



INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

1 OBJETIVO Y ALCANCE.

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

El alcance del presente informe en cuanto a resultados de la gestión de PQRSD, es con corte al segundo semestre de 2018.

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.

3.1 Análisis del Marco Normativo

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

“Artículo 12. Contenido de las peticiones escritas.

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

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

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



3.2 Análisis del Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales MADS

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

Actividad 1. Recibir comunicaciones oficiales

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

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

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba por los distintos canales que estas actividades funcionan conforme al procedimiento.

Actividad 2. Registrar la información de los interesados

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

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** Ingresar en el Sistema Integrado de Gestión Documental de la Entidad como mínimo la siguiente información:
 - a. Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el remitente diligencia la siguiente información.



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

Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el remitente diligencia la siguiente información:

- a. *Tipo y número de identificación*
- b. *Nombre y apellidos del remitente*
- c. *Dirección de correo electrónico*
- d. *Medio de respuesta*
- e. *Tipo de petición*
- f. *Asunto*
- g. *Medio de recepción*
- h. *Medio de comunicación*
- i. *Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).*
- j. *Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.*



- k. *Número Telefónico (Opcional)*
 - l. *Número Celular (Opcional)*
 - m. *Dirección de correspondencia (Opcional)*
 - n. *Medio de respuesta (Opcional)*
- **Telefónico:** *Ingresar la información del remitente de la comunicación oficial, la información que se registra es la siguiente:*

Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el agente telefónico diligencia la siguiente información:

- a. *Nombre y apellidos del remitente*
 - b. *Tipo y número de identificación*
 - c. *Dirección de correo electrónico*
 - d. *Medio de respuesta*
 - e. *Teléfono*
 - f. *Ubicación geográfica del remitente de la comunicación oficial*
 - g. *Asunto*
 - h. *Motivo*
 - i. *Medio de recepción*
 - j. *Medio de comunicación*
 - k. *Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).*
 - l. *Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.*
 - m. *Número Telefónico (Opcional)*
 - n. *Número Celular (Opcional)*
 - o. *Dirección de correspondencia (Opcional)*
 - p. *Medio de respuesta (Opcional)*
- **Chat Página Web:** *El ingreso de la información la realiza directamente el remitente de la comunicación oficial cuando accede al chat, la información que se registra es la siguiente:*

Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el agente telefónico diligencia la siguiente información:

- a. *Nombre y apellidos del remitente*
- b. *Tipo y número de identificación*
- c. *Dirección de correo electrónico*
- d. *Medio de respuesta*
- e. *Teléfono*
- f. *Ubicación geográfica del remitente de la comunicación oficial*
- g. *Asunto*
- h. *Motivo*
- i. *Medio de recepción*
- j. *Medio de comunicación*
- k. *Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).*



- l. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.*
 - m. Número Telefónico (Opcional)*
 - n. Número Celular (Opcional)*
 - o. Dirección de correspondencia (Opcional)*
 - p. Medio de respuesta (Opcional)*
- **Fax:** *Ingresar la siguiente información en el Sistema Integrado de Gestión Documental:*
 - a. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.*
 - b. Asunto del documento o correo electrónico*
 - c. Número de folios o anexos*
 - d. Dependencias a donde se envíe copias del documento, cuando se indique.*
 - e. Medio de recepción*
 - f. Medio de comunicación*
 - g. Ubicación geográfica del remitente de la comunicación oficial*
 - h. Asunto*
 - i. Motivo*
 - j. Medio de recepción*
 - k. Medio de comunicación*
 - l. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).*
 - m. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.*
 - n. Número Telefónico (Opcional)*
 - o. Número Celular (Opcional)*
 - p. Dirección de correspondencia (Opcional)*
 - q. Medio de respuesta (Opcional)*
- **App Móvil:** *El ingreso de la información la realiza directamente el remitente en la App móvil, la información que se registra es la siguiente:*

Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el remitente diligencia la siguiente información:

- a. Tipo y número de identificación*
- b. Nombre y apellidos del remitente*
- c. Dirección de correo electrónico*
- d. Medio de respuesta*
- e. Tipo de petición*
- f. Asunto*
- g. Medio de recepción*
- h. Medio de comunicación*
- i. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).*
- j. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.*



- k. Número Telefónico (Opcional)
- l. Número Celular (Opcional)
- m. Dirección de correspondencia (Opcional)
- n. Medio de respuesta (Opcional)

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer que los canales de atención presentados anteriormente se encuentran implementados en el MADS.

Actividad 3. Radicar y digitalizar las comunicaciones oficiales

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

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

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

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

...

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



- **App Móvil:** Radicar la PQRSD que ingresa por la aplicación móvil, el aplicativo asigna número y fecha de radicado, este proceso se realiza automáticamente mediante servicio web. (Se cuenta con la integración de la App de la plataforma y por una App externa de "Web Conserva").

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

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

Actividad 4. Notificar la Radicación

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

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

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba por los distintos canales que esta funcionalidad 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 cuatro grandes grupos. El usuario asignado a la Unidad Coordinadora para el gobierno abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible clasifica las comunicaciones en las opciones que se presentan a continuación:*

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

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante pruebas que se implementó para el segundo trimestre de 2018 los flujos especiales de información para procesos judiciales y entes de control, observando que dentro del flujo de entes de control algunas comunicaciones se clasificaban como tal cuando no lo eran.

Actividad 6. Tipificar las PQRSD

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

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



Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI no pudo realizar verificación de este parámetro, ya que, por falla en el Sistema desde aproximadamente en el mes de noviembre de 2018 hasta la fecha, la base de datos que generaban reportes no están habilitados impidiendo el cruce de información que realizaba la OCI frente a la información reportada por la UCGA.

Actividad 7. Asignar las PQRSD

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la Unidad Coordinadora y consiste en asignarlas Comunicaciones oficiales a la(s) dependencia(s) responsables de gestionar la (s) respuesta (s). Las comunicaciones de competencia de otras entidades y las que no contienen los anexos enunciados en el oficio, se asignan a la Unidad Coordinadora para la respectiva gestión (traslado por competencia). Las comunicaciones que involucre respuestas de más de una unidad administrativa se asigna a la que mayor contenido en la respuesta aporta para su consolidación y envío. Esto lo determina la Unidad Coordinadora. Las comunicaciones oficiales que fueron clasificadas como procesos judiciales se asignan al Grupo de Procesos Judiciales de la Oficina Asesora Jurídica para la respectiva gestión. Las comunicaciones oficiales que fueron clasificadas como entes de control son asignadas a la Oficina de Control Interno para su gestión.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba, donde se evidenciaron 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. De igual forma, se realizó visita el día 16 de octubre de 2018 por parte de la OCI para verificar el flujo PQRSD y se encontró que por SIGDMA no se podía hacer la asignación de las comunicaciones a las dependencias, había aproximadamente 500 requerimientos represados, a 31 de diciembre de 2018 se encontraba solucionado el inconveniente.

Actividad 8. Entregar reparto físico de las PQRSD

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

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

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

Actividad 9. Verificar y recibir las comunicaciones oficiales

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



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

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI, acorde a manifestación de la UCGA pudo establecer que algunas dependencias aceptan o rechazan de manera errónea las PQRSD, ello afecta los tiempos de respuesta debido a que en algunas dependencias no se cuenta con el personal técnico que realice esta actividad.

Actividad 10. Devolver físicamente las comunicaciones oficiales

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

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

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 SIGDMA no permite realizar múltiples asignaciones, lo que afecta la gestión de la PQRSD de manera debida.

Actividad 12. Proyectar respuesta

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las dependencias y consiste en proyectar respuesta a la Comunicación oficial que requiere que la Entidad se pronuncie, en esta actividad pueden ocurrir



las acciones que se presentan a continuación, donde los documentos se proyectan en las plantillas establecidas en el SIGDMA.

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

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

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

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante algunas pruebas, que esta actividad presenta una debilidad, ya que, pese a los esfuerzos en temas de seguimiento por parte de la UCGA, no se están finalizando los



expedientes por parte de las dependencias o gestores de los expedientes de manera oportuna y también se están finalizando sin respuesta que finalice la actuación.

Actividad 13. Revisar oficio de respuesta

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

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

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer 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, que algunas dependencias no pueden firmar las comunicaciones en el SIGDMA, debido a esto las respuestas se están realizando de manera manual lo que perjudica la conformación del expediente electrónico y genera reprocesos.

Actividad 15. Radicar oficio de respuesta

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

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

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



Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer 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 consiste en *enviar los oficios de respuesta a las comunicaciones oficiales, los medios de envío son los siguientes:*

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

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo 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 y teniendo en cuenta, si la comunicación no es entregada al destinatario, se informa a la unidad administrativa el motivo por el cual fue devuelta la comunicación para que realice las correcciones correspondientes y se inicie el proceso de recepción y radicación.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer 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.
- **Calidad en la respuesta:** Realizar medición de la calidad de respuestas a PQRSD de las unidades administrativas del Ministerio mediante la calificación a los siguientes criterios:
 - a. Respuesta completa o resolución de fondo
 - b. Respuesta objetiva y motivada
 - c. Respuesta clara y precisa
 - d. Oportunidad de lo respondido
 - e. Integridad en la respuesta

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

Se evidenció por parte de la Oficina que la UCGA realiza seguimiento al porcentaje de respuesta (oportunidad) a las PQRSD en los términos de Ley, donde se mide el cumplimiento en los plazos de respuesta que establece la Ley para las PQRS.

De otra parte, se observó que para el tercer trimestre de 2018 el indicador fue del 69% en el cumplimiento de las respuestas en los términos de ley, y para el mes de diciembre de 2018 de igual valor. Ahora bien, según aduce la Unidad Coordinadora no se presentó medición para el tercer trimestre de 2018, debido a la falla grave en los Sistemas de Información de la entidad a finales del año 2018, razón por la cual se procedió a hacer la medición de forma manual.

Frente a lo anterior, según la información reportada por la UCGA, el MADS no está cumpliendo con la respuesta dentro de los términos de ley de las PQRSD que ingresan a la entidad, ya que los resultados del indicador están incluso por debajo del nivel insatisfactorio propuesto por el mismo, que es del 81% de cumplimiento.



Se procedió a realizar el seguimiento en calidad y cumplimiento en términos de respuesta a PQRSD, de acuerdo a los compromisos adquiridos por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto para la vigencia 2018, efectuando la retroalimentación de los resultados obtenidos a cada una de las dependencias mediante el envío de memorandos como se presenta a continuación:

Retroalimentación de resultados medición en la calidad en las respuestas a requerimientos

Dependencia	Memorando de envío	Memorando de respuesta
DESPACHO DEL MINISTRO		
Despacho del Ministro	Memorando 1-32-012574	NA
Oficina Asesora de Planeación	Memorando 1-32-012573	NA
Oficina de Control Interno	Memorando 1-32-012575	NA
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Memorando 1-32-012609	Memorando OTI-8160-31-010296
Oficina de Asuntos Internacionales	Memorando 1-32-012597	NA
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	Memorando 1-32-012626	NA
Grupo de Comunicaciones	Memorando 1-32-012598	Memorando 1030-31-010297
VICE MINISTERIO DE POLÍTICAS Y NORMALIZACIÓN AMBIENTAL		
Despacho del Vice	Memorando 1-32-012630	Memorando VMA-8200-31-010268
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y urbana	Memorando 1-32-012599	NA
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	Memorando 1-32-012600	Memorando DAM-8220-31-010285
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Memorando 1-32-012607	NA
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	Memorando 1-32-012608	NA
VICEMINISTERIO DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL DEL TERRITORIO		
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial	Memorando 1-32-012601	Memorando DGO-8110-31-010294
Subdirección de Educación y Participación	Memorando 1-32-012629	NA
Dirección de Cambio Climático	Memorando 1-32-012603	Memorando DCC-8250-31-010222 -
SECRETARÍA GENERAL		
Despacho Secretaría General	Memorando 1-32-012647	NA
Grupo Contratos	Memorando 1-32-012606	NA
Grupo Talento Humano	Memorando 1-32-012572	NA
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	Memorando 1-32-012626	Memorando ---31-010233

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, diciembre 2018

De acuerdo a lo anterior, esta Oficina infiere que el reporte presentado por la UCGA en cuanto a la medición de la calidad y cumplimiento en términos de respuesta a PQRSD, no presenta resultados concluyentes, por cuanto no cuenta con cifras ciertas de cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales MADS en cuanto a respuesta completa o resolución de fondo, respuesta objetiva y motivada, respuesta clara y precisa, oportunidad de lo respondido, Integridad en la respuesta.

Actividad 20. Acciones de mejora

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

- *Capacitaciones en la normatividad que rige el derecho de petición*
- *Capacitaciones en los temas misionales del Ministerio consultados en la petición que ocasionaron bajas calificaciones en la evaluación.*
- *Presentación y apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano.*
- *Capacitaciones en el manejo y uso de SIGDMA*
- *Capacitación a las unidades administrativas en el proceso de gestión documental y PQRSD*



- *Compilar copias a la Oficina de Control Interno Disciplinario para realizar las investigaciones y sanciones pertinentes.*

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

Esta Oficina pudo evidenciar que se realizaron algunas capacitaciones en derechos de petición, plataforma SIGDMA, apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano, proceso de gestión documental y PQRSD. 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.

Antes de terminar el análisis del procedimiento, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto manifestó en su informe de gestión que presentan problemas de Capacidad de la infraestructura tecnológica - Servidor – Redes, problemas de parametrización y flujo en la Herramienta – SIDGMA, dificultades en la tipificación y direccionamiento que realiza la UCGA; así como problemas con los usuarios por el desconocimiento de la herramienta en cuanto al proceso, gestores que ya no trabajan en la Entidad y cambios de dependencia de usuarios, sin actualización en la herramienta.

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

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RADICADOS POR MEDIO DE RADICACIÓN

Medios de Radicación de Solicitudes	semestre 1	semestre 2	Total año
Ventanilla Única de Correspondencia	8.924	5.668	14.592
Telefónico	-	1	1
Sede Electrónica	1.233	539	1.772
Correo Electrónico	8.925	4.670	13.595
Total	19.082	10.878	29.960

Fuente: Informe de Gestión UCGA Vigencia 2018

Como se pudo evidenciar por parte de esta Oficina, ingresaron al MADS para el año 2018, 29.960 requerimientos de los cuales 10.878, se recibieron en el segundo semestre, de los cuales 5.668 ingresaron por la ventanilla única de correspondencia y 4.670 por correo electrónico (ver cuadro anterior).

3.4 Análisis de la información que reporta la Unidad Coordinadora solicitudes radicadas en el sistema de información y gestión documental - SIGDMA

Es importante anotar que para el siguiente análisis se tomó en cuenta la información reportada por la UCGA para la vigencia 2018, todo esto debido a que no se pudo realizar el cruce de información por parte de esta Oficina en cuanto a: solicitudes atendidas a tiempo, por fuera del tiempo y vencidas sin responder, debido a que, según la UCGA, los reportes que arrojaba SIGDMA al respecto no estaban disponibles.

**SOLICITUDES QUE INGRESARON AL MADS AÑO 2018**

Tipo de solicitudes	semestre 1	semestre 2*	Total año*
Reclamo	7	9	16
Queja	64	26	90
Informativo	1.195	-	1.195
Petición	17.749	9.042	26.791
Sugerencia	3	28	31
Denuncias	86	31	117
Total	19.104	10.878	29.982

Fuente: Informe de Gestión UCGA Vigencia 2018 *semestre 2 sin desagregado diciembre por no disponibilidad de información * Total año sin desagregado mes de diciembre por no disponibilidad de información, solo se cuenta con la información total del mes de diciembre de 2018.

Según el análisis realizado por la OCI a la matriz anterior, se puede inferir que comparando el primer y segundo semestre de 2018 hubo una disminución de 8.226 requerimientos, no se pudo establecer en qué proporción de manera desagregada por tipo de PQRS, ya que no hay cifras ciertas para el mes de diciembre de 2018.

3.5 Análisis de la distribución de las solicitudes por dependencias del ministerio, segundo semestre 2018

Distribución de las solicitudes por dependencias del ministerio, segundo semestre 2018:

Dependencia	Número de solicitudes gestionadas semestre 2 de 2018	Porcentaje de participación por dependencia
Despacho del Ministro	582	5%
Despacho del Viceministro	134	1%
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	977	9%
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	152	1%
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	2.798	26%
Dirección de Cambio Climático	1.016	9%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	413	4%
Oficina Asesora Jurídica	320	3%
Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	122	1%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	175	2%
Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	239	2%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	263	2%
Oficina Asesora de Planeación	577	5%



Distribución de las solicitudes por dependencias del ministerio, segundo semestre 2018:

Dependencia	Número de solicitudes gestionadas semestre 2 de 2018	Porcentaje de participación por dependencia
Grupo de Comunicaciones	46	0%
Grupo Contratos	83	1%
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1.884	17%
Grupo de Contabilidad y Cuentas	21	0%
Grupo de Gestión de Presupuesto	12	0%
Grupo de Tesorería	13	0%
Grupo de Control Interno Disciplinario	7	0%
Grupo de Gestión Documental	28	0%
Grupo de Sistemas	6	0%
Grupo Talento Humano	759	7%
Secretaria General	67	1%
Grupo de Servicios Administrativos	18	0%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	29	0%
Oficina de Control Interno	21	0%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	48	0%
Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	1	0%
Total	10.853	100%

Fuente: Informe de Gestión UCGA Vigencia 2018

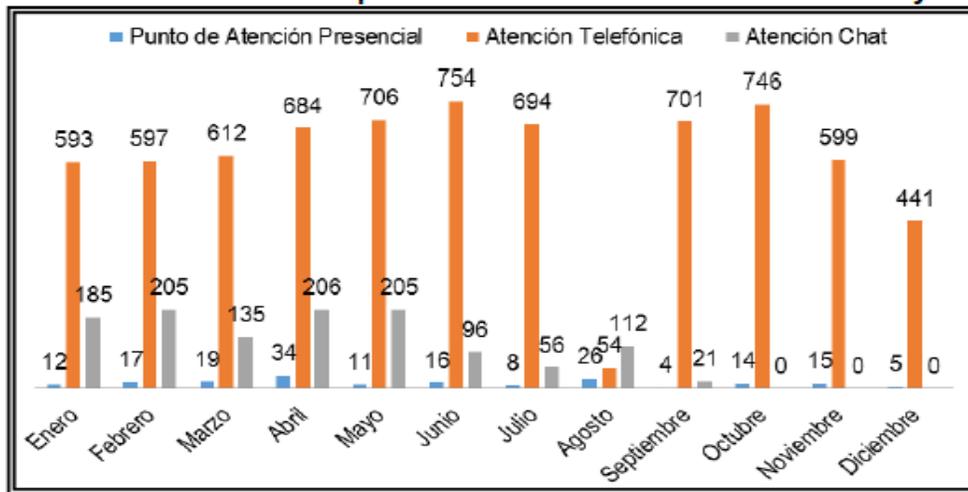
Como se pudo observar en la matriz anterior, la dependencia que recibe más requerimientos es la Dirección de Bosques con un 26% del total de requerimientos que ingresan al MADS, seguido por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible con el 17% respectivamente.

3.6 Análisis del registro de solicitudes atendidas por canales de primer contacto, Segundo Semestre 2018.

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.

El canal telefónico es el medio de consulta con mayor demanda, para el segundo semestre de 2018, como es el caso del mes de octubre con 746 requerimientos. En la atención presencial la mayor demanda se presentó en el mes de agosto con 26 solicitudes.

Frente a lo anteriormente analizado, esta Oficina recomienda:

- Tomar medidas tendientes a mejorar la clasificación de las comunicaciones oficiales cuando éstas ingresan a la entidad por cualquier medio, en cuanto a su reparto, a fin de evitar reprocesos.
- Establecer las acciones tendientes a que el SIGDMA, cuente con todas las funcionalidades dentro del aplicativo PQRSD, tales como: generación de informes, realizar múltiples asignaciones, alertas y firma digital, entre otros, situación que genera retrasos y falta de trazabilidad en el proceso.
- Fortalecer la estrategia de capacitación y concientización tanto a funcionarios como contratistas del adecuado manejo que debe darse al aplicativo a fin de evitar los errores en clasificación, aceptación, rechazo, finalización de los expedientes, entre otros de las PQRSD.
- Formular o presentar los resultados de la medición en la calidad y tiempos de respuesta, acorde a los términos establecidos en la normatividad y procedimiento que para ello aplica, de manera que se observen resultados cuantitativos y concluyentes, que permitan a la administración tomar las medidas pertinentes, en aras de no afectar a la ciudadanía con nuestros incumplimientos.

4. CONCLUSIONES

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

- El “Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales Minambiente” presenta debilidades en cuanto a: clasificación de las PQRSD que ingresan a nuestra entidad; cumplimiento en términos de respuesta; correcto manejo del aplicativo; entre otros, lo que genera reprocesos, inoportunidad en las respuestas, correcta gestión, veracidad de la



información, y dificultades en el seguimiento y control, entre otros, afectando por ende a la ciudadanía que ejerce el derecho ante nuestra entidad.

- El software adquirido a la fecha no supe el manejo integral que debe darse al procedimiento, todo esto debido a su parametrización y a las fallas en el funcionamiento que ha presentado, tales como asignaciones; generación de reportes; verificación de los requerimientos; fallas en la firma; entre otros, razón por la cual ésta herramienta no está coadyuvando en el buen y funcionamiento del proceso, situación que amerita correctivos inmediatos.