



## **INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE PRIMER SEMESTRE DE 2019.**

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

Velar porque la entidad atienda las PQRSD acorde a la normativa vigente que rige la materia y a los procedimientos institucionales, establecidos para tal fin, mediante la verificación del cumplimiento de las actividades establecidas en el Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales Minambiente

El alcance del presente informe en cuanto a resultados de la gestión de PQRSD, es con corte al primer semestre de 2019.

### **2 MARCO NORMATIVO.**

- Constitución Política
- Ley 1474 de 2011 “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.”
- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 3570 de 2011 “Mediante el cual se modifican los objetivos y estructura el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.”
- Resolución 2247 de 2015 “Por la cual se crea la Unidad Coordinadora y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución No. 0639 del 19 de abril de 2016 “Por la cual se reglamenta el trámite interno en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se dictan otras disposiciones”
- Mapa de Riesgos asociado al proceso
- Procedimientos y manuales del Sistema Integrado de Gestión que para este proceso aplique.



### 3 ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

#### 3.1 Análisis del 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 acceso 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.” (...)*

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 Resolución No. 2247 de 2015 “Por la cual se crea la Unidad Coordinadora y se dictan otras disposiciones”, le corresponde a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, entre otras las siguientes funciones:

**“Artículo 4. Funciones.** *Son funciones de la Unidad Coordinadora, las siguientes:*

*(...) 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.”** *(Negrilla fuera de texto) (...)*



Ahora bien, en el párrafo del artículo 12, y en el artículo 20 de la Resolución No. 0639 del 19 de abril de 2016 “Por la cual se reglamenta el trámite interno en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se dictan otras disposiciones”, se estableció:

**“Artículo 12. Contenido de las peticiones escritas.**

*(...) **Parágrafo.** La Ventanilla Única de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, revisará el cumplimiento de los requisitos señalados en este artículo. “ (...)*

*“**Artículo 20. Radicación.** Toda solicitud escrita formulada en el ejercicio del derecho de petición debe ser radicada en la Ventanilla Única de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. En los casos en que esta solicitud sea recibida por otras dependencias del Ministerio, estas deberán remitirla a la Ventanilla Única de Correspondencia para su radicación.” (...)*

De acuerdo a las normas anteriormente transcritas, nos es dado inferir que el manejo que se debe dar a las PQRSD dentro de la entidad se encuentra definido y reglamentado, de manera tal que están debidamente establecidas las funciones y responsabilidades de cada actor interviniente en el mismo.

### **3.2 Análisis del Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales MADS**

Antes de iniciar con el análisis del procedimiento es importante colocar en contexto las siguientes situaciones, las cuales afectan el desarrollo correcto de las actividades del Procedimiento evaluado:

- Aproximadamente el día 19 de noviembre existió una falla catastrófica de los sistemas de información del MADS la cual se solucionó parcialmente el día 27 de noviembre del mismo año.
- El día 16 de abril de 2019, la Subdirección Administrativa y Financiera del MADS tomó la decisión de gestionar la administración de las comunicaciones oficiales de manera manual y con sello de ventanilla, todo esto debido a inconvenientes con el Sistema de Gestión Documental SIGDMA.
- Según memorando conjunto No 1000050-3-093 del 10 de julio de 2019 suscrito por la Subdirección Administrativa y Financiera y la Oficina de Tecnologías de la Información, indica que se tomó por parte de la Administración, en vista de los inconvenientes presentados por SIGDMA tales como; la pérdida de información, no poder firmar los documentos y la pérdida de trazabilidad de los documentos; la decisión de “suspender indefinidamente este modelo”.
- Se entregaron algunas funciones de la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto al Grupo de Gestión Documental, frente a esto no se evidenció ninguna actuación administrativa que avale esta modificación, salvo un acta suscrita por la Subdirección Administrativa y Financiera y la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.
- Mediante comunicación No.1000050-2-069 del mes de julio de los corrientes, la Subdirección Administrativa y Financiera y la Oficina TICs, dan respuesta a denuncia elevada por particular ante la Contraloría General de la República, informando que debido a fallas en la herramienta SIGDMA se vieron avocados a no continuar con la utilización del medio tecnológico y retomar el modelo



manual, el cual ha arrojado buenos resultados, sin que ello signifique que el Ministerio no vaya a implementar un sistema automatizado siendo el nuevo o el anterior.

Teniendo en cuenta la información anterior, la OCI adelantó revisión del “Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales Minambiente”, cuyo objetivo es Gestionar oportunamente la recepción, registro, radicación, clasificación y distribución de las PQRSD remitida al MADS; a su vez controlar y realizar seguimiento a los tiempos y calidad de la respuesta.

### Actividad 1. Recibir comunicaciones oficiales

Esta actividad es responsabilidad de la Unidad Coordinadora UCGA, que cuenta con los canales oficiales para la recepción de comunicaciones del MADS son con su respectiva función:

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** recibir las PQRSD en la ventanilla única de correspondencia del Ministerio ubicada en la carrera 13 N° 37 - 38.
- **Correo Electrónico Institucional:** Recibir las comunicaciones oficiales que ingresa al correo [servicioalciudadano@MADS.gov.co](mailto:servicioalciudadano@MADS.gov.co).
- **Sede Electrónica:** Recibir PQRSD mediante el SIGDMA, al cual se accede mediante la página web del Ministerio, opción "Atención y Participación Ciudadana - PQRSD" o mediante el enlace <https://sigdma.MADS.gov.co/SedeElectronica/>.
- **Telefónico:** Telefónico: Recibir las peticiones verbales que ingresan por la línea de atención nacional y local 018000915060 y 3323422 respectivamente.
- **App Móvil:** Recibir comunicaciones oficiales por la aplicación móvil de la entidad para usuarios de teléfonos inteligentes. La aplicación para celulares y otros dispositivos móviles debe permitir al usuario del registro de PQRSD de manera rápido y sencilla y desde cualquier lugar, además que podrán soportar a través de fotografías y ubicación geográfica una comunicación oficial, en especial cuando sea una denuncia.
- **Chat Página Web:** Recibir las PQRSD que presenten las personas por el chat disponible en la página web del Ministerio "Atención y Participación Ciudadana - Chat".
- **Fax:** Recibir las comunicaciones oficiales que ingresan por el fax habilitado en la línea 3323402.

### Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo evidenciar lo siguiente acorde a la visita de auditoría realizada al Grupo de Gestión Documental y la Unidad Coordinadora de Gobierno abierto:

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** está en funcionamiento, es importante anotar que esta la atiende una persona que es funcionario de la planta global del MADS y un contratista, esta situación es riesgosa ya que, en el segundo caso, este debe cumplir con las condiciones de un funcionario exponiendo a la entidad a una posible demanda por vinculación laboral.
- **Correo Electrónico Institucional:** se hace por el correo [servicioalciudadano@MADS.gov.co](mailto:servicioalciudadano@MADS.gov.co) y se encuentra en funcionamiento y se hace de forma manual.



- Sede Electrónica: No está en funcionamiento.
- Telefónico: Esta Oficina evidenció que la atención por este medio se hace por el conmutador de la entidad, no hay línea 018000 u otro número para la atención exclusiva para el usuario.
- App Móvil: No está en funcionamiento.
- Chat Página Web: No está en funcionamiento.
- Fax: No está en funcionamiento.

## Actividad 2. Registrar la información de los interesados

Esta actividad en el MADS es responsabilidad la Unidad Coordinadora y consiste en ingresar datos del interesado en el Sistema Integrado de Gestión Documental del Ministerio - SIGDMA.

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** Ingresar en el Sistema Integrado de Gestión Documental de la Entidad como mínimo la siguiente información:
  - a. Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el remitente diligencia la siguiente información.
  - b. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.
  - c. Asunto del documento
  - d. Número de folios
  - e. Dependencias a donde se envíe copias del documento, cuando se indique.
  - f. Medio de recepción
  - g. Ubicación geográfica
  - h. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).
  - i. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.
  - j. Número Telefónico (Opcional)
  - k. Número Celular (Opcional)
  - l. Dirección de correspondencia (Opcional)
  - m. Medio de respuesta (Opcional)
- **Correo Electrónico Institucional:** Ingresar la siguiente información en el Sistema Integrado de Gestión Documental de la Entidad:
  - a. Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el remitente diligencia la siguiente información:
  - b. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.
  - c. Asunto del documento
  - d. Asunto del correo electrónico
  - e. Número de folios



- f. Dependencias a donde se envié copias del documento, cuando se indique.
  - g. Medio de recepción
  - h. Medio de comunicación
- **Sede Electrónica:** El ingreso de la información la realiza directamente el remitente de la PQRSD, la información que se registra es la indicación de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el remitente diligencia la siguiente información:
- a. Tipo y número de identificación
  - b. Nombre y apellidos del remitente
  - c. Dirección de correo electrónico
  - d. Medio de respuesta
  - e. Tipo de petición
  - f. Asunto
  - g. Medio de recepción
  - h. Medio de comunicación
  - i. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).
  - j. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.
  - k. Número Telefónico (Opcional)
  - l. Número Celular (Opcional)
  - m. Dirección de correspondencia (Opcional)
  - n. Medio de respuesta (Opcional)
- **Telefónico:** Ingresar la información del remitente de la comunicación oficial, la información que se registra es de la indicación de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el agente telefónico diligencia la siguiente información:
- a. Nombre y apellidos del remitente
  - b. Tipo y número de identificación
  - c. Dirección de correo electrónico
  - d. Medio de respuesta
  - e. Teléfono
  - f. Ubicación geográfica del remitente de la comunicación oficial
  - g. Asunto
  - h. Motivo
  - i. Medio de recepción
  - j. Medio de comunicación
  - k. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).
  - l. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.
  - m. Número Telefónico (Opcional)



- n. Número Celular (Opcional)
  - o. Dirección de correspondencia (Opcional)
  - p. Medio de respuesta (Opcional)
- **Chat Página Web:** El ingreso de la información la realiza directamente el remitente de la comunicación oficial cuando accede al chat, la información que se registra es de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el agente telefónico diligencia la siguiente información:
- a. Nombre y apellidos del remitente
  - b. Tipo y número de identificación
  - c. Dirección de correo electrónico
  - d. Medio de respuesta
  - e. Teléfono
  - f. Ubicación geográfica del remitente de la comunicación oficial
  - g. Asunto
  - h. Motivo
  - i. Medio de recepción
  - j. Medio de comunicación
  - k. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).
  - l. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.
  - m. Número Telefónico (Opcional)
  - n. Número Celular (Opcional)
  - o. Dirección de correspondencia (Opcional)
  - p. Medio de respuesta (Opcional)
- **Fax:** Ingresar la siguiente información en el Sistema Integrado de Gestión Documental:
- a. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.
  - b. Asunto del documento o correo electrónico
  - c. Número de folios o anexos
  - d. Dependencias a donde se envíe copias del documento, cuando se indique.
  - e. Medio de recepción
  - f. Medio de comunicación
  - g. Ubicación geográfica del remitente de la comunicación oficial
  - h. Asunto
  - i. Motivo
  - j. Medio de recepción
  - k. Medio de comunicación
  - l. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).



- m. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.
  - n. Número Telefónico (Opcional)
  - o. Número Celular (Opcional)
  - p. Dirección de correspondencia (Opcional)
  - q. Medio de respuesta (Opcional)
- **App Móvil:** El ingreso de la información la realiza directamente el remitente en la App móvil, la información que se registra es de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el remitente diligencia la siguiente información:
- a. Tipo y número de identificación
  - b. Nombre y apellidos del remitente
  - c. Dirección de correo electrónico
  - d. Medio de respuesta
  - e. Tipo de petición
  - f. Asunto
  - g. Medio de recepción
  - h. Medio de comunicación
  - i. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).
  - j. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.
  - k. Número Telefónico (Opcional)
  - l. Número Celular (Opcional)
  - m. Dirección de correspondencia (Opcional)
  - n. Medio de respuesta (Opcional)

### Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante la visita de auditoria lo siguiente:

- **La Ventanilla Única de Correspondencia:** Los datos del interesado se ingresan en un archivo de Excel que reposa en una carpeta compartida.
- **Correo Electrónico Institucional:** Esta se hace por el correo [servicioalciudadano@MADS.gov.co](mailto:servicioalciudadano@MADS.gov.co), los datos se ingresan a una base de dato en Excel que reposa en una carpeta compartida.
- **Sede Electrónica:** No está en funcionamiento.
- **Telefónico:** El registro de los datos se hace en un archivo de Excel que reposa en una carpeta compartida
- **App Móvil:** No está en funcionamiento.
- **Chat Página Web:** No está en funcionamiento.
- **Fax:** No está en funcionamiento.





### Actividad 3. Radicar y digitalizar las comunicaciones oficiales

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la Unidad Coordinadora y consiste en radicar la PQRSD teniendo en cuenta que:

*... "Nota 1: Es obligación del responsable de radicación abrir las PQRSD que lleguen en sobre cerrado, en caso que presenten algún tipo de faltante dejará constancia del mismo en el SIGDMA. La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realiza, verifica y proyecta de requerirse la solicitud de completitud del expediente.*

*Nota 2: A las PQRSD radicadas en la Entidad que contengan el mismo asunto dirigido a diferentes interesados, se les asigna un número de radicado independiente a cada una.*

*Nota 3: La radicación automática de correos electrónicos en el Sistema Integrado de Gestión Documental, debe tener la aplicación de filtros conforma a lo establecido en la "Guía y Lineamientos para el Desarrollo Seguro" de la Entidad." ...*

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** Radicar y digitalizar las comunicaciones oficiales al SIGDMA, este asigna un número de radicado y la fecha en que se realiza el proceso; esta información, el número de anexos y folios se presenta en un adhesivo que se adhiere al oficio remitido y a su copia.
- **Correo Electrónico Institucional:** Radicar las PQRSD enviadas por correo electrónico y digitalizar en el SIGDMA el correo y los anexos o archivos adjuntos que contiene el mismo. La radicación asigna un número de registro y la fecha en que se realiza el proceso.
- **Sede Electrónica:** Radicar la comunicación oficial que ingresa por la sede electrónica, el aplicativo asigna número y fecha de radicado, este proceso se realiza automáticamente.
- **Telefónico:** Radicar la PQRSD manifestada verbalmente por el interesado, el agente que atiende la llamada transcribe la información al SIGDMA.
- **Chat Página Web:** Radicar las comunicaciones oficiales enviadas por el Chat Institucional, el agente que atiende el canal ingresa la información al SIGDMA. La radicación asigna un número de registro y la fecha en que se realiza el proceso.
- **Fax:** Radicar y digitalizar la comunicación oficial al SIGDMA, la radicación asigna un número de registro y la fecha en que se realiza el proceso, esta información se presenta en un adhesivo que se adhiere al oficio remitido y a su copia.
- **App Móvil:** Radicar la PQRSD que ingresa por la aplicación móvil, el aplicativo asigna número y fecha de radicado, este proceso se realiza automáticamente mediante servicio web. (Se cuenta con la integración de la App de la plataforma y por una App externa de "Web Conserva).

### Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante la visita de auditoria lo siguiente:



- **La Ventanilla Única de Correspondencia:** No está en funcionamiento la radicación automática, se está haciendo mediante un archivo en Excel en una carpeta compartida así mismo como los documentos y soportes digitalizados.
- **Correo Electrónico Institucional:** Esta se hace por el correo [servicioalciudadano@MADS.gov.co](mailto:servicioalciudadano@MADS.gov.co), los datos se ingresan a una base de datos en Excel que reposa en una carpeta compartida, así mismo como los documentos y soportes digitalizados.
- **Sede Electrónica:** No está en funcionamiento.
- **Telefónico:** el registro de los datos se hace en un archivo de Excel que reposa en una carpeta compartida
- **App Móvil:** No está en funcionamiento.
- **Chat Página Web:** No está en funcionamiento.
- **Fax:** No está en funcionamiento.

#### Actividad 4. Notificar la Radicación

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la Unidad Coordinadora y consiste en informar a los interesados el número de radicado asignado a la PQRSD, para cada canal de radicación se especifica el mecanismo de aviso de notificación. El número de radicación permite consultar el estado de gestión de la comunicación oficial en la Entidad.

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** Notificar la radicación de la comunicación oficial presentada al Ministerio, mediante la entrega de una copia del oficio con el adhesivo que indica como mínimo el número consecutivo, fecha de radicación, información del interesado, folios y anexos.
- **Correo Electrónico Institucional:** Notificar la radicación de la comunicación oficial presentada al Ministerio mediante el envío de correo electrónico a la cuenta de procedencia o mediante el medio que el interesado manifieste. El correo indica como mínimo el número consecutivo, fecha de radicación, folios, anexos y los mecanismos de consulta.
- **Sede Electrónica:** Notificar la radicación de la comunicación oficial, el aplicativo electrónico indica al interesado el número de consecutivo asignado a la PQRSD presentada a la Entidad. La notificación se realiza automáticamente cuando el interesado presenta la comunicación.
- **Telefónico:** Notificar al interesado en la llamada el número de consecutivo de la PQRSD presentada a la Entidad.
- **Chat Página Web:** Notificar al interesado en el chat el número de consecutivo de la PQRSD presentada a la Entidad.
- **Fax:** Notificar al interesado la radicación de la PQRSD presentada mediante fax, para ello se envía por fax o por el medio que manifieste (n) el (los) interesado (s) copia del oficio con el adhesivo que indica como mínimo el número consecutivo, fecha de radicación, información del interesado, folios y anexos.
- **App Móvil:** Notificar la radicación de la PQRSD, el aplicativo electrónico indica al interesado el número de consecutivo asignado a la PQRSD presentada a la Entidad. La notificación se realiza automáticamente cuando el interesado presenta la comunicación.



### Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

Una vez realizada la visita de auditoria por parte de esta Oficina se evidencio lo siguiente:

- **La Ventanilla Única de Correspondencia:** Para este medio de ingreso, el proceso de notificación se hace de manera manual.
- **Correo Electrónico Institucional:** Esta se hace por el correo [servicioalciudadano@MADS.gov.co](mailto:servicioalciudadano@MADS.gov.co), los datos se ingresan a una base de datos en Excel que reposa en una carpeta compartida, así mismo como los documentos y soportes digitalizados.
- **Sede Electrónica:** No está en funcionamiento.
- **Telefónico:** Se hace por medio del conmutador, el registro de los datos se hace en un archivo de Excel que reposa en una carpeta compartida y se notifica de manera manual a los interesados.
- **App Móvil:** No está en funcionamiento.
- **Chat Página Web:** No está en funcionamiento.
- **Fax:** No está en funcionamiento.

### Actividad 5. Clasificar las Comunicaciones oficiales

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y consiste en *Clasificar las Comunicaciones oficiales en cuatro grandes grupos. El usuario asignado a la Unidad Coordinadora para el gobierno abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible clasifica las comunicaciones en las opciones que se presentan a continuación:*

- **Otras Comunicaciones:** esta clasificación corresponde a publicaciones seriadas (folletos, revistas, libros y periódicos), Invitaciones, convocatorias, felicitaciones, informativos, facturas-extractos y cuentas de cobro.
- **PQRSD:** Identifica las PQRSD, para realizar el envío electrónico en el Sistema Integrado de Gestión Documental y envío físico (de ser necesario) de documentos; dentro de las PQRSD se incluyen las solicitudes de trámites y viabilización de proyectos.
- **Entes de Control:** Clasificar las solicitudes provenientes de los entes de control (Procuraduría, Contraloría, Contaduría, Fiscalía y Personería).
- **Procesos Judiciales:** Clasificar las solicitudes enviadas por despachos judiciales. La gestión corresponde a lo definido por la unidad administrativa. La gestión corresponde a lo definido por la unidad administrativa.

### Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo evidenciar que:



- Esta clasificación se hace en un archivo en Excel que reposa en una carpeta compartida y se realiza acorde a los parámetros establecidos en la norma.
- Esta clasificación la está haciendo personal con perfil técnico.

### **Actividad 6. Tipificar las PQRSD**

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la Unidad Coordinadora y consiste en tipificar únicamente las comunicaciones identificadas como PQRSD, así:

- Peticiones: Solicitud general (15 días hábiles), de fondo (30 días hábiles) y copias-documentos (10 días)
- Solicitud entre autoridades 10 días
- Traslados por competencia 10 días
- Informes por los congresistas 5 días
- Quejas: 10 días
- Reclamo: 30 días
- Sugerencias: 15 días
- Denuncia: 15 días
- Trámites
- Viabilización de Proyectos: Proyectos de Inversión (60 días)
- Informe de avances y finales (60 días)
- Trámites

### **Verificación del cumplimiento por parte de la OCI**

La OCI pudo evidenciar que:

- Esta clasificación se hace en un archivo en Excel que reposa en una carpeta compartida y se realiza acorde a los parámetros establecidos en la norma.
- Esta clasificación la está haciendo personal con perfil técnico.
- Se manifestó por parte del encargado del Grupo de Gestión Documental, que ha habido casos en que se tipifica de manera errónea debido a la falta de competencia del personal que realiza esta actividad.

### **Actividad 7. Asignar las PQRSD**

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la Unidad Coordinadora y consiste en asignarlas Comunicaciones oficiales a la(s) dependencia(s) responsables de gestionar la (s) respuesta (s). Las comunicaciones de competencia de otras entidades y las que no contienen los anexos enunciados en el oficio, se asignan a la Unidad Coordinadora para la respectiva gestión (traslado por competencia). Las comunicaciones que involucre respuestas de más de una unidad administrativa se asigna a la que mayor contenido en la respuesta aporta para su consolidación y envío. Esto lo determina la Unidad



Coordinadora. Las comunicaciones oficiales que fueron clasificadas como procesos judiciales se asignan al Grupo de Procesos Judiciales de la Oficina Asesora Jurídica para la respectiva gestión. Las comunicaciones oficiales que fueron clasificadas como entes de control son asignadas a la Oficina de Control Interno para su gestión.

### **Verificación del cumplimiento por parte de la OCI**

Se manifestó por parte del encargado del Grupo de Gestión Documental que existen debilidades a la hora de asignar un requerimiento todo esto debido a la falta de competencia por parte del personal que realiza esta actividad.

### **Actividad 8. Entregar reparto físico de las PQRSD**

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y consiste en Entregar la documentación física de las comunicaciones oficiales a las unidades administrativas a las que se le asignó en el Sistema Integrado de Gestión Documental.

### **Verificación del cumplimiento por parte de la OCI**

La OCI pudo establecer mediante una verificación, que esta actividad se realiza mediante planilla de mensajería.

### **Actividad 9. Verificar y recibir las comunicaciones oficiales**

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las Unidades Administrativas Ministerio y consiste en verificar que la PQRSD sea competencia de la unidad administrativa designada para gestionarla. En esta actividad puede ocurrir las siguientes posibilidades:

- La Comunicación corresponde a la unidad administrativa: Se asigna la tarea y confirma en el Sistema Integrado de Gestión Documental la competencia del área para resolver la comunicación oficial (PQRSD - OTRAS). Pasa a la actividad 11.
- La comunicación no es competencia de la Unidad Administrativa: No acepta la asignación de gestión de la Comunicación oficial, automáticamente se devuelve a la Unidad Coordinadora. Efectuada la devolución en el sistema, se pasa a la actividad 7. Se despliega un campo obligatorio de observaciones. La dependencia debe garantizar el envío del documento físico a la Unidad Coordinadora quien realiza la debida asignación.

### **Verificación del cumplimiento por parte de la OCI**

La OCI pudo evidenciar que esta se hace de manera manual y es responsabilidad de las dependencias que reciben la comunicación.



### **Actividad 10. Devolver físicamente las comunicaciones oficiales**

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y la Unidad Coordinadora consiste en devolver las comunicaciones físicas que se indicaron en la segunda opción de la tarea 9. Las devoluciones se registran en la planilla. Finalizada la acción, se pasa a la actividad 7 si es PQRSD o a la actividad 5 si es "OTRA". Las comunicaciones oficiales que son asignadas a los despachos de los viceministerios y del ministro y estos a su vez delegan a otras unidades administrativas, deben realizarla respectiva asignación en el SIGDMA y garantizarla entrega del documento físico cuando aplique. Es la UCGA quien media la entrega del documento físico.

#### **Verificación del cumplimiento por parte de la OCI**

Según afirmación del encargado del Grupo de Gestión Documental, esta actividad la hace un contratista y se hace de manera manual por medio de planilla la cual fue verificada por el auditor.

### **Actividad 11. Asignar solucionador de la comunicación oficial**

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las dependencias y consiste en asignar el colaborador del Ministerio que va a gestionar la respuesta a la comunicación oficial.

#### **Verificación del cumplimiento por parte de la OCI**

La OCI pudo evidenciar que esta actividad la hace cada una de las dependencias de manera manual, el Grupo de Gestión Documental no puede hacer seguimiento o trazabilidad acerca de esta asignación.

### **Actividad 12. Proyectar respuesta**

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las dependencias y consiste en proyectar respuesta a la Comunicación oficial que requiere que la Entidad se pronuncie, en esta actividad pueden ocurrir las acciones que se presentan a continuación, donde los documentos se proyectan en las plantillas establecidas en el SIGDMA.

- **La comunicación oficial requiere respuesta:** Proyectar la respuesta a la comunicación oficial, se indica en el oficio los datos disponibles de destino del interesado. Se requiere el cargue de plantillas que contengan respuestas tipo a preguntas frecuentes.

“Nota 1: Cuando las dependencias asignadas sean Dirección de Cambio Climático (específicamente Grupo Mitigación del Cambio Climático) o Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (específicamente Grupo de Gestión Integral Bosques y Reservas Forestales Nacionales): Se activan dos campos para categorizar la PQRSD por parte del solucionador, la temática y subcategoría que corresponda:



- a. Categoría REDD+ con las siguientes opciones: Estrategia Deforestación, Reconocimiento-Incentivos, Legislación-Normatividad, Proyectos.
  - b. Subcategoría REDD+ con las siguientes opciones: Territorio-Tierra, autonomía-Participación, Identidad-Cultura, Equidad-Acceso a Beneficios, Unidad, Empoderamiento”
- **Comunicación oficial que no requiere respuesta:** Finalizar el expediente. Si la comunicación oficial fue tipificada como PQRSD y no requiere respuesta se debe finalizar el expediente agregando nota pública justificando porque no se proyecta respuesta, esta acción la realiza el gestor asignado (solucionador).
  - **Comunicación oficial que requiere información aportada de otra(s) Unidad(es) administrativa(s):** Proyectar memorando (s) que requiera (n) respuesta(s) dirigido a la (s) Unidad (es) administrativa (s), para que aporte la información necesaria que resuelva de fondo la comunicación oficial radicada en la Entidad. Consolidar la información y realizar la opción 1 de la presente actividad (12). Solicitar aporte en la respuesta a la unidad administrativa con competencia para aportar información a la respuesta.
  - **Comunicación oficial que no es competencia de la Entidad:** Proyectar oficio de remisión de competencia a otra entidad y oficio de notificación del respectivo traslado al interesado. Es la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto la dependencia responsable de efectuar los traslados por competencia.
  - **Comunicación oficial que requiere información aportada por otra (s) Entidad (es):** Proyectar oficio de remisión de competencia a la (s) entidad (es) responsable (s) de dar respuesta a la comunicación oficial y proyectar oficio de respuesta con la información de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible e indicación del traslado efectuado a otra (s) Entidad (es).
  - **Comunicación oficial no se puede responder el término inicial:** Proyectar oficio de notificación de prórroga al (los) interesado (s) justificando el motivo por el cual se extiende el término. Finalizada la prórroga se realiza las acciones expuestas en la opción 1 de la actividad 12. Efectuado el ejercicio el Sistema debe reconocer el nuevo plazo con la prórroga que es el doble del inicialmente establecido.

### Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo evidenciar que esta actividad la hace cada dependencia, es importante anotar que no se puede verificar la trazabilidad, ya que a la fecha no se están conformando los expedientes como lo establece la norma, según afirma el encargado del Grupo de Gestión Documental, no se puede con el sistema de correspondencia actual, ligar el documento de entrada con el documento de salida, esta situación afecta las comunicaciones tanto en físico como por correo electrónico.

### Actividad 13. Revisar oficio de respuesta

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las dependencias y consiste en revisar el (los) oficio (s) proyectado por el solucionador, durante esta actividad pueden ocurrir las siguientes situaciones:



- **Oficio proyectado correctamente:** Se aprueba el (los) documento (s) proyectado (s), pasa a la siguiente actividad.
- **Oficio proyectado incorrectamente:** El documento proyectado requiere correcciones, se envía de nuevo al solucionador para editar el documento y ajustar los cambios sugeridos en la revisión.

### **Verificación del cumplimiento por parte de la OCI**

La OCI pudo establecer que esta actividad se hace de manera manual y es responsabilidad de las dependencias que gestionan las respuestas.

#### **Actividad 14. Firmar aviso de respuesta**

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del firmante unidad administrativa y consiste en firmar el oficio de respuesta si es correcto (pasa a la siguiente actividad). Si no es correcto pasa a la actividad 12.

### **Verificación del cumplimiento por parte de la OCI**

La OCI pudo establecer que esta actividad se hace de manera manual y es responsabilidad de las dependencias que gestionan las respuestas.

#### **Actividad 15. Radicar oficio de respuesta**

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del firmante unidad administrativa y consiste en radicar la respuesta a la comunicación oficial, en esta actividad se registra en el Sistema de Gestión Documental como mínimo la siguiente información:

- Número de radicado de salida asignado por MADS
- Fecha del documento
- Datos del remitente del documento
- Asunto del documento y el número de folios y/o anexos

*“Nota: No se considera comunicación oficial los documentos que no cuenten con la respectiva radicación de salida en el sistema de gestión documental.”*

### **Verificación del cumplimiento por parte de la OCI**

La OCI pudo establecer que, independientemente, que a la fecha no exista en la entidad un Sistema de Gestión Documental y de Correspondencia, esta actividad se realiza de forma manual y es responsabilidad de las dependencias.





### Actividad 16. Enviar oficios de respuesta

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y consiste en *enviar los oficios de respuesta a las comunicaciones oficiales, los medios de envío son los siguientes:*

- **Correo electrónico:** Enviar el (s) oficio (s) de respuesta (s) a comunicaciones oficiales mediante el correo [servicioalciudadano@MADS.gov.co](mailto:servicioalciudadano@MADS.gov.co)
- **Servicio de mensajería - Servicios Postales Nacionales S.A -472.:** Enviar el (s) oficio (s) de respuesta (s) a comunicaciones oficiales mediante servicio de mensajería, se entrega la documentación al operador logístico para su distribución teniendo en cuenta el tipo de envío. Los envíos fuera de Bogotá y envíos masivos dentro de Bogotá se registran en el aplicativo SIPOST (propiedad intelectual de SPA-472) para el posterior envío por el servicio de recolección. Los envíos de comunicaciones oficiales se registran en una planilla de control de entrega para ser enviadas por el servicio motorizado (Bogotá). De acuerdo con las necesidades de la Entidad se realizarán entregas a través de los servicios de mensajería que hacen parte de la oferta comercial del proveedor de mensajería.
- **Publicación en cartelera de MADS:** Publicar en la cartelera los oficios de respuesta a comunicaciones oficiales de interesados anónimos y devoluciones del proveedor de servicios de mensajería, para ellos se proyecta un documento de fijación de aviso.

### Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo evidenciar que:

- El envío de la correspondencia interna es responsabilidad del área, se hace de forma manual y por planilla de mensajería interna.
- El envío de la correspondencia externa es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental, se hace por intermedio de la empresa 472, de igual manera se da tratamiento a los correos electrónicos.

### Actividad 17. Verificar el estado de envío de las comunicaciones oficiales al destinatario

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y consiste en verificar el estado de envío de la comunicación en el sistema SIPOST a través del número de orden de servicio. La verificación depende del tipo de entrega que se realizó tal como se presenta a continuación:

- **Entrega servicio motorizado:** Para el servicio motorizado se recibe la comunicación oficial con la constancia de recibo por parte de la entidad competente, usuario o personal natural o jurídica, en caso de no ser entregada al destinatario, la persona encargada de distribución informa directamente al Coordinador de Gestión Documental. En el caso del servicio certificado, se recibe la guía donde se verifica la entrega o no del documento.



### **Verificación del cumplimiento por parte de la OCI**

La OCI pudo establecer mediante una prueba que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

### **Actividad 18. Devolver las comunicaciones oficiales a la dependencia**

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las Unidades administrativas y el Grupo de Gestión Documental y teniendo en cuenta, si la comunicación no es entregada al destinatario, se informa a la unidad administrativa el motivo por el cual fue devuelta la comunicación para que realice las correcciones correspondientes y se inicie el proceso de recepción y radicación.

### **Verificación del cumplimiento por parte de la OCI**

La OCI pudo establecer que esta actividad se realiza de manera manual, se devuelve la comunicación al Grupo de Gestión Documental y se reinicia el proceso de asignación y reparto.

### **Actividad 19. Seguimiento PQRSD**

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la Unidad Coordinadora y consiste en realizar seguimiento al cumplimiento en la oportunidad y en la calidad de respuestas a las PQRSD de la Entidad.

- **Cumplimiento en oportunidad en la respuesta a PQRSD:** Verificar mensualmente las PQRSD de la Entidad que se encuentran vencidas sin responder, proyectar comunicación.
- **Calidad en la respuesta:** Realizar medición de la calidad de respuestas a PQRSD de las unidades administrativas del Ministerio mediante la calificación a los siguientes criterios:
  - a. Respuesta completa o resolución de fondo
  - b. Respuesta objetiva y motivada
  - c. Respuesta clara y precisa
  - d. Oportunidad de lo respondido
  - e. Integridad en la respuesta

### **Verificación del cumplimiento por parte de la OCI**

#### **Frente a esta actividad la OCI observo:**

- Se evidenció por parte de la Oficina que, con corte a primer semestre de 2019, no se ha realizado la medición de oportunidad y calidad en las respuestas que emite el MADS a las PQRSD que ingresan, es importante anotar que por normatividad se debe hacer esta medición al 100% de los requerimientos.



- No se tiene con corte a primer semestre de 2019, el seguimiento de las PQRSD que ingresan a la entidad en los términos de respondidas a tiempo, respondidas por fuera del tiempo y vencidas por responder.

### Actividad 20. Acciones de mejora

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la Unidad Coordinadora y consiste en realizar acciones de mejora a las unidades administrativas que incurren en calificaciones insatisfactorias en la medición de calidad que se realiza a las respuestas de PQRSD, las acciones propuestas pueden ser:

- Capacitaciones en la normatividad que rige el derecho de petición
- Capacitaciones en los temas misionales del Ministerio consultados en la petición que ocasionaron bajas calificaciones en la evaluación.
- Presentación y apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano.
- Capacitaciones en el manejo y uso de SIGDMA
- Capacitación a las unidades administrativas en el proceso de gestión documental y PQRSD
- Compilar copias a la Oficina de Control Interno Disciplinario para realizar las investigaciones y sanciones pertinentes.

### Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

Esta Oficina pudo evidenciar que como no se ha realizado la medición de oportunidad y calidad en las respuestas, por tanto, no se pueden implementar acciones de mejora sobre estos aspectos como reza el Procedimiento.

### 3.3 Análisis de la información presentada por UGCA respecto a la Radicación de Peticiones

Frente a esta información es importante aclarar que la Unidad Coordinadora - Secretaría General consolidan la información que registra el sistema manual de seguimiento de PQRSD correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019, de la siguiente manera:

Tipo de solicitudes que ingresaron al Ministerio primer semestre de 2019.

Tipo de solicitudes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Reclamo	-	-	-	-	-	-
Queja	-	-	-	-	-	-
Petición	1166	1272	1579	1743	1247	1172
Sugerencia	-	-	-	-	-	-



Tipo de solicitudes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Denuncias	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b><u>1166</u></b>	<b><u>1272</u></b>	<b><u>1579</u></b>	<b>1743</b>	<b><u>1247</u></b>	<b><u>1172</u></b>

Según la información anterior esta Oficina infiere lo siguiente:

Realizada la verificación in situ, se pudo evidenciar que el Grupo de Gestión Documental consolida de manera manual y en un archivo en Excel las comunicaciones oficiales acorde a Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, una vez revisada la información suministrada por la Secretaria General reportan 8.179 peticiones ingresadas durante el primer semestre de 2019, situación que refleja desarticulación entre la información que consolida la Secretaria General y el Grupo de Gestión Documental, afectando la fiabilidad de las cifras reportadas.

### 3.4 Cantidad de Requerimientos que ingresan a MADS por medio de ingreso

Según la información reportada por la Secretaria General, el MADS cuenta con 4 medios de ingreso de PQRSD a la entidad, Ventanilla Única de Correspondencia, Telefónico, Sede Electrónica y Correo Electrónico, como se puede ver en la siguiente matriz:

Medios de radicación de solicitudes. Primer semestre 2019

Medios de Radicación Solicitudes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	total
Ventanilla Única de Correspondencia	595	818	800	870	431	571	4085
Telefónico	0	0	0	0	0	0	0
Sede Electrónica	0	0	0	0	0	0	0
Correo Electrónico	571	454	779	873	816	601	4094
<b>Total</b>	<b><u>1166</u></b>	<b><u>1272</u></b>	<b><u>1579</u></b>	<b>1743</b>	<b><u>1247</u></b>	<b><u>1172</u></b>	<b>8179</b>

Fuente: Secretaria General

Acorde a lo anterior la OCI infiere que para el primer semestre de 2019 se recibieron **8.179** peticiones, de las cuales por la vía que más demanda obtuvo, fue la ventanilla única de correspondencia con **4.085** Peticiones.



### 3.5 Distribución de las solicitudes por dependencias del Ministerio.

Acorde a la información reportada por la Secretaria General, la distribución de las solicitudes por dependencia para el primer semestre de 2019 es la siguiente:

Distribución de las solicitudes por dependencias del Ministerio primer semestre de 2019

DEPENDENCIA		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	total
		Número de solicitudes gestionadas						
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	45	58	75	76	35	38	327
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	304	383	436	482	394	320	2319
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	78	115	164	192	157	170	876
	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	65	87	62	112	40	67	433
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	47	41	53	56	55	70	322
	Despacho del Ministro	76	84	105	120	122	107	614
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	23	17	31	40	12	21	144
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	34	26	43	43	36	18	200
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	29	19	49	71	35	22	225
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	9	15	20	17	20	13	94
	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	18	14	30	36	30	21	149
	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio						29	29
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	10	8	13	10	6	4	51
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	209	144	206	208	90	20	877
	Grupo Talento Humano	93	118	147	141	89	105	693
	Oficina Asesora de Planeación	58	71	70	80	85	72	436
	Grupo Contratos	10	18	13	15	6	11	73
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	11	5	15	1	1		33
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	5	4	1	4	4	8	26
	Grupo de Servicios Administrativos	15	13	4	5	4	4	45
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	3	2	6	4	6	2	23
	Oficina de Control Interno	4	1	1	0	3	4	13
	Grupo de Gestión Documental	3	3	1	2	2	30	41
	Secretaría General	11	13	12	8	5	10	59
	Grupo de Comunicaciones	3	6	11	6	5	0	31
	Grupo de Tesorería	0	2	5	8	5	2	22
	Grupo de Gestión de Presupuesto	0	2	3	3	0	0	8
	Grupo de Sistemas	0	0	0	2	0	0	2
	Grupo de Control Interno Disciplinario	3	3	3	0	0	2	11
Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0	0	1	0	0	1	
<b>TOTAL</b>	<b>1166</b>	<b>1272</b>	<b>1579</b>	<b>1743</b>	<b>1247</b>	<b>1172</b>	<b>8179</b>	

Fuente: Secretaria General

Frente a la información anterior la OCI infiere que para la vigencia a estudio ingresaron 8.179 peticiones, las dependencias del MADS que más recibieron requerimientos son: Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos 2.319, Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana 876 y 693 el Grupo de Talento Humano.

### 3.6 Solicitudes atendidas a través del conmutador



Solicitudes atendidas por medio de conmutador primer semestre de 2019

Mes	Total de Solicitudes que ingresan	Solicitudes gestionadas centro de contacto
Febrero	1.848	232
Marzo	1.750	219
Abril	1.226	203
Mayo	1.813	202
Junio	1.392	154
<b>total</b>	<b>8.029</b>	<b>1010</b>

Fuente: Secretaria General

Según la información anterior la OCI puede determinar que ingresaron **8.029** solicitudes por este medio y se gestionaron **1.010**.

Frente a lo anteriormente analizado, esta Oficina recomienda:

- Actualizar el Procedimiento “Administración de Comunicaciones Oficiales Minambiente V.1” acorde al manejo que se le están dando a las mismas, a partir de la decisión de la administración de suspender indefinidamente el manejo a través del aplicativo en el SIGDMA que se estaba llevando para la gestión de las comunicaciones oficiales del MADS.
- Unificar los criterios de información por parte de la Secretaria General y el Grupo de Gestión Documental de la entidad, para que no se presenten diferencias en el reporte de la información.
- Tomar medidas tendientes a mejorar la clasificación y tipificación de las comunicaciones oficiales cuando éstas ingresan a la entidad por cualquier medio, en cuanto a su reparto, a fin de evitar reprocesos, esto incluye contar con el personal capacitado para tal fin.
- Establecer las acciones tendientes para contar con un Sistema de Gestión Documental que cuente con todas las funcionalidades para la gestión de las PQRSD, tales como: generación de informes, conformación de expedientes, realizar múltiples asignaciones, alertas y firma digital, entre otros, el no contar con este; genera retrasos, conformación nula o inadecuada de expedientes y falla en el seguimiento de la trazabilidad las mismas.
- Formular o presentar los resultados de la medición en la calidad y tiempos de respuesta, acorde a los términos establecidos en la normatividad y procedimiento que para ello aplica, de manera que se observen resultados cuantitativos y concluyentes, que permitan a la administración tomar las medidas pertinentes, en aras de no afectar a la ciudadanía con nuestros incumplimientos.
- Tomar las medidas pertinentes frente a la materialización de los riesgos: vulnerar el derecho a la solicitud de peticiones y accesibilidad a la información del ciudadano en términos de calidad,



claridad y veracidad; y PQRSD vencidas o sin contestar, a fin de que estos no se sigan materializando.

#### 4. CONCLUSIONES

De acuerdo con el análisis arriba efectuado nos es dado concluir:

- El “Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales Minambiente” presenta debilidades en cuanto a: clasificación, tipificación y seguimiento de las PQRSD que ingresan a nuestra entidad; posible incumplimiento en los términos de respuesta; conformación de los expedientes; entre otros, lo que genera reprocesos, correcta gestión, veracidad de la información, y dificultades en el seguimiento y control, entre otros, afectando por ende a la ciudadanía que ejerce el derecho ante nuestra entidad.
- En cuanto al entorno de control interno existente del procedimiento, éste presenta debilidades en cuanto al seguimiento y control que se debe llevar en el mismo, situación que amerita ser corregida.
- En cuanto al mapa de riesgos del procedimiento, se observó en los acápite anteriores que se están materializando algunos estos como son: vulnerar el Derecho a la solicitud de peticiones y accesibilidad a la información del ciudadano en términos de calidad, claridad y veracidad; y PQRSD vencidas o sin contestar, situación que amerita ser corregida.