subdirección de Educación y Participación	76
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	60
Grupo de Contratos	38
Grupo de Tesorería	37
Secretaría General	31
Dirección de Cambio Climático	28
Oficina de Asuntos Internacionales	24
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	23
Grupo de comunicaciones	23
Oficina de Control Interno	20
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	19
Grupo de Presupuesto	18
Grupo de Gestión Documental	14
Grupo de Servicios Administrativos	13
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	12
Subdirección Administrativa y Financiera	9
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	8
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	8
Grupo de Control Interno Disciplinario	5
Gestión Integral de Riesgo	3
Grupo de Procesos Judiciales	3
Ventanilla Única de Correspondencia	3
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	2
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	1
Grupo de Gestión en Biodiversidad	1
Grupo de Sistemas	1
Grupo SINA	1
<b>TOTAL</b>	<b>2805</b>

Fuente: Base de datos SIGDMA

Es importante anotar dentro de los últimos tres apartados que a partir de la entrada en funcionamiento del nuevo Sistema, se evidencio que tanto el Grupo de Gestión Documental y la Unidad Coordinadora, como por algunas dependencias no diligencian de manera adecuada el aplicativo SIDGMA y que dentro de los informes emitidos por la Unidad Coordinadora mes a mes no se contemplan los requerimientos que estaban pendientes del mes anterior y que fueron contestados.

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
 Conmutador (571) 3323400  
 www.minambiente.gov.co  
 Bogotá, Colombia



Esta Oficina tuvo conocimiento de todas las capacitaciones que se llevaron al interior de la entidad para el manejo del nuevo Sistema, sin embargo se evidenciaron debilidades en el manejo del mismo por parte de las dependencias encargadas, razón por la cual sería importante retomar las capacitaciones y/o mediciones para determinar cómo lo están aplicando los funcionarios.

### Solicitudes Ciudadanas Registradas a través de los Canales del Centro del Contacto Ciudadano.

El Centro de Contacto atiende las solicitudes de primer contacto por los medios telefónico, chat institucional y de atención presencial; si la consulta de los ciudadanos es de fondo, se indican los medios de recepción de peticiones de acuerdo a la Resolución No. 0639 del 19 de abril de 2016 de MADS. La siguiente tabla presenta el número de solicitudes atendidas por los canales de primer contacto en el primer semestre de 2016.

**Registro de solicitudes atendidas por canales de primer contacto, Primer Semestre 2016.**

Canal de Atención	Solicitudes Atendidas enero	Solicitudes Atendidas febrero	Solicitudes Atendidas marzo	Solicitudes Atendidas abril	Solicitudes Atendidas mayo	Solicitudes Atendidas junio	TOTAL SEMESTRE 1 DE 2016
Punto de Atención Presencial	64	59	47	38	55	64	327
Chat Web Institucional	68	95	63	77	89	74	466
Atención Telefónica	628	776	716	783	765	717	4385
<b>TOTAL</b>	<b><u>760</u></b>	<b><u>930</u></b>	<b><u>826</u></b>	<b><u>898</u></b>	<b><u>909</u></b>	<b><u>855</u></b>	<b><u>5178</u></b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Primer Semestre 2016.

Acorde al análisis realizado por la OCI para el semestre 1 de 2016 se recibieron 5178 solicitudes por canales de primer contacto, la atención telefónica presenta la mayor demanda con 4.385 requerimientos atendidos.

### **Canales de Atención al Ciudadano Administrados por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental**

El Centro de Contacto del Ministerio, que lidera la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, recibió las solicitudes de los ciudadanos a través de los canales de primer contacto dispuestos por la entidad (telefónico, presencial y chat web).

- **Atención Presencial**

En la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto opera el punto de atención presencial, donde los ciudadanos pueden acudir a consultar los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La siguiente tabla presenta el número de solicitudes presenciales atendidas en lo corrido del año 2016.

Número de solicitudes presenciales atendidas. Primer Semestre 2016.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	64
Febrero	59
Marzo	47
Abril	38
Mayo	55
Junio	64

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016



El Centro de Contacto en promedio atendió durante el semestre cerca de 327 solicitudes de manera presencial en el Ministerio, los meses con mayor visita de usuarios en las instalaciones de la entidad fueron enero y junio con 64 solicitudes.

- **Chat Institucional**

Mediante la página web [www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co), los ciudadanos pueden acceder al Chat Institucional para realizar consultas con solución al primer contacto. El equipo de la Unidad Coordinadora atiende este canal de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La siguiente tabla presenta el número de solicitudes atendidas por el chat institucional durante el año 2016.

Número de solicitudes atendidas por el chat institucional, Primer Semestre 2016.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	68
Febrero	95
Marzo	63
Abril	77
Mayo	89
Junio	74

El centro de contacto del Ministerio atendió en el primer semestre del año en curso en promedio cerca de 78 solicitudes mensuales, se destacan los meses de febrero y mayo con mayores volúmenes de consultas con 95 y 89 solicitudes atendidas respectivamente.

Según la visita realizada por la OCI a la UCGA, el chat es propiedad del MADS y este no se encuentra interfazado con el nuevo Sistema de gestión documental, también se evidencio a este respecto que se solicitó cotización para adquirir unos módulos adicionales a la plataforma SIGDMA entre los cuales se encuentra este servicio, lo anterior denota debilidades en la coordinación y planeación que se llevo



a cabo para la adquisición del Sistema en dónde no se involucraron a todos los actores que iban a interactuar con el mismo.

- **Atención telefónica**

La Unidad Coordinadora cuenta con un equipo de colaboradores de Centro de Contacto, capacitados en los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que orientan a los ciudadanos en los temas que maneja el Ministerio. A través de las líneas telefónicas: línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá el 3323422, se atienden las solicitudes y consultas de los ciudadanos.

Número de solicitudes telefónicas atendidas, Primer Semestre 2016.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	628
Febrero	776
Marzo	716
Abril	783
Mayo	765
Junio	717

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

De las 717 solicitudes atendidas en el mes de junio, cerca del 70% ingresan por la línea de atención en Bogotá y el 29% ingresa por la línea de atención nacional. En promedio durante el primer semestre del 2016 el centro de contacto atiende cerca de 730 solicitudes mensual por el canal telefónico, abril fue el mes con mayor demanda de solicitudes por este canal (783).

- **Urna de Cristal**

Este canal de comunicación pertenece al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante el cual las personas presentan sus

consultas o participan en foros, los que permiten conocer e interactuar con el Estado y el respectivo sector. Las consultas realizadas a través de la herramienta, son revisadas a diario con la finalidad de dar respuesta en términos propios de esta.

Del 1° de noviembre de 2012 a mayo 31 de 2016 se han registrado la entrada de 127 solicitudes. El Ministerio atendió 125 de ellas, con una atención del 98% de las solicitudes, lo que clasifica a la entidad en una valoración ideal, según los parámetros establecidos en la herramienta Urna de Cristal.

Por inconvenientes técnicos con la Plataforma “Urna de Cristal”, no fue posible contar con el dato a corte del 30 de Junio de 2016.

Dentro de la evaluación esta Oficina consideró importante analizar el Contrato No.441 de 2015, mediante el cual la entidad contrató la adquisición del software de gestión documental que procederemos a analizar:

## REVISIÓN CONTRACTUAL

El contrato tiene como objeto:

“Adquirir e implementar una herramienta BPM que permita diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua cada uno de los flujos de trabajo (workflow), incluyendo la solución de administración de contenidos (ECM) para el módulo del Sistema de Gestión Documental para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible”

Fue adjudicado mediante la Licitación Publica No. 01 de 2015 a la UNION TEMPORAL SISTEMAS AVANZADOS DE ADMINSTRACION ELECTRONICA, dicha plataforma funciona actualmente bajo un ambiente full web en la siguiente dirección: <https://esigna.minambiente.gov.co/SedeElectronica/> y fue implementado

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)  
Bogotá, Colombia



en la institución a partir del 31 de marzo de 2015 como solución entre otras, de las dificultades presentadas en la gestión documental y de gestión de las PQRSD del MADS.

El contrato a estudio se planteó fundamentándose en los siguientes postulados entre otros:

- La Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos, establece las reglas principios generales que regulan la función archivística del estado, determina que el Estado está obligado a la creación, organización, preservación y control de los archivos y que la administración Pública será responsable de la gestión documental, para lo cual, debe garantizar un estricto control sobre la producción, organización, utilización y conservación de los documentos como también, de los espacios y las instalaciones necesarias para el correcto funcionamiento de los mismo, para la toma de decisiones y para conservar el patrimonio documental de la entidad.
- En el año 2014 el MINISTERIO contrató una consultoría para el diagnóstico de la gestión de documentos físicos y electrónicos actuales de la entidad y formular el proyecto que incluya la propuesta técnica, tecnología, administrativa y financiera para la elaboración e implementación del Sistema de Gestión Documental, en donde se estableció el diseño funcional con base en el macroproceso y procedimientos definidos de conformidad a la Ley de Archivo y acompañado de la estructura del Programa de Gestión Documental.
- Con base en el desarrollo de la primera fase del Sistema de Gestión Electrónica Documental del MADS la identificación y definición de cada uno de los procesos, los cuales serán automatizados mediante una herramienta BPM que permitiría diseñar, modelar organizar, documentar, y optimizar de forma continua cada uno de los flujo de trabajo (Workflow), incluyendo la solución de administración de contenidos (ECM), la herramienta BPM es necesaria implementarla al interior del ministerio por cuanto esta permite optimizar los flujos de trabajo entre varias Sistemas de información que maneja el Ministerio como los posibles que requiera implementar al interior.

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)  
Bogotá, Colombia





- **Presentación de documentos precontractuales**

Se pudo evidenciar por parte de ésta Oficina que dentro de la etapa precontractual y como sustento técnico de la propuesta la Subdirección Administrativa y Financiera presentó los siguientes documentos:

- Estudios Previos
- Estudio de Necesidades
- Análisis del Sector

De esta manera, se dio cumplimiento de los requisitos precontractuales para dar inicio al proceso de selección mediante licitación pública No 01 de 2015 por un valor de \$1.029 millones de pesos como se pudo evidenciar en la Resolución 1571 del 2 de julio de 2015.

- **Presentación de documentos en la etapa contractual**

Se revisó por parte de esta Oficina el soporte de los siguientes documentos que son parte fundamental de esta etapa:

- Contrato legalizado
- Certificados de disponibilidad presupuestal
- Póliza de cumplimiento
- Acta de aprobación de la póliza de cumplimiento del contrato suscrito.

Dichos documentos fueron presentados dentro de los tiempos y los parámetros establecidos en la normatividad vigente dejando como supervisor del contrato al Subdirector Administrativo y Financiero del MADS.

• **Valor del contrato y plazo de ejecución**

Según el contrato y como pudo evidenciar esta Oficina en el archivo contentivo del mismo, el valor suscrito con la UNION TEMPORAL SISTEMAS AVANZADOS DE ADMINSTRACION ELECTRONICA es de \$921.081.880 de pesos pagados de la siguiente manera:

No. de pago	Porcentaje según el contrato	Valor según informes de supervisión	Fecha de pago	Producto a entregar	Soporte para pago
Pago 1	10%	92.108.188	13/10/2015	Cronograma de trabajo	Se evidencia el informe de supervisión firmado por el Subdirector Administrativo y Financiero con el visto bueno del Coordinador de Sistemas, además en el expediente la entrega del cronograma de trabajo
Pago 2	10%	92.108.188	26/10/2015	Certificados Digitales	Se evidencia el informe de supervisión firmado por el Subdirector Administrativo y Financiero con el visto bueno del Coordinador de Sistemas, en el expediente la entrega con fecha del 16 de octubre de los cupos para la emisión de acuerdo a la declaración de Prácticas de Certificación Digital.

No. de pago	Porcentaje según el contrato	Valor según informes de supervisión	Fecha de pago	Producto a entregar	Soporte para pago
Pago 3	20%	184.216.376	23/11/2015	Módulo BPM	Se evidencia el informe de supervisión firmado por el Subdirector Administrativo y Financiero con el visto bueno del Coordinador de Sistemas , no se evidencia otro soporte que certifique el cumplimiento a los parámetros establecidos en el anexo 1 del contrato en revisión
Pago 4	20%	184.216.376	11/12/2015	Módulo ECM	Se evidencia el informe de supervisión firmado por el Subdirector Administrativo y Financiero con el visto bueno del Coordinador de Sistemas, además, se revisa en el archivo contentivo el acta de entrega de productos y servicios firmado por el coordinador de Sistemas del MADS y el contratista que certifica el cumplimiento a los parámetros establecidos en el anexo 1 del contrato en revisión.
Pago 5	40%	368.432.752	07/01/2016	Módulos: Record Management, sede electrónica, Gestión de	Se evidencia el informe de supervisión firmado por el Subdirector Administrativo y Financiero con el visto bueno del Coordinador de Sistemas , no se evidencia otro soporte que

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
www.minambiente.gov.co  
Bogotá, Colombia



No. de pago	Porcentaje según el contrato	Valor según informes de supervisión	Fecha de pago	Producto a entregar	Soporte para pago
				Archivos Físicos y expedientes digitales y módulo PQRS	certifique el cumplimiento a los parámetros establecidos en el anexo 1 del contrato en revisión
<b>TOTAL</b>		<b>921.081.880</b>			

Fuente: Archivo del Grupo de Contratos

Esta Oficina pudo observar mediante el análisis del contrato que se cumplió con los plazos establecidos, y al 7 de enero de 2016 ya se había autorizado el pago del contrato en su totalidad como se puede demostrar en el cuadro anterior y según el informe final de supervisión emitido el día 26 de abril de 2016 con el cumplimiento al 100% de las obligaciones contractuales.

Analizando los soportes presentados en el archivo contentivo, considera esta Oficina que si bien se encuentran los formatos de recibido a satisfacción e informes periódicos de supervisión firmados tanto por el Subdirector Administrativo y con la aprobación del Coordinador de Sistemas, para los pagos 4 y 5 no se evidencia en el expediente el cumplimiento cierto de los parámetros establecidos en el anexo 1 del contrato, ni tampoco se puede ver el concepto aprobatorio de los apoyos técnicos de la supervisión como el del Coordinador del Grupo de Gestión Documental.

Debido a lo anterior, se solicitó al Grupo de Sistemas ampliar esta información, suministrando por parte de ellos unos documentos que se analizaron por parte de la OCI y que contiene una comunicación del 17 de noviembre de 2015 entregando

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
 Conmutador (571) 3323400  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)  
 Bogotá, Colombia



unos prototipos por parte del contratista al MADS los cuales no se encuentran disgregados acorde al anexo 1 del contrato sino nombrados de manera general, a esto se adjunta un acta de entrega de productos y servicios que no se encuentra firmada por el Coordinador del Grupo de Sistemas.

- **Verificación del Seguimiento al cumplimiento del Contrato 441 de 2015**

Como evidencio la OCI se realizaron 15 reuniones de seguimiento donde solamente participaban Gestión Documental, Grupo de Sistemas, la Unidad Coordinadora, y el contratista desde la planeación hasta puesta en marcha de la herramienta BPM, las cuales se resumieron en las 15 actas revisadas por esta Oficina y que se resumen a continuación:

FECHA DE LA REUNION	TIPO DE REUNION	TEMATICA GENERAL DE LA REUNION Y OBSERVACIONES A LAS ACTAS
17/09/2015	REUNION DE SEGUIMIENTO	PRESENTACION DEL DOCUMENTO DE PLANEACION DEL PROYECTO
23/09/2015	REUNION DE SEGUIMIENTO	REPORTE DE ESTADO SEMANAL, SE EVIDENCIAN MESAS DE TRABAJO PARA LEVANTAR EL FLUJO DE INFORMACION CON EL GRUPO DE GESTION DOCUENTAL, OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.
30/09/2015	REUNION DE SEGUIMIENTO	SE MANIFIESTA POR PARTE DEL CONTRATISTA INCUMPLIMIENTO EN LOS COMPROMISOS DEL GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL, GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO Y OAP.
14/10/2015	REUNION DE SEGUIMIENTO	ANALISIS DEL INFORME DE AVANCE DE LA SEMANA DEL 28 DE SEPTIEMBRE AL 8 DE OCTUBRE, SIN FIRMAS DE CESAR COBOS Y JOSE ACEVEDO

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
 Conmutador (571) 3323400  
 www.minambiente.gov.co  
 Bogotá, Colombia



FECHA DE LA REUNION	TIPO DE REUNION	TEMATICA GENERAL DE LA REUNION Y OBSERVACIONES A LAS ACTAS
21/10/2015	REUNION DE SEGUIMIENTO	SE SOLICITA POR PARTE DEL CONTRATISTA LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA INSTALACION Y PRUEBAS DEL SOFTWARE. ACTA NO FIRMADA POR NANCY YADIRA SANCHEZ Y CARLOS TRUJILLO.
11/11/2015	REUNION DE SEGUIMIENTO	EL CONTRATISTA COMUNICA LA NECESIDAD DE MODIFICAR EL CRONOGRAMA INICIAL DEBIDO AL RETRASO POR PARTE DEL MADS PARA ADQUIRIR LOS SERVIDORES, ELLO DIFICULTA LAS ACTIVIDADES DE IMPANTACION DEL SOFWARE, EL ACTA NO TIENE LAS FIRMAS DE YOLMAN SAENZ, DIEGO TRUJILLO Y DAVID PARRA.
18/11/2015	REUNION DE SEGUIMIENTO	SOLO LISTADO DE ASISTENCIA SIN ACTA
25/11/2015	REUNION DE SEGUIMIENTO	SOLO LISTADO DE ASISTENCIA SIN ACTA
03/12/2015	REUNION DE SEGUIMIENTO	SOLO LISTADO DE ASISTENCIA SIN ACTA
09/12/2015	REUNION DE SEGUIMIENTO	SOLO LISTADO DE ASISTENCIA SIN ACTA
18/12/2015	REUNION DE SEGUIMIENTO	SOLO LISTADO DE ASISTENCIA SIN ACTA
18/02/2016	REUNION CIERRE BPM	SOLO LISTADO DE ASISTENCIA SIN ACTA
01/03/2016	REUNION SEGUIMIENTO	RESPUESTA A OBSERVACIONES POR PARTE DEL GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL EL DIA 24 DE FEBRERO DE 2016.
11/03/2016	REUNION GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y EL CONTRATISTA	REUNION PARA HACER ACLARACIONES AL GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL FRENTE A INQUIETUDES.

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
www.minambiente.gov.co  
Bogotá, Colombia



FECHA DE LA REUNION	TIPO DE REUNION	TEMATICA GENERAL DE LA REUNION Y OBSERVACIONES A LAS ACTAS
06/04/2016	REUNION SEGUIMIENTO	EN ESTA REUNION SE MANIFESTARON INCONVENIENTES CON LA ADMINISTRACION DE USUARIOS, INESTABILIDAD EN LA PLATAFORMA, FIRMAS DIGITALES AUN NO INSTALADAS, RADICADOS DUPLICADOS EN EL NUEVO Y VIEJO SISTEMA Y SE MANIFESTO LA NECESIDAD DE REFORZAR LA CAPACITACION.

Fuente: Información Suministrada por el Grupo de Sistemas MADS

De lo anterior, nos es dado inferir que no se involucró en la planeación de la herramienta BPM a las dependencias del MADS, denotando la falta de coordinación, y dejando por fuera procesos que tienen a su cargo temas como el manejo de procesos judiciales y el manejo de los requerimientos de entes de control, dado que éstos tienen un manejo especial en los flujos de información, y con diferentes variables en plazos, coordinación interna, firmas, vistos buenos y traslados masivos, debilidad identificada y que no se contempló en la planeación inicial del Sistema.

Como resultado de lo anterior, se detectaron inconsistencias en algunos registros como es el caso de que en la OAJ se ingresaron como PQRSD siendo tutelas y/o otras acciones; y otros donde no son considerados PQRSD sino son informativos.

Igualmente, se evidenció que aparecen requerimientos cargados a dependencias que ya no son responsables de la gestión del mismo.

De otra parte, el software fue diseñado para darle respuestas a personas naturales o jurídicas pero no a entes de control, estrados judiciales, entre otros, lo que dificulta la salida del documento al identificar el destinatario, lo que confirma el alcance del Sistema en el sentido de que fue contemplado solamente para el manejo de la PQRSD que incluso presenta debilidades.

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
 Conmutador (571) 3323400  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)  
 Bogotá, Colombia



Lo anterior, le resta fiabilidad a las cifras que reporta el Sistema y por ende desvirtúa los informes emitidos por la Unidad Coordinadora.

- **Verificación del Cumplimiento a los Requisitos Técnicos del Contrato 441 de 2015.**

Para este apartado la OCI tomo como parámetros de revisión los requerimientos establecidos en el anexo 1 del contrato 441 de 2015, puntualmente en los requisitos establecidos en las Especificaciones Técnicas para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, Informes, Record Management y Gestión de Archivos y Expedientes Digitales, para ello se realizó una visita al Grupo de Gestión Documental y a la Unidad Coordinadora, aplicando una lista de chequeo obteniendo los siguientes resultados:

**Cumplimiento de la herramienta BPM con:**

- La correcta creación o producción de los documentos desde el momento en que el documento determinado ingresa a la institución.

Según pudo evidenciar la OCI, hasta el momento solo se pueden crear oficios, memorandos tanto internos y externos, no se pudo evidenciar funcionamiento en cuanto a la creación de actos administrativos, Circulares, Resoluciones, Decretos, y la gestión de los correos electrónicos no se realiza de manera automática sino se sigue llevando de una manera manual ya que este no se contrató y actualmente se está cotizando como un módulo adicional a la plataforma SIGDMA.

- La correcta organización de la documentación acorde a lo requerido en la norma incluyendo los parámetros tecnológicos.

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)  
Bogotá, Colombia





Como pudo evidenciar la OCI en visita al Grupo de Gestión Documental, si bien a la fecha y como se pudo evidenciar en el Sistema, la conformación del expediente no se hace de la manera correcta debido a que este no se consolida de manera cronológica y secuencial entre otros.

- Preservación y control de los archivos acorde a los parámetros establecidos por la gestión documental.

Según pudo evidenciar la OCI en el Sistema y como se aduce el Grupo de Gestión Documental, no se puede dar cumplimiento a este parámetro ya que los archivos no incluyen todos los metadatos mínimos descritos en los Decretos 1080 de 2015 “Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura” y 2609 de 2012 “Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado”.

### **Cumplimiento de los parámetros establecidos en cuanto a la gestión de documentos electrónicos de archivo por parte del BPM:**

- Integridad archivística de los fondos, a partir de agrupaciones documentales (Expedientes, Series, Subseries), manteniendo el vínculo archivístico de los documentos.

Se manifiesta por parte del Grupo de Gestión Documental en visita realizada por la OCI que no se cumple con este parámetro, ya que hay falencias en la agrupación documental por expedientes, series y subseries.

- Armonizar la gestión documental en ambiente físico y electrónico

Se analiza por parte de la OCI, y según la información suministrada por el Grupo de Gestión Documental, que si no se cumple con el parámetro anterior, ello

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
www.minambiente.gov.co  
Bogotá, Colombia



afecta la armonización de la gestión documental tanto en ambiente físico como electrónico.

- Atender los principios archivísticos: Procedencia, orden original, integridad de los fondos y descripción colectiva

Según aduce el proceso de Gestión Documental, si se presentan fallas en la consolidación de los expedientes este parámetro no se cumple.

- Contemplar la administración de los instrumentos archivísticos como cuadros de Clasificación documental (CCD) y las TRD.

Según pudo evidenciar la OCI en entrevista, el Sistema no cumple con todos los instrumentos archivísticos y no se cumple con todos los parámetros establecidos en la TRD como la clasificación completa de serie y la subserie de manera automática.

- Considerar los procesos de transferencia en aplicación de las TRD.

Si hay falencias en el manejo de las TRD no se puede aplicar.

### **Cumplimiento de los parámetros en cuanto informes**

La OCI pudo evidenciar en el Sistema, que existen unos informes los cuales son exportables a archivos de tipo PDF y Excel, estos informes no son funcionales dado que no generan los datos necesarios para algunos reportes que necesita el proceso de gestión documental, lo que conlleva a tener que hacerlos de manera manual, generando un reproceso.

## Cumplimiento de parámetros de archivo

- Inclusión en la herramienta parametrizada de los campos de la TRD.

Frente a este aspecto la OCI pudo evidenciar mediante entrevista e inspección en el Sistema que los campos existen pero no se están aplicando, es importante anotar que como se dijo en apartados anteriores el Sistema presenta dificultades en la clasificación de las series y subseries de la TRD.

- Inclusión en el Sistema de un módulo que permita la consulta de series y tipos documentales, sin perder los históricos.

Según información del Grupo de Gestión Documental, este módulo no cumple con los niveles de desagregación que requiere el MADS.

- Creación de un módulo que permita al usuario catalogar las formas documentales, con niveles de confidencialidad y búsquedas y asociarlos a las TRD y/o tipos documentales.

Frente a este aspecto se pudo evidenciar que el Sistema puede realizar búsquedas por dependencias, existen unos niveles de confidencialidad los cuales no se están aplicando y al tener debilidades en la implementación de las TRD no se pueden realizar las asociaciones documentales correspondientes.

- Módulo que permita definir usuarios, roles y permisos.

La OCI pudo evidenciar que existen unos roles y permisos definidos.

## Gestión de archivos físicos y expedientes digitales.

- Inclusión de un módulo en el Sistema que permita la creación de expedientes digitales donde se clasifiquen los tipos documentales definidos (Digitales, digitalizados, microfilm, audio, análogo, video y físicos) con los respectivos mecanismos de control de acceso y seguridad, de acuerdo a lo definido en la Ley Colombiana de acuerdo a lo requerido para tal fin.

Según se afirma por parte del Grupo de Gestión Documental, el módulo está en proceso de implementación ya que no existen las tablas de control de acceso.

- El Sistema incluye: un módulo que permita parametrizar la correlación entre los expedientes digitales y su ubicación en el archivo físico, un módulo que permita asociar la ubicación física de un expediente físico de acuerdo con la clasificación previamente definida en el Sistema, controlar los tiempos de retención de los documentos, transferencia y disposición de archivos (gestión, central, histórico) tanto para los documentos físicos como digitales y un módulo que permita administrar corredores, estantes, unidades documentales como cajas, fólderes carpetas).

Según se afirma por parte del Grupo de Gestión Documental en entrevista realizada, que si no está la TRD implementada en el Sistema, esto afecta la generación de ubicaciones topográficas, la aplicación de tiempos y disposición final de los archivos.

- Implementación de un flujo de trabajo para el préstamo de archivo.

Se pudo constatar mediante la mesa de trabajo con el Grupo de Gestión Documental y en el Sistema, dicho flujo si este implementado pero no está en funcionamiento.

- El Sistema debe tener un conversor de archivos PDF/A.

La OCI mediante inspección del Sistema pudo evidenciar que sí existe el cumplimiento a este parámetro.

- La herramienta debe incluir un módulo que permita realizar la gestión de archivos (de las dependencias y/o Procesos), incluyendo la gestión automatizada de los inventarios documentales de las dependencias.

Acorde a la información suministrada por el Grupo de Gestión Documental la OCI pudo evidenciar en el Sistema, que SIGDMA solo está administrando las comunicaciones oficiales, la no aplicación de las TRD entre otros aspectos no permite la utilización de este módulo.

- El Sistema debe incluir un módulo que permita definir a nivel de documento o expediente la clasificación de la información (desde publica hasta privilegiada).

La OCI pudo evidenciar que este aspecto en el Sistema no es funcional, según la información suministrada en la mesa de trabajo con el Grupo de Gestión Documental el MADS no tiene un inventario de activos de información lo cual impide la utilización de esta herramienta.

## Gestión de PQRSD

Según Aduce el anexo técnico 1 del contrato 441 de 2015 lo siguiente:

El Sistema debe integrar el módulo de PQRSD de acuerdo con las normas exigidas para tal fin por la normatividad colombiana, e integrarse a la sede electrónica y conservar todos los registros de los usuarios, así como permitir sacar estadísticas de uso y funcionales, y cumplir con las normas colombianas en cuanto a recepción de registros de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes entendiendo la gravedad

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)  
Bogotá, Colombia



de los tiempos establecidos para cada uno de ellos. El Sistema deberá realizar el reparto sistemáticamente conforme a la radicación, el usuario podrá recuperar contraseñas, crear su perfil, almacenar sus PQRSD y todo lo concerniente a la herramienta.

Atendiendo la anterior información se pudo evidenciar por parte de la OCI lo siguiente:

- El Sistema se encuentra integrado a una sede electrónica como lo indica el anexo 1 del contrato.
- El módulo de PQRSD permite generar a partir de mes de julio de 2016 unos archivos planos que disgrega la información por dependencia en cuanto a requerimientos respondidos y no respondidos en términos legales y aquellos que se vencieron y no fueron respondidos. De esta manera, la OCI no evidenció seguimiento o control alguno a requerimientos que no fueron respondidos en los términos antes de esta fecha sea en el Sistema o manualmente.
- Revisado el Sistema por parte de la OCI al módulo de PQRSD no se evidenciaron estadísticas de uso funcionales como la oportunidad o nivel de cumplimiento en la respuesta entre otros, tampoco fueron suministradas por la Unidad Coordinadora en la mesa de trabajo.
- Se pudo verificar en el Sistema con corte a la fecha del presente que el Sistema cuenta con la creación y recuperación de contraseñas, crear perfiles y almacenar PQRSD cumpliendo con este requisito del anexo 1 del contrato.

## GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES

Acorde a la revisión que realizó la OCI al numeral 2 “*Seguimiento y control de la gestión de peticiones*” se obtuvieron los siguientes resultados:

- Actualmente y a partir del mes de Julio de 2016 el Sistema permitió el seguimiento cuantitativo de las PQRSD, no se pudo evidenciar dicho

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)  
Bogotá, Colombia



seguimiento durante periodos anteriores ya que este no se realizaba, el seguimiento cualitativo se encuentra en proceso de implementación por parte de la Unidad Coordinadora a través de la Guía Metodológica de Evaluación de la Calidad en las PQRSD.

- Actualmente y a partir del mes de Julio de 2016 el Sistema tiene la posibilidad de presentar un estado parcial cuantitativo de las PQRSD por dependencia, para periodos anteriores se hacía manual.
- Dentro del proceso de las PQRSD se evidencio que no se cuenta sea de manera manual o por medio del Sistema los resultados en cuanto a la resolución de fondo, fundamentación de la respuesta, calidad y precisión y completitud de la respuesta de las PQRSD.

## INDICADORES DE GESTION

La unidad coordinadora presenta los siguientes indicadores de gestión:

- Oportunidad en la respuesta de peticiones recibidas a través de los canales, este indicador no presenta resultado en los informes de gestión de la Unidad Coordinadora, revisado el MADSIG por la OCI, evidencia que la formulación del indicador es de cumplimiento en porcentaje, lo cual discrepa con el término “oportunidad” la cual se da en unidades como escala de tiempo entre otras, adicionalmente no se evidencia en el Sistema el monitoreo al mismo.

La UCGA aduce que esta medición se realizara con la puesta en marcha del Sistema de monitoreo de las PQRSD en el SIGDMA el cual se encuentra en etapa de desarrollo.

- Efectividad del servicio (Asociado a la característica de Efectividad), no se evidencia por parte de la OCI los resultados de este indicador en los informes emitidos por la Unidad Coordinadora en cuanto a la satisfacción de los usuarios con los trámites y servicios del MADS.

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)  
Bogotá, Colombia



- Medición de la Apropiación del Protocolo de Servicio al Ciudadano (Asociado a la característica de Eficacia), no se encuentra medición de este indicador en los informes de la UCGA, a pesar que en el MADSIG se afirma que el inicio de esta medición es el 1 de enero hasta el 31 de diciembre 2015, no hay resultados, se aduce por parte de la dependencia que se realizara en el año 2016 ya que el protocolo se encuentra en ajuste.

#### **4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

De acuerdo con lo anteriormente expuesto a esta Oficina observa y recomienda lo siguiente:

- Igual que en anteriores informes se observaron debilidades en el proceso de manera general, en cuanto a la radicación, clasificación, asignación, y respuestas dadas a las PQRSD como se analizó y expuso de manera detallada en los acápite anteriores, lo que afecta la trazabilidad y oportuno seguimiento que por ley debe darse a las PQRSD, al interior de nuestra entidad.

Por lo anterior, esta Oficina recomienda iniciar de manera inmediata las acciones tendientes a dar solución definitiva a estas debilidades anteriormente expuestas.

- Esta Oficina pudo evidenciar que no se está dando estricto cumplimiento a algunas de las PQRSD radicadas en nuestra entidad, situación que como se expuso en el desarrollo del informe vulnera el derecho constitucional de la ciudadanía en general que ha radicado alguna PQRSD en nuestra entidad.

Esta Oficina recomienda adelantar las acciones pertinentes a fin de establecer la responsabilidad al interior de nuestra entidad de los funcionarios encargados de tramitar las mismas; así como fortalecer los controles que puedan detectar de manera anticipada los términos de respuestas de las diferentes solicitudes y no

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)  
Bogotá, Colombia





esperar a que las mismas se venzan en poder de los responsables, situación que no ha sido resuelta con la adquisición del software.

- Se observó que por parte de la Unidad Coordinadora se lleva un indicador de oportunidad institucional de oportunidad institucional a las PQRSD, que no presenta medición en el periodo evaluado, y tiene debilidades en la formulación por cuanto no mide la oportunidad en las respuestas sino el cumplimiento sin tener en cuenta los términos de ley. El indicador lo debería generar el Sistema de manera inmediata a fin de que sea efectivo el seguimiento y control.

Por lo anterior, nuevamente se recomienda establecer un indicador que efectivamente mida el cumplimiento a las PQRSD en tiempo de acuerdo a las normas.

- Se observó que se adquirió e implementó un software llamado ESIGNA, el cual presenta debilidades en su funcionamiento y diligenciamiento por parte del personal involucrado que afecta toda la gestión de las PQRSD, por cuanto no se tuvieron en cuenta flujos especiales de información; no tiene módulo de seguimiento y control; no genera reportes con estadísticas acorde a la realidad de las solicitudes; no se pueden establecer los porcentajes de cumplimiento en las solicitudes atendidas, las no atendidas y las vencidas sin contestar, frente al total de peticiones ingresadas a las dependencias del MADS ya que el Sistema no permite generar dicho consolidado.
- Se observó por parte de la Oficina de Control Interno que existen diferencias entre la información generada por el Sistema, y los informes emitidos por la Unidad Coordinadora, razón por la cual nuevamente se recomienda tomar las medidas pertinentes a fin de que esta información sea fidedigna y unificada.
- Se evidencio la existencia de un Software de Gestión Documental el cual está enfocado hacia la gestión de las PQRSD, siendo esta solo una parte integrante

F-E-SIG-23 Versión 1 Vigencia 21/12/2015

Calle 37 No. 8 - 40  
Conmutador (571) 3323400  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)  
Bogotá, Colombia



de un Sistema de Gestión Documental de una Entidad, sin tener en cuenta otras actividades adelantadas por las dependencias como el manejo de procesos judiciales, manejo de entres de control, con características diferentes a las PQRSD.

- Aún se trasladan peticiones al Despacho del señor Ministro directamente desde la Unidad Coordinadora, algunos de ellos posteriormente son asignados a las dependencias, labor ésta que le corresponde a la Unidad Coordinadora y no al Despacho, generando reprocesos y disminución de tiempo de los términos legales de respuesta, también en este caso la estadística que arroja el Sistema cataloga el requerimiento como PQRSD pero en la realidad no lo es.

De acuerdo a todo lo anteriormente observado, se recomienda revisar de manera integral el procedimiento para el manejo de las PQRSD, ajustándolo a las funciones propias de cada una de las dependencias que intervienen en el manejo de las mismas, a fin de que solucione la problemática expuesta en el presente informe de manera definitiva.

En cuanto al análisis general realizado por la OCI del Contrato 441 de 2015 se observa y se recomienda lo siguiente:

- Se evidencian debilidades en la supervisión del contrato ya que a la fecha no se cumplen con todos los parámetros establecidos en el Anexo 1 de especificaciones técnicas del contrato y de la normatividad aplicable a la gestión documental y de archivo.
- Se evidencio por parte de la OCI que se realizó una consultoría en el año 2014 cuyo objeto fue realizar el diagnóstico de la gestion de documentos físicos y electrónicos actuales de la entidad y formular el proyecto que incluya la propuesta técnica, tecnología, administrativa y financiera para la elaboración e

implementación del sistema de gestión documental y según aducen el Grupo de Gestión Documental y la UCGA no lo conocen.

Acorde a la información anterior se recomienda reforzar la supervisión del contrato 441 de 2015 de tal manera que se cumplan con todos los requisitos del mismo antes de proceder a su correspondiente liquidación.

- Acorde al análisis por parte de la OCI de la Guía Para la Gestión de Peticiones en su numeral 2 “*Seguimiento y control de la gestión de peticiones*”, se evidencio que con corte a primer semestre no se ha realizado seguimiento al estado de las PQRSD de la institución a las dependencias del MADS y la herramienta presentada por la Unidad Coordinadora no es suficientemente confiable ya que arroja cifras no acordes con la realidad de las mismas.

Se recomienda la revisión del Sistema de información para que suministre la información apropiada y confiable, y de esta manera la UCGA ejerza su labor de seguimiento y control acorde a la guía mencionada anteriormente y los parámetros normativos establecidos por la ley.

## 5. CONCLUSIONES

- No se está dando estricto cumplimiento a algunas de las PQRSD que ingresan a la entidad, y no se lleva un adecuado control y seguimiento a las mismas, situación que amerita ser corregida de manera inmediata, y que no fue solucionada con la entrada en funcionamiento del software adquirido.
- El software adquirido no suple el manejo integral que debe darse a la gestión documental de la entidad.