

INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

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.

El alcance del presente informe en cuanto a resultados de la gestión de PQRSD, es con corte al segundo semestre de 2017.

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 Administración de Comunicaciones Oficiales y PQRSD**

La OCI adelantó revisión del “Procedimiento Administración de Comunicaciones Oficiales y PQRSD”, cuyo objetivo es gestionar oportunamente la recepción, registro, radicación, clasificación y distribución de las comunicaciones oficiales 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 del Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia) y la Unidad Coordinadora UCGA, en ella se aclaran que los canales oficiales para la recepción de comunicaciones del MADS son con su respectiva función:

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** recibir las comunicaciones oficiales 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@minambiente.gov.co
- **Sede Electrónica:** Recibir comunicaciones oficiales 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.minambiente.gov.co/SedeElectronica/>
- **Telefónico:** Recibir las solicitudes verbales que ingresan por la línea de atención nacional y local 018000915060 y 3323422 respectivamente.
- **Chat Página Web:** Recibir las comunicaciones oficiales 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 establecer mediante una prueba por los distintos canales que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

Actividad 2. Registrar información de la comunicación oficial

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y 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 de Gestión Documental de la Entidad como mínimo la siguiente información:

- a. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.
- b. Asunto del documento
- c. Número de folios
- d. Dependencias a donde se envié copias del documento, cuando se indique.
- e. Medio de recepción
- f. Medio de comunicación

NOTA: Para el caso de Otras Comunicaciones recibidas que hacen parte de las Comunicaciones que Ingresan al MADS, tales como: Publicaciones (Folletos, Revistas, Libros, Periódicos), Invitaciones que no requieren respuesta o Delegación, Convocatorias que no requieren respuesta, Felicitaciones, Informativos, Facturas (Servicios Públicos), Extractos y Pólizas; deben ser radicadas (Registrar) en SIGDMA.

- **Correo Electrónico Institucional:** Ingresar la siguiente información en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad:

- a. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.
- b. Asunto del documento
- c. Asunto del correo electrónico
- d. Número de folios
- e. Dependencias a donde se envié copias del documento, cuando se indique.
- f. Medio de recepción

g. Medio de comunicación

- **Telefónico:** *Ingresar la información del remitente de la comunicación oficial, la información que se registra es la siguiente:*

*a. 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*

- **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 la siguiente:*

*a. 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*

- **Fax:** *Ingresar la siguiente información en el Sistema 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*

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

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

Actividad 3. Radicar y digitalizar las comunicaciones oficiales

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y la Unidad Coordinadora y consiste en:

Radicar la comunicación oficial con las siguientes acotaciones:

Nota 1: Es obligación del responsable de radicación abrir las comunicaciones 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.

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** Radicar y digitalizar la comunicación oficial 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 remitario y a su copia.

NOTA: Para el caso de Otras Comunicaciones recibidas que hacen parte de las Comunicaciones que Ingresan al MADS, tales como: Publicaciones (Folletos, Revistas, Libros, Periódicos), Invitaciones que no requieren respuesta o Delegación, Convocatorias que no requieren respuesta, Felicitaciones, Informativos, Facturas (Servicios Públicos), Extractos y Pólizas; deben ser radicadas en SIGDMA y enviado a través de esta herramienta a las dependencias para su trámite y a su vez y el documento

físico debe ser enviado a la Dependencia destino con planilla de Mensajería desde el Grupo de Gestión Documental.

- **Correo Electrónico Institucional:** Radicar las comunicaciones oficiales 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 comunicación oficial manifestada verbalmente por el interesado, el agente que atiende la llamada transcribe la información al SIGDMA. En esta actividad el SIGDMA integra el audio de la llamada a la comunicación oficial. El proceso asigna un número de radicado y la fecha en que se realizó.
- **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.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba por los distintos canales que esta actividad se realiza conforme al procedimiento, es importante anotar que el correo electrónico no tiene conexión con SIGDMA.

Actividad 4. Notificar las radicaciones de comunicaciones oficiales

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y la Unidad Coordinadora y consiste en:

Informar a los interesados el número de radicado asignado a la comunicación oficial, 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 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 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 comunicación oficial 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 comunicación presentada a la Entidad.*
- **Chat Página Web:** *Notificar al interesado en el chat el número de consecutivo de la comunicación presentada a la Entidad.*
- **Fax:** *Notificar al interesado la radicación de la comunicación 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.*

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

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

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 dos grandes grupos:

PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia)

OTRAS (Publicaciones, facturas, agradecimientos, hojas de vida sin oficio e invitaciones).

- **PQRSD:** *Clasificar las comunicaciones oficiales, para realizar el envío electrónico en el Sistema de Gestión Documental y envío físico de documentos a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.*
- **OTRAS:** *Clasificar las comunicaciones oficiales para enviarlas en el Sistema de Integrado de Gestión Documental a la (s) dependencia (s) destino. Se realiza a continuación la actividad 8.*

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante pruebas que esta actividad presenta debilidades, ya que no se tienen en cuenta los flujos especiales de información tales como procesos judiciales y entes de control, situación que será resuelta según lo manifestado por la Unidad Coordinadora con la suscripción y ejecución del Contrato No. 604 de 2017.

Actividad 6. Tipificar las PQRSD

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la Unidad Coordinadora y consiste en:

Tipificar las PQRSD de acuerdo a su naturaleza, para asignar en el sistema tiempos de respuesta y unidad administrativa responsable de gestionarla. Los términos que se exponen, corresponde a días hábiles.

- Peticiónes: Informativas (15 días hábiles), de fondo (30 días hábiles) y copias (10 días)
- Quejas: 15 días
- Reclamo: 15 días
- Sugerencias: 15 días
- Denuncia: 15 días

En la tipificación se establecen dos tipos de solicitudes, aquellas con tiempos de respuesta establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y solicitudes con tiempos de respuestas diferentes al Código.

Se establecen las siguientes solicitudes:

Trámites de la Dirección de Cambio Climático

- Consideración temprana PoA: 8 días hábiles
- Carta de No Objeción PoA: primera vez 5 días - adición de información 8 días
- Autorización de entidad Coordinadora - PoA: primera vez 8 días - adición de información 8 días
- Aprobación Nacional PoA: requerimiento de Información: 3 días - revisión de la información requerida 12 días - Concepto técnico 5 días
- Consideración temprana MDL: 8 días hábiles
- Carta de No Objeción MDL: primera vez 5 días - adición de información solicitada 8 días
- Aprobación Nacional MDL: requerimiento de Información: 3 días - revisión de la información requerida 12 días.

Trámites de la Dirección Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos

- Contrato de Acceso a Recursos Genéticos: 120 días
- Levantamiento de Vedas: 62 días
- Sustracción de áreas de Reserva Forestal: 90 días
- Permiso CITES: 60 días

-Informes de seguimiento: 30 días

Proyectos

Proyectos de Inversión: 60 días

Informe de avances y finales: 45 días

Procesos Judiciales

Reparación directa, nulidad y restablecimiento del derecho, contractuales: 55 días

Tutelas, requerimientos y órdenes judiciales: cualquier término requerido despacho judicial (se debe ingresar el término de respuesta).

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una muestra de 20 requerimientos que 10 no eran PQRSD, ello indica que por esta vía se filtran comunicaciones que no corresponden, afectando así la estadística que arroja el Sistema.

Actividad 7. Asignar las PQRSD

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la Unidad Coordinadora y consiste en:

Asignar las PQRSD a la (s) dependencia (s) responsables de gestionar la (s) respuesta (s)

Las PQRSD 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.

Las peticiones 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.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba que esta actividad presenta debilidades a la hora de asignar un requerimiento a varias dependencias lo cual afecta entre otros procesos el de gestión de solicitudes de los entes de control.

Actividad 8. Entregar reparto físico comunicaciones oficiales

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y consiste en:

Entregar la documentación física de las PQRSD 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 prueba que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

Actividad 9. Verificar y recepcionar las comunicaciones

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las dependencias y consiste en:

Verificar que la comunicación oficial (PQRSD u OTRA) sea competencia de la unidad administrativa designada. En esta actividad pueden ocurrir las siguientes posibilidades:

- 1. La comunicación oficial corresponde a la unidad administrativa.*
- 2. La comunicación oficial no es competencia de la Unidad Administrativa*
 - 1. La comunicación oficial 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.*
 - 2. La comunicación oficial no es competencia de la Unidad Administrativa: No acepta la asignación de gestión de la comunicación oficial, la devuelve a la dependencia que la asignó (PQRSD a la Unidad Coordinadora - OTRA al Grupo de Gestión Documental). Efectuada la devolución en el sistema, se pasa a la actividad 7.*

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

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

Actividad 10. Devolver físicamente las comunicaciones oficiales

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y 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 a la acción, se pasa a la actividad 7 si es PQRSD o a la actividad 5 si es "OTRA"

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

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

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

Actividad 12. Proyectar respuesta

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las dependencias y consiste en:

Proyectar respuesta a la comunicación oficial, en esta actividad pueden ocurrir las acciones que se presentan a continuación:

- 1. La comunicación oficial requiere respuesta.*
- 2. La comunicación oficial no requiere respuesta.*
- 3. La comunicación oficial requiere información aportada de otra (s) Unidad (es) administrativa (s).*

4. *La Comunicación oficial no es competencia de la Entidad.*
5. *La comunicación oficial requiere información aportada de otra (s) Entidad (es).*
6. *La comunicación oficial no se puede responder en el término inicial.*

Los documentos se proyectan en las plantillas establecidas en el SIGDMA.

1. *Comunicación oficial que requiere respuesta: Proyectar la respuesta a la comunicación oficial, se indica en el oficio los datos disponibles de destino del interesado.*
2. *Comunicación oficial que no requiere respuesta: Finalizar el expediente.*
3. *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).*
4. *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. Se recibe apoyo de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto*
5. *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).*
6. *La 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.*

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante algunas pruebas, que esta actividad presenta una debilidad frente al SIGDMA, y es que no se están finalizando por parte de las dependencias o gestores los expedientes en todos los casos que no se requieren respuesta.

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:

1. *El oficio proyectado es correcto.*
2. *El oficio proyectado no es correcto."*
 1. *Oficio proyectado correctamente: Se aprueba el (los) documento (s) proyectado (s), pasa a la siguiente actividad.*
 2. *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. (pasa a actividad 12).*

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

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

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 mediante una prueba que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

Actividad 15. Radicar oficio de respuesta

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del firmante unidad administrativa y consiste en:

Radical la respuesta a la comunicación oficial, en esta actividad se registra en el Sistema de Gestión Documental como mínimo la siguiente información:

- a. Número de radicado de salida asignado por MinAmbiente.*
- b. Fecha del documento.*
- c. Datos del remitente del documento.*
- d. 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 mediante una prueba que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

Actividad 16. Enviar oficios de respuesta

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y la Unidad Coordinadora y consiste en:

Enviar los oficios de respuesta a las comunicaciones oficiales, los medios de envío son los siguientes:

- 1. Correo electrónico.*
- 2. Correo certificado.*
- 3. Publicación en cartelera de MinAmbiente.*

1. Correo electrónico: Enviar el (s) oficio (s) de respuesta (s) a comunicaciones oficiales mediante el correo servicioalciudadano@minambiente.gov.co

"2. 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.

3. Publicación en cartelera de MinAmbiente: 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 establecer mediante una prueba que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

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 consistiendo 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 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 dirigida a las unidades administrativas relacionando las PQRSD que requieren ser atendidas con prioridad por encontrarse vencido el término de respuesta.*

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:*

*Resolución de fondo
Fundamentación de la respuesta
Claridad y precisión
Oportunidad de lo respondido
Complejidad de la respuesta*

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto establece un procedimiento ampliado para realizar la calidad.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

Frente al seguimiento esta Oficina pudo evidenciar que esta actividad presenta debilidades por lo siguiente:

- Para el segundo semestre de 2017 la UCGA envió a las dependencias memorandos instando a que finalicen la gestión de los expedientes que están pendientes, en este caso se detectaron imprecisiones derivadas de la débil tipificación ya que en el caso de procesos judiciales existían notificaciones, judiciales o demandas que tienen tiempos diferentes a los de las PQRSD entre otros.

- La UCGA presenta un Indicador de “Cumplimiento en oportunidad en la respuesta a PQRSD” el cual presenta debilidades en la formulación ya que este se expresa en porcentaje y no en términos de tiempo como lo debería ser un indicador de oportunidad.
- Esta Oficina no pudo evidenciar la medición en la calidad de la respuesta acorde a ninguno de los criterios expuestos en el procedimiento para esta actividad.

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 incurrir en calificaciones insatisfactorias en la medición de calidad que se realiza a las respuestas de PQRSD, las acciones propuestas pueden ser:

- *Capacitación en la normatividad que rige el derecho de petición*
- *Capacitación en los temas misionales del Ministerio consultados en la petición que ocasionaron bajas calificación en la evaluación.*
- *Presentación y apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano.*
- *Capacitación 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 lo siguiente:

- Se realizaron algunas capacitaciones en derechos de petición, plataforma SIGDMA, apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano, proceso de gestión documental y PQRSD.

- Según informe emitido por la UCGA se envió una relación de memorandos enviados al Grupo de Control Interno Disciplinario correspondiente a usuarios con registros abiertos en SIGDMA.
- El procedimiento pese a cumplir con las acciones de mejora propuestas aun no generan el impacto que se necesita para gestionar de manera oportuna y con calidad la totalidad de las PQRSD que se reciben en la institución, frente a esta problemática la UCGA aduce en correo electrónico enviado a la Oficina de Control Interno el día 29 de enero de 2018:

“La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto en cumplimiento de sus funciones legales y lo dispuesto en el párrafo 2 del artículo 22 de la Resolución No. 0639 de 2016, por la cual se reglamenta el trámite de las PQRSD al interior del MADS, definió como necesario y prioritario hacer seguimiento exhaustivo a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que ingresan a la Entidad con fundamento en el reporte extraído del Sistema de Gestión Documental –SIDGMA-.

Es por ello se ha procedido a generar las respectivas acciones de mejoramiento que conlleven una mejora continua y resarcir las acciones que a la fecha se ejecutaron de forma contraria a lo ordenado por la reglamentación interna del MADS y los estándares aprobados para el manejo de las comunicaciones oficiales que ingresan a este Ministerio, mediante el desarrollo del contrato 604 de 2017, por intermedio del cual se pretende mejorar lo indicado por la CGR en el hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria (Auditoría Regular vigencia 2016), acciones que son descritas a continuación:

- *Planificación y desarrollo de los flujos ENTES DE CONTROL y PROCESOS JUDICIALES; los flujos mencionados se desarrollaron para dar alcance al manejo diferencial que tiene este tipo de comunicaciones en la Entidad.*
- *Definición y ajuste del flujo PQRSD, DONDE SE RETIRAN LAS COMUNICACIONES OFICIALES DE TIPO INFORMATIVO y se incluyen elementos adicionales para la tipificación de solicitudes.*
- *Mejora de los reportes para hacer el respectivo seguimiento a la oportunidad de las respuestas a PQRSD, para lo cual se solicitó información adicional en el reporte y se verificaron ciertas reglas de trabajo e inter-relaciones en los valores, para de esta forma mejorar la calidad de la información. Lo anterior permite conocer elementos de entrada para la mejora del proceso.*
- *Inclusión de la primera versión de un mecanismo de base de datos del conocimiento para identificar preguntas frecuentes y la posibilidad de acceder a la información para poder proyectar respuestas tipo.*
- *Simplificación de las tareas en la tipificación de solicitudes.*
- *Inclusión de un nuevo canal de acceso (app móvil) para ingresar PQRSD en la Entidad.*

Las mejoras se encuentran modeladas en el ambiente de pre-producción del SIGDMA, pendientes a ser desplegadas a producción luego de ser socializadas las modificaciones a los colaboradores de la Entidad.

Las citadas mejoras se efectuaron para dar alcance a las necesidades y requerimientos efectuados por la dependencias del Ministerio, y con el fin de mejorar el desempeño en la respuesta a PQRSD.”

➤ **Análisis de la información que reporta la Unidad Coordinadora de las PQRSD tramitadas durante el Segundo Semestre de 2017 y los reportes generados por SIGDMA**

Tipo de solicitudes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Reclamo	-	-	-	-	-	-	-
Queja	4	2	-	1	-	-	7
Petición	2.429	2.958	2.160	3.155	2.832	2.162	15.696
Sugerencia	1	-	-	-	-	-	1
Denuncias	-	2	1	-	-	-	3
Total	2.434	2.962	2.161	3.156	2.832	2.162	15.707

Fuente: Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto

Como se puede observar en la tabla anterior, acumulado en el segundo semestre de 2017 se recibieron 15.707 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 99,93% con 15.696, 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 2017.

Para este apartado la OCI procedió a realizar el análisis con los datos provenientes del módulo PQRSD de SIGDMA con los siguientes resultados:

**DISTRIBUCION DE LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 POR
DEPENDENCIAS**

Dependencia	Tipo de petición	Total
Despacho del Ministro	Petición	510
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	144
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	Petición	1.069
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	Petición	187
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Petición	3.562
	Queja	1
Dirección de Cambio Climático	Petición	761
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	Petición	468
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	Petición	419
Grupo de Adaptación al Cambio Climático	Petición	1
Grupo de Administración de Recurso Hídrico	Petición	1
Grupo de comunicaciones	Petición	62
Grupo de Contabilidad y Cuentas	Petición	35
Grupo de Contratos	Petición	189
Grupo de Control Interno Disciplinario	Petición	25
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	Petición	9
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	Petición	1
Grupo de Gestión de Proyectos	Petición	2
Grupo de Gestión Documental	Petición	51
Grupo de Gestión en Biodiversidad	Petición	5
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	Petición	4
Grupo de Presupuesto	Petición	63
Grupo de Procesos Judiciales	Petición	2
Grupo de Servicios Administrativos	Petición	55
Grupo de Sistemas	Petición	10
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	Petición	42
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	Petición	47
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo-Pasivo Pensional	Petición	1.013

**DISTRIBUCION DE LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 POR
DEPENDENCIAS**

Dependencia	Tipo de petición	Total
Grupo de Tesorería	Petición	40
Oficina Asesora de Planeación	Petición	1.006
Oficina Asesora Jurídica	Petición	2.817
Oficina de Asuntos Internacionales	Petición	98
Oficina de Control Interno	Petición	129
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	Denuncia	1
	Petición	206
	Queja	1
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Petición	53
	Sugerencia	1
Secretaría General	Petición	93
Subdirección Administrativa y Financiera	Petición	58
Subdirección de Educación y Participación	Petición	203
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Denuncia	2
	Petición	2.266
	Queja	4
Total general		15.716

Fuente: SIGDMA PQRSD segundo semestre de 2017

Acorde a la información anterior se puede observar que:

- Existe una diferencia de 9 PQRSD entre lo reportado por la UCGA que son 15.707 PQRSD y lo generado por SIGDMA 15.716 PQRSD para el mismo periodo.
- 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% (3.562), seguido de la OAJ con el 18% (2.817) y la Unidad Coordinadora el 14% (2.266).

Atención de las Solicitudes Periodo de julio a diciembre de 2017

Para realizar el análisis en la atención de las solicitudes es importante anotar que el SIGDMA clasifica las mismas en atendidas a tiempo, atendidas por fuera del tiempo y vencidas sin responder así:

Clasificación de los requerimientos acorde al plazo de respuesta según SIGDMA

Estado acorde al plazo de vencimiento	Tipo de petición	Total
Atendidas a Tiempo	Denuncia	2
	Petición	10.173
	Queja	5
Total atendidas a Tiempo		10.180
Atendidas por fuera del Tiempo	Denuncia	1
	Petición	4.010
	Queja	1
	Sugerencia	1
Total atendidas por fuera del Tiempo		4.013
Vencidas sin responder	Petición	960
Total vencidas sin responder		960
En gestión (Valor estimado)		563
Total general		15.716

Fuente: Modulo de PQRSD julio a diciembre de 2017, base de datos del 29-01-2018

Frente a la anterior información la OCI evidencio lo siguiente:

- Del total de requerimientos fueron atendidos en el tiempo establecido por la norma el 65% (10.180 PQRSD), el 26% (4.013 PQRSD) se atendieron por fuera de tiempo y el 6% registran vencidos sin responder (960 solicitudes), lo cual indica que existe un incumplimiento por parte del MADS frente a la norma.
- Los informes emitidos por la Unidad Coordinadora y los del SIGDMA no permiten evidenciar los requerimientos que se encuentran en gestión para el periodo evaluado, de ahí que esta Oficina determino un estimado aproximado de 563

requerimientos en trámite, situación que amerita revisión y ajustes, con el fin de llevar un adecuado control.

- Se analizó por parte de esta Oficina acorde a la información anterior el comportamiento de las PQRSD según fecha de vencimiento con el siguiente resultado:

Comportamiento de las PQRSD acorde al plazo de vencimiento comparativo primer semestre de 2017 vs segundo semestre 2017

Estado acorde al plazo de vencimiento	Semestre1 2017	Semestre2 2017	Incremento/decrecimiento
Total atendidas a Tiempo	53%	65%	12%
Total atendidas por fuera del Tiempo	23%	26%	3%
Vencidas sin contestar	19%	6%	-13%

Fuente: Modulo de PQRSD julio a diciembre de 2017, base de datos del 29-01-2018 (no se tienen en cuenta las solicitudes en gestión)

Según el anterior cuadro se pudo evidenciar una mejora en las solicitudes atendidas a tiempo respecto al semestre anterior del 12%, en cuanto a las atendidas por fuera del tiempo aumento en un 3% con respecto al primer semestre de 2017 y las vencidas sin contestar disminuyeron el 13% respectivamente.

Solicitudes atendidas a tiempo Segundo Semestre de 2017 por dependencia

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

Dependencia	Total	Atendidas dentro del tiempo	Porcentaje de respuesta dentro del tiempo
Despacho del Ministro	510	188	37%
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	144	80	56%
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	1.069	629	59%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	187	106	57%
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	3.563	2.210	62%
Dirección de Cambio Climático	761	613	81%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	468	270	58%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	419	301	72%

Dependencia	Total	Atendidas dentro del tiempo	Porcentaje de respuesta dentro del tiempo
Grupo de Adaptación al Cambio Climático	1	1	100%
Grupo de Administración de Recurso Hídrico	1	1	100%
Grupo de comunicaciones	62	35	56%
Grupo de Contabilidad y Cuentas	35	20	57%
Grupo de Contratos	189	129	68%
Grupo de Control Interno Disciplinario	25	10	40%
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	9	-	0%
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	1	1	100%
Grupo de Gestión de Proyectos	2	-	0%
Grupo de Gestión Documental	51	41	80%
Grupo de Gestión en Biodiversidad	5	1	20%
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	4	2	50%
Grupo de Presupuesto	63	22	35%
Grupo de Procesos Judiciales	2	-	0%
Grupo de Servicios Administrativos	55	17	31%
Grupo de Sistemas	10	7	70%
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	42	32	76%
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	47	36	77%
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	1.013	656	65%
Grupo de Tesorería	40	18	45%
Oficina Asesora de Planeación	1.006	490	49%
Oficina Asesora Jurídica	2.817	1.656	59%
Oficina de Asuntos Internacionales	98	41	42%
Oficina de Control Interno	129	116	90%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	208	94	45%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	54	14	26%
Secretaría General	93	50	54%
Subdirección Administrativa y Financiera	58	40	69%
Subdirección de Educación y Participación	203	71	35%
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2.272	2.182	96%
Total general	15.716	10.180	65%

Fuente: Modulo de PQRSD julio a diciembre de 2017, base de datos del 29-01-2018

Acorde a la información anteriormente presentada se observa que el 65% (10.180) de las PQRSD que ingresan al MADS se contestan dentro de los términos legales.

Requerimientos contestados fuera del término Segundo Semestre de 2017

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

Dependencia	Total	Atendidas fuera del tiempo	Porcentaje de respuesta fuera de tiempo
Despacho del Ministro	510	209	41%
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	144	51	35%
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	1.069	377	35%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	187	55	29%
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	3.563	906	25%
Dirección de Cambio Climático	761	119	16%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	468	159	34%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	419	91	22%
Grupo de Adaptación al Cambio Climático	1	0	0%
Grupo de Administración de Recurso Hídrico	1	0	0%
Grupo de comunicaciones	62	19	31%
Grupo de Contabilidad y Cuentas	35	12	34%
Grupo de Contratos	189	40	21%
Grupo de Control Interno Disciplinario	25	13	52%
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	9	0	0%
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	1	0	0%
Grupo de Gestión de Proyectos	2	2	100%
Grupo de Gestión Documental	51	10	20%
Grupo de Gestión en Biodiversidad	5	3	60%
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	4	1	25%
Grupo de Presupuesto	63	38	60%
Grupo de Procesos Judiciales	2	2	100%
Grupo de Servicios Administrativos	55	29	53%
Grupo de Sistemas	10	3	30%
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	42	8	19%
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	47	8	17%
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	1.013	280	28%

Dependencia	Total	Atendidas fuera del tiempo	Porcentaje de respuesta fuera de tiempo
Grupo de Tesorería	40	20	50%
Oficina Asesora de Planeación	1.006	381	38%
Oficina Asesora Jurídica	2.817	859	30%
Oficina de Asuntos Internacionales	98	23	23%
Oficina de Control Interno	129	8	6%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	208	91	44%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	54	39	72%
Secretaría General	93	36	39%
Subdirección Administrativa y Financiera	58	16	28%
Subdirección de Educación y Participación	203	77	38%
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2.272	28	1%
Total general	15.716	4.013	26%

Fuente: Base de datos SIGDMA

Acorde a la información anteriormente presentada se observa que el 26% (4.013) 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 tipificadas correctamente debido a las debilidades del Sistema, no es confiable la información, situación que amerita ser revisada y controlada de manera efectiva por parte de los responsables.

Requerimientos vencidos sin responder Segundo Semestre de 2017

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

Dependencia	Total	Vencidas sin responder	Porcentaje de PQRSD vencido sin responder
Despacho del Ministro	510	95	19%
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	144	7	5%
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	1.069	27	3%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	187	20	11%
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	3.563	270	8%

Dependencia	Total	Vencidas sin responder	Porcentaje de PQRSD vencido sin responder
Dirección de Cambio Climático	761	12	2%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	468	22	5%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	419	16	4%
Grupo de Adaptación al Cambio Climático	1	0	0%
Grupo de Administración de Recurso Hídrico	1	0	0%
Grupo de Comunicaciones	62	7	11%
Grupo de Contabilidad y Cuentas	35	2	6%
Grupo de Contratos	189	16	8%
Grupo de Control Interno Disciplinario	25	0	0%
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	9	9	100%
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	1	0	0%
Grupo de Gestión de Proyectos	2	0	0%
Grupo de Gestión Documental	51	0	0%
Grupo de Gestión en Biodiversidad	5	1	20%
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	4	1	25%
Grupo de Presupuesto	63	0	0%
Grupo de Procesos Judiciales	2	0	0%
Grupo de Servicios Administrativos	55	9	16%
Grupo de Sistemas	10	0	0%
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	42	0	0%
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	47	1	2%
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	1.013	41	4%
Grupo de Tesorería	40	2	5%
Oficina Asesora de Planeación	1.006	96	10%
Oficina Asesora Jurídica	2.817	201	7%
Oficina de Asuntos Internacionales	98	30	31%
Oficina de Control Interno	129	0	0%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	208	19	9%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	54	1	2%
Secretaría General	93	4	4%
Subdirección Administrativa y Financiera	58	1	2%
Subdirección de Educación y Participación	203	50	25%
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2.272	0	0%
Total general	15.716	960	6%

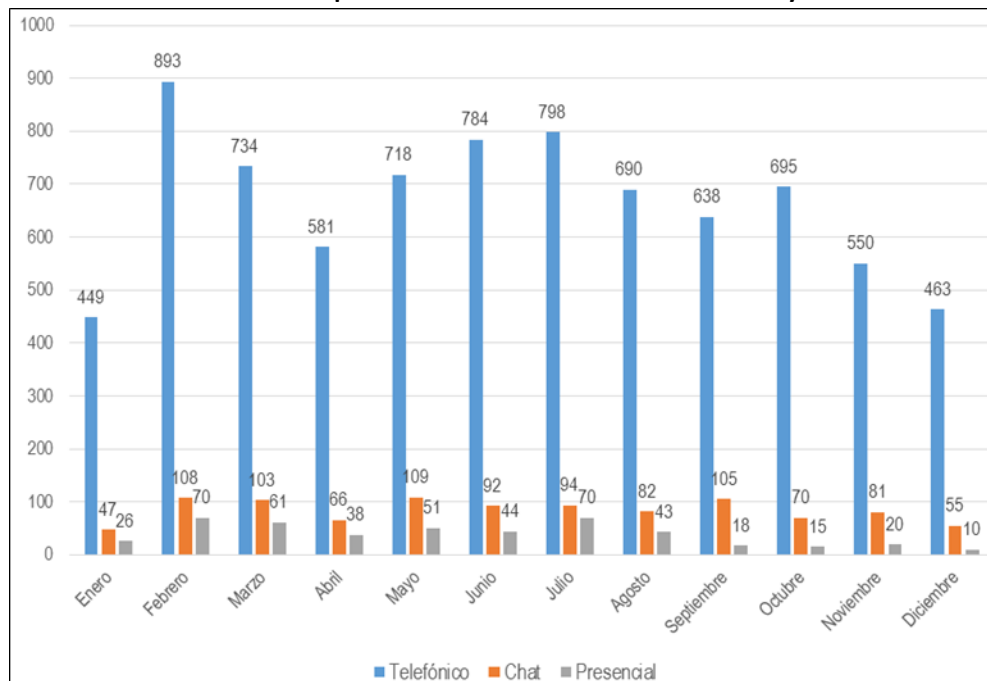
Fuente: Base de datos SIGDMA

Acorde a la información anteriormente presentada, la OCI pudo evidenciar que el 6% (960 PQRSD) registran como vencidas sin responder durante el segundo semestre de 2017, estas cifras deben ser ajustadas de acuerdo con lo anteriormente manifestado, en cuanto a la tipificación de las PQRSD máxime si se tiene en cuenta que de acuerdo con el tipo de petición los plazos varían.

Análisis del registro de solicitudes atendidas por canales de primer contacto, Segundo Semestre 2017.

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.

Tendencia canales de solución al primer contacto Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, diciembre 2017.

Es el canal telefónico el medio de consulta con mayor demanda, para el segundo semestre de 2017 tuvo 798 solicitudes, en cuanto al chat institucional el pico en las solicitudes lo tiene el mes de septiembre con 105 y en cuanto a la atención presencial la mayor demanda la tiene el mes de agosto con 43 solicitudes.

➤ **Denuncias Recibidas Segundo Semestre de 2017**

En esta apartado la OCI analizo la siguiente información:

**QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS RADICADAS EN EL SISTEMA
SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

Radicado	Tipo de PQRSD	Observaciones OCI
E1-2017-017986	Queja	Solicitud de " <i>medidas pertinentes para la protección de los recursos hídricos en el municipio de Betulia Santander, en el sitio denominado las arracachas de la vereda Santa Bárbara, en donde existe nacimiento de agua en la tierra que es propiedad de la Señora Lucrecia Mendieta quien ha venido atentando contra dicho recurso del cual se benefician los demás pobladores de esta región</i> ". frente a lo anterior el MADS dio traslado a la CAS
E1-2017-018581	Queja	Solicitud de " <i>investigación para la empresa de Whirlpool la cual he venido teniendo problemas con esta empresa con una nevera que tiene una fuga de gas, tengo entendido que las fugas de gas de los refrigeradores</i> ". Se dio traslado por competencia a la Superintendencia de notariado y registro.
E1-2017-018775	Queja	Queja de un usuario indicando que " <i>desde el pasado 29 de junio entregué un derecho de petición E1-2017-016236 en la ventanilla del Ministerio del Medio Ambiente. Al respeto aún no me dan respuesta. Me pueden indicar por favor qué debo hacer ya que tengo entendido un derecho de petición se debe contestar en 10 días</i> ", el MADS dio respuesta según radicado DBD-8201-E2-2017-020019
E1-2017-019891	Queja	Queja escrita de un usuario inconforme que se desplazó desde Caquetá, con la atención de algunos funcionarios del Ministerio.

Radicado	Tipo de PQRSD	Observaciones OCI
E1-2017-021691	Denuncia	<i>Denuncia de anomalía sobre el río Saldaña, en el municipio de Guamo. La empresa Agregados Nacionales extrae materiales del lecho del río con maquinaria pesada (retro excavadora) y volqueta. Se dio traslado a la Corporación Autónoma Regional del Tolima</i>
E1-2017-023060	Queja	Queja por contaminación y malos olores municipio de Arapaima (Cundinamarca). Se dio traslado a la CAR Cundinamarca
E1-2017-025443	Denuncia	En este caso se está denunciando <i>"una situación irregular con respecto a la explotación ilegal de material recebo en uno de los costados de la vía La Mogola - Vergara Km 3."</i> Se dio traslado por parte del MADS a la CAR Cundinamarca
E1-2017-017143	Sugerencia	La comunicación dice lo siguiente <i>"Buen día, Por favor alivianar la página del MADS, es muy pesada , tiene muchas fotos y eso la hace lenta."</i> , Se responde por parte de la Oficina TICs del MADS
E1-2017-019889	Denuncia	Denuncia ante el MADS por posibles cobros de organizaciones que asesoran a las comunidades en el acceso a los recursos del PSA.
E1-2017-026386	Queja	Inconformidad de un usuario frente a la gestión de una respuesta a una petición. El MADS emitió la respuesta 03-11-2017

Fuente: Unidad Coordinadora

Como se puede observar en el apartado anterior se radicaron para el periodo en análisis 3 denuncias, 6 quejas y una sugerencia a las cuales se les realizo por parte de esta Oficina el correspondiente seguimiento.

➤ **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 el líder del Grupo de Gestión Documental observando lo siguiente:

- La gestión de requerimientos que ingresan por vía correos electrónicos no se realiza de manera automática sino se sigue llevando de una manera manual, tal como se evidenció en las visitas realizadas para los dos semestres del año anterior.
- Se sigue manejando una propuesta de Tablas de Retención Documental ya que las mismas no han sido convalidadas por el AGN.
- En cuanto a la armonización de la gestión documental en ambiente físico y electrónico, al no cumplir con el parámetro anterior no habrá equivalencia entre lo físico y lo electrónico.
- Para dar cumplimiento a la orden perentoria emitida en la visita de inspección y control del AGN en cuanto a las instalaciones físicas para el almacenamiento del archivo en cumplimiento de la orden perentoria, se arrendó un inmueble exclusivo para conservación y administración del archivo central y una parte de archivos de gestión del 5 piso.
- El Sistema no tiene implementado todos los instrumentos archivísticos establecidos en el Artículo 2.8.2.5.8 del Decreto 1080 de 2015 afectando la descripción archivística establecida en la Norma Técnica Colombiana NTC 4095.
- Se suscribió el Contrato No. 569 de 2017 donde se han presentado para la primera fase avances en cuanto a cuadros de clasificación documental: banco terminológico; nomograma y reseña institucional, para la segunda fase en el año 2018 se desarrollaran los restantes instrumentos archivísticos con el fin de que todos ellos queden implementados en la herramienta SIGDMA.
- 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, que dicho flujo sí está implementado, pero no en funcionamiento.
- El SIGDMA solo administra 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 no tiene interfaz con el correo electrónico de la Unidad, de manera que ingrese los requerimientos automáticamente al sistema, para ello cuenta con un profesional que lo hace de manera manual.

4. CONCLUSIONES

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

- El Procedimiento Administración de Comunicaciones Oficiales presenta debilidades en la ejecución de sus actividades, tales como: clasificación, tipificación y seguimiento de las PQRSD que ingresan a nuestra entidad; situación que genera reprocesos e incumplimientos, y que amerita correctivos inmediatos por parte de los responsables.
- No se está dando estricto cumplimiento a algunas de las PQRSD que ingresan a la entidad, 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.
- Algunas de las dependencias responsables de tramitar las PQRSD asignadas, no están dándole el correcto uso al SIGDMA, situación que afecta la gestión de los requerimientos, la veracidad de la información, y la oportunidad en las repuestas tanto a las comunicaciones internas como a los requerimientos de los ciudadanos, lo que además dificulta su debido seguimiento y control.
- El software adquirido no supe el manejo integral que debe darse al procedimiento.
- No se está dando estricto cumplimiento a la normatividad aplicable para la gestión documental, afectando así la consolidación de los expedientes tanto de manera física como electrónica, y la trazabilidad del mismo.