

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

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 Gestión de Peticiones Escritas.

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

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”

- Procedimientos y manuales del Sistema Integrado de Gestión que para este proceso aplique.

3. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

- **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 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.” (...)

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 se encuentran debidamente establecidas las funciones y responsabilidades de cada actor interviniente en el mismo.

➤ **Análisis del Procedimiento Gestión de Peticiones Escritas**

La OCI adelantó revisión del “Procedimiento de Gestión de Peticiones Escritas Versión 2”, cuyo objetivo es generar respuestas efectivas que cumplan los criterios de oportunidad y calidad, dentro del marco normativo establecido, el cual cuenta con 8 actividades a saber:

Actividad 1. Recepción de la petición

Esta actividad es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia) y la Unidad Coordinadora, consiste en recibir la petición que presenta el ciudadano ante la Entidad por los medios de recepción de peticiones destinados para tal fin en el Ministerio que son: Presencial: Ventanilla Única de Correspondencia del MADS Correo Electrónico: servicioalciudadano@minambiente.gov.co Sede Electrónica: Página web del Ministerio.

En esta etapa se debe propender por garantizar que la petición tenga la información de contacto necesaria para que pueda ser respondida efectivamente; así como los documentos requeridos.

Cuando el ciudadano lo requiera, puede solicitar a los colaboradores de la entidad el Formato para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias F-A-ATC-01 a fin de radicar la petición.

Actividad 2. Radicación de la petición

Esta actividad es responsabilidad de Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia) y consiste en Radicar e ingresar en el Sistema de Gestión Documental vigente la petición recibida, de modo que se le asigne un número de radicado.

Se registra la fecha y hora de recepción, así como los datos mínimos de la petición.

El número de radicado deberá ser informado inmediatamente al peticionario por el mismo medio por el cual fue recibida la petición.

Actividad 3. Asignación de la petición a la UCGA

Esta actividad es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y consiste en Asignar por medio del Sistema de Gestión Documental vigente la petición y remitir el documento físico (cuando haya lugar mediante en los recorridos de correspondencia establecidos para tal fin) a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.

Actividad 4. Clasificación y distribución de la petición.

Esta actividad es responsabilidad de la Unidad Coordinadora y consiste en Tipificar la solicitud según su naturaleza, contenido, remitente y trámite a surtir. Asimismo, se identifica el área que deberá atenderla, acorde con los parámetros contenidos en las guías de competencia y asignación de la Unidad

Coordinadora. Igualmente, se aplican reglas de priorización en la gestión (prelación legal) cuando haya lugar.

Asignar por medio del Sistema de Gestión Documental vigente y remitir el documento físico (cuando haya lugar) a la dependencia competente.

Las solicitudes que lleguen remitidas por Entes de Control, sin excepción, serán remitidas de manera prioritaria a la Oficina de Control Interno.

Actividad 5. Resolución de la petición

Esta actividad es responsabilidad área competente para resolver la petición y consiste en Generar una respuesta de calidad y oportuna, esto es, resolver lo pedido. La generación de la respuesta debe cumplir con el procedimiento y flujo establecido mediante el Sistema de Gestión Documental vigente.

Solicitar al peticionario, cuando así se requiera, la información adicional que sea necesaria para dar respuesta de fondo.

Cuando la competencia para atender la petición sea de otra entidad, la dependencia deberá hacer la remisión por competencia y notificar al peticionario por el canal indicado por el mismo.

Actividad 6. Radicación respuesta

Esta actividad es responsabilidad del área competente para resolver la petición y consiste en asignar un número de radicado a la respuesta mediante el Sistema de Gestión Documental vigente, que evidencie la fecha y hora de la radicación del documento.

Actividad 7. Envío de respuesta

Esta actividad es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y consiste en Enviar la respuesta a la petición por el canal que haya sido indicado por el peticionario.

Actividad 8. Devolución de respuesta

Esta actividad es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y la Unidad Coordinadora y consiste en Cuando la respuesta no pueda ser entregada al peticionario (no se cuenta con la evidencia de entrega) y en caso de que exista imposibilidad de comunicación directa por otro canal, se deberán emplear los medios establecidos por la ley, estos son: Notificación por aviso o publicación en página web.

De acuerdo a las anteriores actividades la OCI procedió a verificar in situ y a través del Sistema SIGDMA de manera aleatoria la ejecución del procedimiento, pudiendo observar lo siguiente:

- La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto es la encargada del direccionamiento de todas las PQRSD que ingresan a la Entidad; y 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.
- Esta Oficina desde pasadas vigencias viene advirtiendo acerca de las debilidades que presenta el proceso en cuanto a la coordinación y seguimiento de la mayoría de sus actividades, situación que ha conllevado a reprocesos dentro de la entidad e incumplimientos a la ciudadanía, materializando el riesgo principal de éste como es el de no dar respuesta a los peticionarios, o darlas de manera extemporánea.

Es por esto, que como se detallará la administración deberá tomar los correctivos que se estimen convenientes a fin de que el proceso de forma general sea manejado de manera adecuada.

- La recepción de los requerimientos se realiza por 3 vías: la primera es la ventanilla única de correspondencia a través del software SIPOST y posteriormente se radica en SIGDMA, en atención a que éstos no cuentan con interoperabilidad; en segundo lugar se encuentra el correo electrónico servicioalciudadano@minambiente.gov.co el cual es administrado por la UCGA y posteriormente de manera manual solicitan a la ventanilla única de correspondencia que éstos sean radicados en SIGDMA, dado que el correo no tiene interfaz con el SIGDMA; y por último se encuentra la sede virtual de SIGDMA a través de su aplicativo PQRSD.

Esta actividad presenta debilidades y reprocesos por lo expuesto.

- En cuanto a las actividades de radicación, asignación y clasificación se cuenta con un usuario dentro del Sistema que permite tipificar y distribuir la petición acorde a la temática y a la dependencia responsable en el MADS, sin embargo éstas presentan debilidades en cuanto a la tipificación, asignación y clasificación, ya que se detectaron algunos que no eran PQRSD y que se ingresaron al sistema como si lo fueran; así como mal direccionados,

afectando la fiabilidad de las estadísticas y el efectivo control que sobre las mismas debe darse.

Para soportar esta observación a continuación presentamos el análisis de la información suministrada por la Unidad Coordinadora en los informes que por disposición legal debe presentar vs la generada por el Sistema SIGDMA obteniendo los siguientes resultados:

Dependencia	Radicado	Asunto Requerimiento	Observación OCI
Dirección de Gestión Integral de Recurso Hídrico	E1-2016-033491	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION REF PROYECTO ADOPCION ACTUALIZACION MANUAL ASIGNACION COMPENSACIONES AMBIENTALES COMPONENTE BIOTICO	Requerimiento que no registra respuesta en el sistema y está clasificado como vencido sin responder. No se trata de un derecho de petición. Información Incorrecta
Despacho del Ministro	E1-2016-018585	CONGRESO DE LA REPUBLICA SENADO	Este documento es remitido por competencia del Congreso solicitando, analizando el mismo es la presentación de un proyecto para la implementación de una planta purificadora, transformadora y generadora de residuos sólidos por parte de la ciudadana Yuri Marcela Benítez, no era por art.258 de Ley 5/92. Información Incorrecta.
Despacho del Ministro	E1-2016-032409	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Requerimiento clasificado en el sistema como atendido por fuera del tiempo y direccionado al Despacho del Ministro, analizado por parte de esta Oficina no corresponde a una PQRSD ya que es una comunicación donde se aplaza una sesión donde se votaría una Ley, no era por art.258 de Ley 5/92. Información Incorrecta
Despacho del Ministro	E1-2016-033473	ASOCIACION SEMBRANDO SEMILLAS DE PAZ	Requerimiento clasificado en el sistema como vencida sin responder y direccionada por la UCGA al Despacho del Ministro, analizada por parte de esta Oficina no corresponde a una PQRSD ya que es una comunicación donde se solicita una cita con el Señor Ministro. Información Incorrecta
Despacho del Ministro	E1-2016-029240	UNIVERSIDAD DEL ROSARIO	Requerimiento clasificado en el sistema como vencida sin responder y direccionada por la al Despacho del Ministro, analizada por parte de esta Oficina no corresponde a una PQRSD ya que es una comunicación donde se solicita considerar al Señor Ministro sea incluida la especialización y la línea de investigación en derecho ambiental de la facultad de jurisprudencia de la Universidad del Rosario como parte de la sociedad civil, en la mesa de trabajo interinstitucional ordenada por la Corte Constitucional. Información incorrecta.

Dependencia	Radicado	Asunto Requerimiento	Observación OCI
Despacho del Ministro	E1-2016-017728	PRESENTACIÓN DEL INFORME DE BAHÍA SOLANO - COLOMBIA	Requerimiento remitido al despacho que no es PQRSD es la presentación de un informe y está clasificado como vencido sin responder. Información Incorrecta
Despacho del Ministro	E1-2016-018003	MININTERIOR TRASLADO POR COMPETENCIA SOLICITUD DEL SEÑOR ALEXIS ARZUAGA MANJARRES RADICADO EXMTMI160005264 11 FEB 2016 ASENTAMIENTOS DE COMUNIDADES ETNICAS EXISTENTES EN EL MUNICIPIO DE LA JAGUA DE IBIRICO	Documento trasladado al Despacho, no es PQRSD, y no es competencia del Despacho. Está clasificado como vencido sin responder. Información Incorrecta.
Oficina de Control Interno	E1-2016-019709	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Requerimiento que aparece en el sistema como vencido sin responder, y clasificado como PQRSD. Este es un requerimiento de ente de control que tiene un tratamiento especial. Información Incorrecta.
Oficina de Control Interno	E1-2016-026062	PARQUES NACIONALES	Requerimiento que aparece en el sistema como PQRSD siendo esta una comunicación donde informan a la OCI que se dio respuesta a una petición que fue trasladada a esa entidad, y además que no ameritaba respuesta. Información Incorrecta.
Oficina de Control Interno	E1-2016-018749	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Requerimiento que aparece en el sistema como vencido sin responder y que si tiene respuesta según radicado OAC 8170-E2-2016-019889. Este es un requerimiento de ente de control más que tiene un tratamiento especial. Información Incorrecta.
Oficina de Control Interno	E1-2016-020559	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Requerimiento que aparece en el sistema como vencido sin responder, esta comunicación no es PQRSD en ella se indica al MADRS acerca del aplazamiento de una conciliación Extrajudicial, cuya competencia es de la OAJ. Información Incorrecta.
Oficina Asesora Jurídica	E1-2016-023213	CIRCUITO ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTA	Requerimiento registrado en el sistema como vencido sin responder, analizado por parte de la OCI no es una PQRSD es una notificación de una demanda. Información Incorrecta
Oficina Asesora Jurídica	E1-2016-022458	JUZGADO 31 ADMINISTRATIVO ORAL DE BOGOTA	Requerimiento registrado en el sistema como atendido fuera del tiempo, analizado por parte de la OCI esta comunicación no es una PQRSD sino una demanda. Información Incorrecta
Oficina Asesora Jurídica	E1-2016-032658	AUTO DE SUSTANCIACION TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE BOLIVAR	Requerimiento registrado en el sistema como PQRSD, realizado el análisis por parte de la OCI corresponde a la comunicación donde se procede al rechazo de una tutela. Información Incorrecta.

Fuente: Sistema de información SIGDMA, Módulo de PQRSD con corte al 25 de enero de 2016

- En cuanto a la actividad de resolución de la petición, tenemos que la UCGA implemento el indicador “Cumplimiento en la Oportunidad en la Respuesta

de Peticiones de la Entidad”, y que para el segundo semestre se obtuvo un resultado del 49.8% de cumplimiento en la respuesta de peticiones.

En análisis efectuado por esta Oficina se puede inferir que si para el segundo semestre de 2016 se recibieron según el reporte de la UCGA 12.624 requerimientos, y se respondieron con oportunidad 6.286, quedando 6.338 requerimientos entre contestados por fuera del tiempo, no contestados y en trámite o gestión, es una cifra elevada que amerita ser revisada, pero que difiere de la realidad según lo expuesto anteriormente, tomamos como ejemplo los siguientes casos:

Dependencia	Radicado	Asunto Requerimiento	Observación OCI
Despacho del Ministro	E1-2016-020817	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE REP ANGÉLICA LOZANO SOBRE CIÉNAGA GRANDE DE SANTA MARTA	Requerimiento que aparece en el sistema como vencido sin responder cuando se le dio respuesta el día 31 de agosto con radicado de salida MIN-8000-E2-2016-021477. Información Incorrecta
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	E1-2016-028125	DERECHO DE PETICIÓN SOBRE TRANSPORTE DEL COQUE DE LA REFINERÍA CARTAGENA	Requerimiento que frente al sistema no presenta repuesta pero si se encontró con registro de salida DD-E2-2016-029890. Información Incorrecta
Despacho del Ministro	E1-2016-018133	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL SENADOR ALEXANDER LÓPEZ MAYA SOBRE CONCESIÓN Y ENTREGA DE USUFRUCTO Y EXPLOTACIÓN DE ESPECIES NATIVAS FORESTALES EN EL CHOCÓ Y OTRAS ÁREAS DEL PACÍFICO	Requerimiento que aparece en el sistema como vencido sin responder, cuando se le dio respuesta el día 5 de octubre de 2016 con radicado de salida MIN-8000-E2-2016-025384. Información Incorrecta

Fuente: Sistema de información SIGDMA, Módulo de PQRSD con corte al 25 de enero de 2016

Por otro lado, se solicitó por parte de esta Oficina la medición de la calidad en la respuesta al peticionario y no se evidencio, manifestando por parte de la UCGA que no se contaban con los recursos suficientes, situación que será corregida por ellos en la vigencia 2017, ya que se incluyó dentro de las necesidades presupuestales de la dependencia y adicionalmente se incluyó dentro del Plan Anticorrupción 2017.

- En las actividades 6 y 7, referentes a la radicación de la respuesta y a su envío, presentan debilidades en cuanto a manejo del Sistema por parte de los usuarios como por ejemplo: cuando sí corresponden a PQRSD en algunas ocasiones se radica la salida con un número de expediente diferente al de ingreso, lo que dificulta su seguimiento y se pierde la trazabilidad de la PQRSD.
- En cuanto a la actividad de devolución de respuesta La OCI pudo evidenciar mediante el Sistema de gestión documental vigente, la planilla de mensajería

interna FA DOC 14 y la evidencia de la publicación, el cumplimiento a esta actividad.

Por lo anterior, esta Oficina recomienda iniciar de manera inmediata las acciones tendientes a dar solución definitiva a las debilidades anteriormente expuestas, así como adelantar las acciones pertinentes a fin de establecer la responsabilidad al interior de nuestra entidad de los funcionarios encargados de tramitar y responder las mismas; y fortalecer los controles que puedan detectar de manera anticipada los términos de respuestas de las diferentes solicitudes y no esperar a que las mismas se venzan en poder de los responsables.

➤ **Análisis de la información que reporta la Unidad Coordinadora de las PQRSD tramitadas durante el segundo semestre de 2016**

INGRESOS DE PQRSD II SEMESTRE DE 2016

Tipo de solicitudes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 DATOS SUMINISTRADO UCGA
Reclamo	1	0	2	1	2	0	6
Queja	4	0	4	3	1	0	12
Petición	1930	2243	2159	2181	2264	1802	12579
Sugerencia	0	1	2	6	1	0	10
Denuncias	3	2	7	2	2	1	17
Total	1938	2246	2174	2193	2270	1803	12.624

Fuente: Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto-SIGDMA

Como se puede observar en la tabla anterior, acumulado a segundo semestre de 2016 se recibieron 12.624 requerimientos entre reclamos, quejas, peticiones, sugerencias y denuncias; es importante anotar que se reportan con mayor ingreso a la entidad peticiones las cuales del total equivalen al 99,64% con 12.579, sin embargo como se manifestó anteriormente estas cifras difieren de la realidad, razón por la cual deberán adelantarse los ajustes que se estimen necesarios.

Solicitudes por dependencias del Ministerio, periodo julio a diciembre de 2016.

Para este apartado y como quiera que en el informe anual presentado por la UCGA no se refleja la distribución de las PQRSD por dependencia, la OCI procedió a realizar el análisis con los datos provenientes del módulo PQRSD de SIGDMA con los siguientes resultados:

NÚMERO DE PQRSD REGISTRADAS EN EL SISTEMA SIGDMA POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Tipo de petición	Total desagregado	porcentaje de participación	Total dependencia cantidad	Total dependencia porcentaje
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Denuncia	1	0,01%	3028	23,56%
	Petición	3.025	23,54%		
	Queja	1	0,01%		
	Reclamo	1	0,01%		
Oficina Asesora Jurídica	Petición	2.497	19,43%	2499	19,44%
	Queja	2	0,02%		
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Denuncia	14	0,11%	1385	10,78%
	Petición	1.362	10,60%		
	Queja	5	0,04%		
	Reclamo	1	0,01%		
	Sugerencia	3	0,02%		
Oficina Asesora de Planeación	Petición	997	7,76%	997	7,76%
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	Petición	862	6,71%	863	6,71%
	Reclamo	1	0,01%		
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	Petición	796	6,19%	798	6,21%
	Queja	1	0,01%		
	Sugerencia	1	0,01%		
Despacho del Ministro	Petición	686	5,34%	688	5,35%
	Queja	1	0,01%		
	Reclamo	1	0,01%		
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	Petición	425	3,31%	426	3,31%
	Reclamo	1	0,01%		
Grupo de Contratos	Petición	282	2,19%	282	2,19%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	Petición	245	1,91%	245	1,91%

NÚMERO DE PQRSD REGISTRADAS EN EL SISTEMA SIGDMA POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Tipo de petición	Total desagregado	porcentaje de participación	Total dependencia cantidad	Total dependencia porcentaje
Dirección de Cambio Climático	Petición	170	1,32%	170	1,32%
Subdirección de Educación y Participación	Denuncia	1	0,01%	166	1,29%
	Petición	163	1,27%		
	Queja	1	0,01%		
	Sugerencia	1	0,01%		
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	Petición	150	1,17%	151	1,17%
	Queja	1	0,01%		
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	Denuncia	1	0,01%	144	1,12%
	Petición	143	1,11%		
Secretaría General	Petición	130	1,01%	130	1,01%
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	97	0,75%	97	0,75%
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	Petición	84	0,65%	84	0,65%
Oficina de Asuntos Internacionales	Petición	83	0,65%	83	0,65%
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	Petición	78	0,61%	78	0,61%
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	Petición	65	0,51%	65	0,51%
Grupo de Gestión Documental	Petición	60	0,47%	60	0,47%
Grupo de Tesorería	Petición	52	0,40%	52	0,40%
Grupo de Servicios Administrativos	Petición	51	0,40%	52	0,40%
	Reclamo	1	0,01%		
Grupo de Presupuesto	Petición	46	0,36%	46	0,36%
Grupo de comunicaciones	Petición	37	0,29%	37	0,29%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Petición	23	0,18%	24	0,19%
	Sugerencia	1	0,01%		
Subdirección Administrativa y Financiera	Petición	21	0,16%	21	0,16%
Grupo de Control Interno Disciplinario	Petición	17	0,13%	17	0,13%
Grupo de Contabilidad y Cuentas	Petición	11	0,09%	11	0,09%
Grupo de Sistemas	Petición	11	0,09%	11	0,09%
Grupo de Análisis Económico	Petición	7	0,05%	7	0,05%
Grupo de Procesos Judiciales	Petición	4	0,03%	4	0,03%

NÚMERO DE PQRSD REGISTRADAS EN EL SISTEMA SIGDMA POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Tipo de petición	Total desagregado	porcentaje de participación	Total dependencia cantidad	Total dependencia porcentaje
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	Petición	3	0,02%	3	0,02%
Grupo Recursos Genéticos	Petición	3	0,02%	3	0,02%
Gestión Integral de Riesgo	Petición	2	0,02%	2	0,02%
Grupo de Administración de Recurso Hídrico	Petición	2	0,02%	2	0,02%
Grupo de Gestión Presupuestal	Petición	2	0,02%	2	0,02%
Grupo de Ordenamiento Ambiental del territorio y gestión Sostenible de la Biodiversidad Costera y Marina	Petición	2	0,02%	2	0,02%
Grupo de Competitividad y Promoción de Negocios Verdes Sostenibles	Petición	1	0,01%	1	0,01%
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	Petición	1	0,01%	1	0,01%
Total general generado por SIGDMA		12.853	100%	12.853	100%

Fuente: Modulo de PQRSD Julio a Diciembre de 2016, base de datos del 25-01-2017

Acorde a la información anterior se puede observar que la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos presenta el más alto volumen de recepción de PQRSD para el periodo en estudio con el 23.56% (3.028), seguido de la OAJ con el 19.44% (2.499) y la UCGA el 10.78% (1385).

Es importante anotar que la OCI encontró novedades en:

- Existe una diferencia de 229 PQRSD ingresadas entre el reporte anual presentado por la UCGA (12.624) y lo verificado en SIGDMA (12.853).
- 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.
- El sistema ni los informes de la UCGA reflejan aquellas peticiones que están en gestión o trámite.

Solicitudes atendidas a tiempo Segundo Semestre de 2016

La siguiente matriz analizada por el OCI se realizó partir de los datos del módulo PQRSD de SIGDMA.

Solicitudes atendidas a tiempo Segundo Semestre de 2016

Dependencia	Tipo de requerimiento	Total desagregado por tipo de PQRSD	Porcentaje de participación por tipo de PQRSD	total de solicitudes que ingresaron a la dependencia	Total solicitudes atendidas a tiempo por dependencia	Porcentaje de PQRSD atendidas en términos por dependencia
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Denuncia	14	0,23%	1385	1322	95,45%
	Petición	1300	21,44%			
	Queja	4	0,07%			
	Reclamo	1	0,02%			
	Sugerencia	3	0,05%			
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Petición	1271	20,96%	3028	1271	41,97%
Oficina Asesora Jurídica	Petición	1208	19,92%	2499	1209	48,38%
	Queja	1	0,02%			
Oficina Asesora de Planeación	Petición	349	5,76%	997	349	35,01%
Grupo de Talento Humano Activo - No Activo- Pasivo Pensional	Petición	332	5,48%	863	333	38,59%
	Reclamo	1	0,02%			
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	Petición	268	4,42%	798	268	33,58%
Despacho del Ministro	Petición	260	4,29%	688	260	37,79%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	Petición	209	3,45%	426	210	49,30%
	Reclamo	1	0,02%			
Grupo de Contratos	Petición	188	3,10%	282	188	66,67%
Dirección de Cambio Climático	Petición	67	1,11%	170	67	39,41%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	Petición	59	0,97%	144	59	40,97%

Solicitudes atendidas a tiempo Segundo Semestre de 2016

Dependencia	Tipo de requerimiento	Total desagregado por tipo de PQRSD	Porcentaje de participación por tipo de PQRSD	total de solicitudes que ingresaron a la dependencia	Total solicitudes atendidas a tiempo por dependencia	Porcentaje de PQRSD atendidas en términos por dependencia
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	50	0,82%	97	50	51,55%
Grupo de Gestión Documental	Petición	47	0,78%	60	47	78,33%
Secretaría General	Petición	45	0,74%	130	45	34,62%
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	Petición	40	0,66%	65	40	61,54%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	Petición	39	0,64%	245	39	15,92%
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	Petición	35	0,58%	84	35	41,67%
Subdirección de Educación y Participación	Petición	31	0,51%	166	31	18,67%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	Petición	28	0,46%	151	29	19,21%
	Queja	1	0,02%			
Oficina de Asuntos Internacionales	Petición	18	0,30%	83	18	21,69%
Grupo de Servicios Administrativos	Petición	17	0,28%	52	18	34,62%
	Reclamo	1	0,02%			
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	Petición	16	0,26%	78	16	20,51%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Petición	11	0,18%	24	12	50,00%
	Sugerencia	1	0,02%			
Grupo de Tesorería	Petición	11	0,18%	52	11	21,15%
Grupo de comunicaciones	Petición	10	0,16%	37	10	27,03%
Grupo de Control Interno Disciplinario	Petición	10	0,16%	17	10	58,82%

Solicitudes atendidas a tiempo Segundo Semestre de 2016

Dependencia	Tipo de requerimiento	Total desagregado por tipo de PQRSD	Porcentaje de participación por tipo de PQRSD	total de solicitudes que ingresaron a la dependencia	Total solicitudes atendidas a tiempo por dependencia	Porcentaje de PQRSD atendidas en términos por dependencia
Grupo de Presupuesto	Petición	9	0,15%	46	9	19,57%
Subdirección Administrativa y Financiera	Petición	6	0,10%	21	6	28,57%
Grupo de Sistemas	Petición	5	0,08%	11	5	45,45%
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	Petición	2	0,03%	3	2	66,67%
Grupo de Contabilidad y Cuentas	Petición	2	0,03%	11	2	18,18%
Grupo de Administración de Recurso Hídrico	Petición	2	0,03%	2	2	100,00%
Grupo de Gestión Presupuestal	Petición	2	0,03%	2	2	100,00%
Grupo de Ordenamiento Ambiental del territorio y gestión Sostenible de la Biodiversidad Costera y Marina	Petición	1	0,02%	2	1	50,00%
Grupo de Análisis Económico	Petición	1	0,02%	7	1	14,29%
Grupo Recursos Genéticos	Petición	1	0,02%	3	1	33,33%
Total requerimientos contestados a tiempo				12.853	6.063	47,17%

Fuente: Modulo de PQRSD Julio a Diciembre de 2016, base de datos del 25-01-2017

Acorde a la información suministrada anteriormente y analizada por la OCI se encontraron las siguientes novedades:

- Se respondieron dentro de los términos el 47.17% (6.063) de las 12.853 PQRSD recibidas en el periodo evaluado, esto dista en un 2.63% la cifra reportada por la UCGA en su informe anual, el cual en su indicador “Oportunidad en la respuesta de peticiones de la entidad” presenta un 49.8%, además como ya se manifestó anteriormente la información no es del todo precisa debido a los errores que se presentan tanto en la radicación, como en la clasificación.

- En general se presentaron bajos porcentajes de respuesta en PQRSD, esto incluye dependencias importantes como lo son: Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos que de 3.028 PQRSD ingresadas en el periodo respondió el 41.97% y la OAP que de 997 respondió el 35.01% de requerimientos en los términos establecidos en la norma.

Requerimientos contestados fuera del término Segundo Semestre de 2016

La siguiente matriz analizada por al OCI se realizó partir de los datos del módulo PQRSD de SIGDMA.

PQRSD RESPONDIDAS POR FUERA DEL TERMINO II SEMESTRE DE 2016

Dependencia	Tipo de requerimiento	Total desagregado por tipo de PQRSD	Porcentaje de participación por tipo de PQRSD	total de solicitudes que ingresaron a la dependencia	Total solicitudes atendidas por fuera del tiempo por dependencia	Porcentaje de PQRSD atendidas fuera de términos por dependencia
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Petición	914	27,85%	3028	916	30,25%
	Queja	1	0,03%			
	Reclamo	1	0,03%			
Oficina Asesora Jurídica	Petición	707	21,54%	2499	708	28,33%
	Queja	1	0,03%			
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	Petición	288	8,78%	863	288	33,37%
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	Petición	276	8,41%	798	276	34,59%
Oficina Asesora de Planeación	Petición	252	7,68%	997	252	25,28%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	Petición	133	4,05%	245	133	54,29%

PQRSD RESPONDIDAS POR FUERA DEL TERMINO II SEMESTRE DE 2016

Dependencia	Tipo de requerimiento	Total desagregado por tipo de PQRSD	Porcentaje de participación por tipo de PQRSD	total de solicitudes que ingresaron a la dependencia	Total solicitudes atendidas por fuera del tiempo por dependencia	Porcentaje de PQRSD atendidas fuera de términos por dependencia
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	Petición	112	3,41%	426	112	26,29%
Despacho del Ministro	Petición	65	1,98%	688	65	9,45%
Grupo de Contratos	Petición	59	1,80%	282	59	20,92%
Dirección de Cambio Climático	Petición	58	1,77%	170	58	34,12%
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	Petición	53	1,61%	78	53	67,95%
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	48	1,46%	1385	48	3,47%
Subdirección de Educación y Participación	Petición	45	1,37%	166	46	27,71%
	Sugerencia	1	0,03%			
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	Petición	45	1,37%	84	45	53,57%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	Petición	35	1,07%	144	36	25,00%
	Sugerencia	1	0,03%			
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	Petición	35	1,07%	151	35	23,18%
Grupo de Presupuesto	Petición	24	0,73%	46	24	52,17%
Secretaría General	Petición	22	0,67%	130	22	16,92%
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad	Petición	16	0,49%	65	16	24,62%

PQRSD RESPONDIDAS POR FUERA DEL TERMINO II SEMESTRE DE 2016

Dependencia	Tipo de requerimiento	Total desagregado por tipo de PQRSD	Porcentaje de participación por tipo de PQRSD	total de solicitudes que ingresaron a la dependencia	Total solicitudes atendidas por fuera del tiempo por dependencia	Porcentaje de PQRSD atendidas fuera de términos por dependencia
Técnica de Ozono (UTO)						
Oficina de Asuntos Internacionales	Petición	13	0,40%	83	13	15,66%
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	12	0,37%	97	12	12,37%
Grupo de Servicios Administrativos	Petición	11	0,34%	52	11	21,15%
Grupo de Control Interno Disciplinario	Petición	6	0,18%	17	6	35,29%
Grupo de Sistemas	Petición	5	0,15%	11	5	45,45%
Grupo de Tesorería	Petición	4	0,12%	52	4	7,69%
Grupo de comunicaciones	Petición	4	0,12%	37	4	10,81%
Grupo de Análisis Económico	Petición	4	0,12%	7	4	57,14%
Grupo de Gestión Documental	Petición	2	0,06%	60	2	3,33%
Grupo Recursos Genéticos	Petición	2	0,06%	3	2	66,67%
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	Petición	1	0,03%	3	1	33,33%
Subdirección Administrativa y Financiera	Petición	1	0,03%	21	1	4,76%
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	Petición	1	0,03%	1	1	100,00%
total fuera de tiempo		3.282	100,00%	12.853	3.282	25,53%

Fuente: Base de datos SIGDMA

Acorde a la información anteriormente presentada se observa que el 25.53% de las PQRSD que ingresan al MADS se contestan por fuera de los términos legales, sin embargo como quiera que de acuerdo a lo analizado por esta Oficina muchas de

las solicitudes no son radicadas correctamente, o se encuentran mal clasificados, no es confiable la información, entre tanto estas situaciones no sean corregidas.

Requerimientos vencidos sin responder Segundo Semestre de 2016

La siguiente matriz analizada por al OCI se realizó partir de los datos del módulo PQRSD de SIGDMA.

PQRSD VENCIDAS SIN RESPONDER II SEMESTRE DE 2016

Dependencia	Tipo de requerimiento	Total desagregado por tipo de PQRSD	Porcentaje de participación por tipo de PQRSD	total de solicitudes que ingresaron a la dependencia	Total solicitudes si atender por dependencia	Porcentaje de PQRSD que no fueron respondidas por dependencia
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Denuncia	1	0,03%	3028	764	25,23%
	Petición	763	22,26%			
Oficina Asesora Jurídica	Denuncia	1	0,03%	2499	593	23,73%
	Petición	592	17,27%			
Oficina Asesora de Planeación	Petición	400	11,67%	997	400	40,12%
Despacho del Ministro	Petición	358	10,45%	688	360	52,33%
	Queja	1	0,03%			
	Reclamo	1	0,03%			
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	Petición	248	7,24%	798	249	7,27%
	Queja	1	0,03%			
Grupo de Talento Humano Activo - No Activo- Pasivo Pensional	Petición	238	6,94%	863	238	27,58%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	Petición	101	2,95%	426	101	23,71%
Subdirección de Educación y Participación	Denuncia	1	0,03%	166	88	53,01%
	Petición	86	2,51%			
	Queja	1	0,03%			
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	Petición	86	2,51%	151	86	56,95%

PQRSD VENCIDAS SIN RESPONDER II SEMESTRE DE 2016

Dependencia	Tipo de requerimiento	Total desagregado por tipo de PQRSD	Porcentaje de participación por tipo de PQRSD	total de solicitudes que ingresaron a la dependencia	Total solicitudes si atender por dependencia	Porcentaje de PQRSD que no fueron respondidas por dependencia
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	Petición	73	2,13%	245	73	29,80%
Secretaría General	Petición	63	1,84%	130	63	48,46%
Oficina de Asuntos Internacionales	Petición	52	1,52%	83	52	62,65%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	Petición	49	1,43%	144	49	34,03%
Dirección de Cambio Climático	Petición	44	1,28%	170	44	25,88%
Grupo de Tesorería	Petición	37	1,08%	52	37	71,15%
Grupo de Contratos	Petición	35	1,02%	282	35	12,41%
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	33	0,96%	97	33	34,02%
Grupo de comunicaciones	Petición	23	0,67%	37	23	62,16%
Grupo de Servicios Administrativos	Petición	23	0,67%	52	23	44,23%
Subdirección Administrativa y Financiera	Petición	14	0,41%	21	14	66,67%
Grupo de Presupuesto	Petición	14	0,41%	46	14	30,43%
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	14	0,41%	1385	14	1,01%
Oficina de Tecnologías de la	Petición	12	0,35%	24	12	50,00%

PQRSD VENCIDAS SIN RESPONDER II SEMESTRE DE 2016

Dependencia	Tipo de requerimiento	Total desagregado por tipo de PQRSD	Porcentaje de participación por tipo de PQRSD	total de solicitudes que ingresaron a la dependencia	Total solicitudes si atender por dependencia	Porcentaje de PQRSD que no fueron respondidas por dependencia
Información y la Comunicación						
Grupo de Gestión Documental	Petición	11	0,32%	60	11	18,33%
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	Petición	10	0,29%	65	10	15,38%
Grupo de Contabilidad y Cuentas	Petición	9	0,26%	11	9	81,82%
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	Petición	9	0,26%	78	9	11,54%
Grupo de Procesos Judiciales	Petición	4	0,12%	4	4	100,00%
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	Petición	4	0,12%	84	4	4,76%
Grupo de Análisis Económico	Petición	2	0,06%	7	2	28,57%
Gestión Integral de Riesgo	Petición	2	0,06%	2	2	100,00%
Grupo de Ordenamiento Ambiental del territorio y gestión Sostenible de la Biodiversidad Costera y Marina	Petición	1	0,03%	2	1	50,00%
Grupo de Control Interno Disciplinario	Petición	1	0,03%	17	1	5,88%
Grupo de Competitividad y Promoción de Negocios Verdes Sostenibles	Petición	1	0,03%	1	1	100,00%
Grupo de Sistemas	Petición	1	0,03%	11	1	9,09%
Total general		3.427	100%	12.853	3.427	26,66%

Fuente: Base de datos SIGDMA

Acorde a la información anteriormente presentada, la OCI pudo evidenciar que el 26.66% (3.427 PQRSD) no fueron respondidas durante el segundo semestre de 2016, cifra está que debe ser ajustada de acuerdo con lo anteriormente manifestado, en cuanto a la radicación y clasificación de las PQRSD, máxime si se tiene en cuenta que de acuerdo con el tipo de petición los plazos varían.

Es importante anotar, que dentro de la verificación realizada por la OCI en este apartado se encontraron algunas PQRSD que aparecen en el sistema vencidas sin responder cuando realmente si tenían respuesta.

➤ **Análisis del registro de solicitudes atendidas por canales de primer contacto, Segundo Semestre 2016.**

El Centro de Contacto atiende las solicitudes de primer contacto por los medios telefónico, chat institucional y 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 del Ministerio de Ambiente

• **Atención Presencial dada a las PQRSD**

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 de Segundo Semestre de 2016.

Número de solicitudes presenciales atendidas. Segundo Semestre 2016.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Julio	52
Agosto	66
Septiembre	69
Octubre	60
Noviembre	39
Diciembre	28

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto

El Centro de Contacto en promedio atendió durante el semestre cerca de 314 solicitudes de manera presencial en el Ministerio, los meses con mayor visita de

usuarios en las instalaciones de la entidad fueron agosto y septiembre con 69 y 60 solicitudes respectivamente.

- **Chat Institucional**

Mediante la página web 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 en lo corrido de Segundo Semestre de 2016

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

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Julio	34
Agosto	87
Septiembre	61
Octubre	67
Noviembre	40
Diciembre	22

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto

El centro de contacto del Ministerio atendió en el segundo semestre del 2016, 311 solicitudes, se destacan los meses de agosto y octubre con mayores volúmenes de consultas con 87 y 67 solicitudes atendidas respectivamente.

Según la visita realizada nuevamente 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.

- **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, Segundo Semestre 2016.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Julio	670
Agosto	803
Septiembre	638
Octubre	578
Noviembre	540
Diciembre	333

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto

Por este canal se atendieron 3.562 solicitudes para el segundo semestre del 2016, agosto fue el mes con mayor demanda (803).

➤ **Análisis a la gestión documental y de archivo del procedimiento**

La administración adquirió en el año 2015 un software cuyo objeto es 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

Para verificar algunas funcionalidades del Sistema SIGDMA se realizó una entrevista con los líderes del Grupo de Gestión Documental y a la Unidad Coordinadora, aplicando una lista de chequeo detectando entre otras las siguientes falencias:

- Según se pudo evidenciar por parte de la OCI, la gestión de requerimientos que ingresan por vía correos electrónicos no se realiza de manera automática sino se sigue llevando de una manera manual, esto mismo se pudo evidenciar en la visita realizada para el semestre anterior.
- Se sigue manejando una propuesta de Tabla de Retención Documental ya que las mismas no han sido aprobadas por el AGN y según afirmación del Coordinador de Gestión Documental no se está aplicando correctamente dicha propuesta en el SIGDMA, lo que afecta la correcta consolidación del expediente con los debidos parámetros establecidos.
- En cuanto a la armonización de la gestión documental en ambiente físico y electrónico, al igual que en el semestre anterior, se analiza por parte de la OCI, y según la información suministrada por el Grupo de Gestión Documental, que al no cumplir con el parámetro anterior no habrá equivalencia entre los físico y

lo electrónico, es importante anotar que tampoco existen unas instalaciones físicas adecuadas o con el espacio suficiente que garantice en el MADS el correcto almacenamiento del archivo.

- La OCI pudo evidenciar según afirmaciones del Líder del Grupo de Gestión Documental, que el Sistema no aplica todos los instrumentos archivísticos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 4095 que reglamenta la descripción archivística, ni con aplicación de todos los parámetros establecidos en la propuesta de TRD, es importante anotar que a la fecha, la OCI no pudo evidenciar los Cuadros de Clasificación Documental CCD los cuales también hace parte de la administración de los instrumentos archivísticos establecidos por el AGN.
- La OCI pudo evidenciar en el Sistema y según afirmaciones del Líder del Proceso, que al igual que el semestre anterior 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, oportunos y veraces, esto conlleva a tener que hacerlos de manera manual, generando un reproceso.
- Se evidencio por parte de la OCI que existe un flujo de trabajo para el préstamo de archivo y se pudo constatar mediante la mesa de trabajo con el Grupo de Gestión Documental y en el Sistema, dicho flujo si está implementado pero no en funcionamiento.
- 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 del módulo de gestión de archivos (de las dependencias y/o Procesos), incluyendo la gestión automatizada de los inventarios documentales de las dependencias.
- El Sistema SIGDMA 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 obtener estadísticas de uso y funcionales, y cumplir con las normas colombianas en cuanto a recepción de registros entendiendo la diferencia 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.
- El Sistema se encuentra integrado a una sede electrónica que administra las PQRSD de forma virtual.
- 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, con base en el cual la Unidad Coordinadora realiza sus seguimientos en las dependencias, pero como la información que genera este Sistema como se ha evidenciado no es fidedigna el seguimiento carece de validez y por ende no es efectivo ni cumple su razón de ser.

- Revisado el módulo de PQRSD en el Sistema por parte de la OCI, no se evidenciaron alertas generadas manera que evite los incumplimientos en los requerimientos. Una vez se cuente con esta herramienta deberá revisarse como lo hemos manifestado a lo largo de este informe la radicación y clasificación de las PQRSD.
- El sistema no tiene interfaz con el correo electrónico de la UCGA, de manera que ingrese los requerimientos de manera automática al sistema, para ello cuenta con un profesional que lo hace de manera manual, según el líder de la UCGA este es un requerimiento que se está realizando al proveedor del software.

4. CONCLUSIONES

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

- El Procedimiento Gestión de Peticiones Escritas presenta debilidades en la mayoría de sus actividades, tales como: recepción, radicación, asignación, clasificación y resolución de las PQRSD que ingresan a nuestra entidad; situación que genera reprocesos e incumplimientos. De otra parte, presenta debilidades la información generada por la Unidad Coordinadora vs Sistema SIGDMA, lo que afecta la veracidad de la información que soporta la gestión del proceso, y dificulta su correcto seguimiento y control.
- 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, generando incumplimientos a la ciudadanía, materializando así el riesgo principal de éste como es el de no dar respuesta a los peticionarios, o darlas de manera extemporánea.
- No se está dando estricto cumplimiento a la normatividad aplicable para la gestión documental del procedimiento, afectando así la consolidación de los expedientes tanto de manera física como electrónica, y la trazabilidad del mismo.