



## **INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE PRIMER SEMESTRE DE 2020.**

### **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 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

El alcance del presente informe en cuanto a resultados de la gestión de las comunicaciones oficiales (PQRSD), es con corte al primer semestre de 2020.

Así mismo, mencionar cuál ha sido el procedimiento adoptado por la entidad para dar atención a los requerimientos de la ciudadanía durante el periodo de aislamiento obligatorio, teniendo en cuenta las directrices contenidas en el Decreto 491 de 2020.

### **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.”
- Acuerdo 060 de 30 de octubre de 2001 “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”
- Resolución 2247 de 2015 “Por la cual se crea la Unidad Coordinadora y se dictan otras disposiciones”.



- Resolución 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”
- Resolución No. 1207 del 14 de agosto de 2019 “Por la cual se establecen las funciones del Grupo de Gestión Documental y se dictan otras disposiciones.”
- Mapa de Riesgos asociado al proceso
- Procedimientos y manuales del Sistema Integrado de Gestión que para este proceso aplique.
- Decreto 491 de 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”
- Demás documentos y normas que apliquen al proceso evaluado

### 3 ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

#### 3.1 Análisis del marco normativo

En virtud de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 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 de 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 Secretaría 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.

**“Artículo 21. Funciones de la Secretaría General.** *Son funciones de la Secretaría General.*



6. Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en el Ministerio. (...)

Ahora bien, el Acuerdo 060 de 2001 señala:

**“ARTICULO QUINTO: Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales:** (...) Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados.

**PARAGRAFO:** Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del Jefe de la unidad de correspondencia (...).

**“Artículo 1. Unidades de Correspondencia:** (...) Las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

*Las unidades de correspondencia, deberán contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.” (Negrilla fuera de texto) (...).*

Seguido a ello, 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.” (...)

Posteriormente, mediante Resolución 1207 de 14 de agosto de 2019, se establecen funciones al Grupo de Gestión Documental entre otras:

**“Artículo 4. Funciones** el Grupo Interno de Gestión Documental adscrito a la Subdirección Administrativa y Financiera es la instancia responsable de administrar el Programa de Gestión Documental – PGD del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y tendrá las siguientes funciones:

(...) **7. Recibir las solicitudes de los ciudadanos a través de los canales de atención de primer contacto dispuestos por la entidad y verificar la trazabilidad del trámite respectivo.** (Negrilla fuera de texto)

Del análisis normativo podemos inferir lo siguiente:

Le corresponde al Grupo de Gestión Documental recibir; radicar; y realizar el reparto físico de las solicitudes de los ciudadanos a través de los canales de atención de primer contacto dispuestos por la entidad. La administración de las PQRSD radicadas, le corresponde a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto (en adelante UCGA), que consiste en: clasificación; tipificación; asignación, seguimiento y control.

A la dependencia competente le corresponde, analizar la pertinencia, dar respuesta en términos y de fondo; y enlazar el oficio de respuesta con el expediente creado en la radicación de la PQRSD. El reporte que da fe que todas las PQRSD recibidas en nuestra entidad fueron tramitadas, lo genera la UCGA.



### 3.2 Desarrollo de la Evaluación

Mediante memorando No. OAC-8170-3-0144 del 30 de junio de 2020, la Oficina de Control Interno informó a la Secretaría General del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible sobre la Evaluación al Proceso Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias, Primer Semestre de 2020, y a su vez solicitó la información relacionada con el Informe de Gestión del Proceso de PQRSD generado por el Grupo de Gestión Documental, con corte al primer semestre de 2020 desagregado mensualmente. Así mismo se solicitó mencionar cuál ha sido el procedimiento adoptado por la entidad para dar atención a los requerimientos de la ciudadanía durante el periodo de aislamiento obligatorio, teniendo en cuenta directrices contenidas en el Decreto 491 de 2020.

Dicha información debía ser entregada en medio digital a más tardar el día 07 de julio de 2020. El Grupo de Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mediante memorando No. 4120 E3 2020 - 0097 del 07 de julio de 2020 hacen entrega en formato digital del “Informe de PQRSD correspondiente al I Semestre de 2020” y generado por el Grupo de Gestión Documental en base a lo establecido en la Resolución 1207 de fecha 14 de agosto de 2019, con la siguiente anotación:

(...) *“es de anotar que lo correspondiente a la calidad y oportunidad es gestionado y administrado por la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto” (...).*

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Oficina mediante memorando No. OAC-8170-3-0153 del 09 de julio de 2020 informó a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible – UCGA sobre la Evaluación y solicitó reporte de medición de calidad y oportunidad correspondiente al Primer semestre de la vigencia 2020. Dicha información debía ser entregada en medio digital a más tardar para el día 16 de julio de 2020.

Mediante memorando 8315-3-000-82 del 14 de julio de 2020, la UCGA solicita prórroga para la entrega de la información hasta la segunda semana de agosto de 2020. En respuesta a este memorando, la Oficina de Control Interno a través de correo electrónico el día 14 de julio de 2020, manifestó lo siguiente:

(...) *“en cumplimiento del Plan de Auditorías para el año 2020, tiene unos tiempos establecidos dentro de su programación para el desarrollo de las diferentes actividades que por Ley tiene encomendadas. Así mismo el Informe de Ley sobre PQRSD debe ser realizado por esta Oficina para las fechas de julio y enero sin que medie una fecha diferente para su publicación. En este sentido, se contempla la posibilidad de conceder la prórroga solicitada para la entrega de la información; así las cosas, la información debe ser allegada sin falta el próximo viernes 17 de julio de 2020, toda vez que un tiempo más extenso haría incurrir a esta Oficina no solo en el incumplimiento del Plan de Auditorías, sino también en la entrega del Informe de Ley PQRSD” (...).*



A la fecha, la información solicitada a la UCGA no ha sido allegada a esta Oficina.

Por otra parte, es importante tener en cuenta que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en atención al contexto nacional de emergencia sanitaria y al alcance de los Decretos Distritales 90 y 91 de 2020; Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; Resolución 464 del 18 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social; y los Decretos Nacionales 450 del 17 de marzo de 2020; Decreto 457 del 22 de marzo de 2020; Decreto 531 de 8 de abril de 2020; Decreto 593 del 24 de abril de 2020; Decreto 636 del 06 de mayo de 2020; Decreto 689 del 22 de mayo de 2020; Decreto 749 del 28 de mayo de 2020 modificado y prorrogado por los Decretos 847 del 14 de junio de 2020 y 878 del 25 de junio de 2020 respectivamente.

Ahora bien, el Decreto 1076 del 28 de julio de 2020; autorizó el trabajo en casa para funcionarios de planta global y contratistas, en pro de proteger y salvaguardar la salud de todos y cada uno de los colaboradores de la entidad, motivo por el cual, se hace demasiado complejo por parte de esta administración, garantizar el total acceso a los archivos físicos y digitales que reposan en las instalaciones físicas del Ministerio, toda vez que, por instrucciones de la Secretaría General, el acceso a las mismas se encuentra restringido durante el tiempo que perdure el estado de cuarentena, lo cual generaliza que la comunidad Ministerial, se encuentra en teletrabajo desde el pasado 20 de marzo de 2020.

Es por esta razón, que la prueba de recorrido se realizó a través de entrevistas virtuales para el Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales con la asistencia de siete (7) integrantes del Grupo de Gestión Documental el día 23 de julio de 2020 y entrevista virtual con dos (2) integrantes de la Unidad Coordinadora para Gobierno Abierto – UCGA el día 28 de julio de 2020, quienes atendieron y respondieron las preguntas planteadas.

### **3.3 Análisis del Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales**

El Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales, tiene como objetivo “*Gestionar oportunamente la recepción, registro, radicación, clasificación y distribución de las comunicaciones oficiales, remitidas a MINAMBIENTE*”. Se inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales internas o externas en la Ventanilla de Correspondencia y termina con la entrega de la misma a su destinatario (usuario interno o externo).

Para el seguimiento realizado se toma como referencia el documento P-A-SCD-05 “Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales MINAMBIENTE” en formato .pdf versión 1 vigencia 29/11/2018. Pese a que este documento al momento del análisis realizado no se encuentra disponible en MADSIGESTION, sus actividades a la fecha están siendo realizadas por el personal de Gestión Documental encargado de las PQRSD de la entidad.



Es importante aclarar, que existe un documento publicado en el MADSIGESTION de la entidad identificado como P-A-DOC-10 "Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales" en formato .pdf, versión 4, vigencia 18/05/2020, el cual no ha sido implementado ni socializado al interior del Grupo de Gestión Documental. Teniendo en cuenta lo anterior, no es posible determinar las actividades que refiere el nuevo procedimiento.

Producto de la verificación, de las respuestas suministradas por los funcionarios entrevistados y del análisis y verificación de la información solicitada a lo largo del proceso auditor, se muestra lo observado:

### Actividad 1. Recibir comunicaciones oficiales

Recibir comunicaciones oficiales por medio de los siguientes canales:

- Ventanilla Única De Correspondencia (Presencial)
- Correo Electrónico Institucional
- Sede Electrónica
- App Móvil
- Telefónico
- Chat Página Web
- Fax

En la entrevista virtual, realizada al Grupo de Gestión Documental, la OCI pudo evidenciar que esta actividad está siendo realizada únicamente por el Grupo de Gestión Documental, sin la participación de la UCGA. Esta Oficina pudo establecer lo siguiente:

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** estuvo en funcionamiento desde el día 2 de enero de 2020 hasta el día 17 de marzo de 2020. Es importante anotar que la atención es realizada por un funcionario de planta del Ministerio y por un contratista; el contratista debe cumplir con el horario de trabajo que se les asigna a los funcionarios; esta situación puede generar impactos a la entidad, exponiéndola a posibles demandas por vinculación laboral.

Acatando las directrices nacionales y distritales surgidas por la cuarentena generada por la Pandemia de la Covid-19, se suspende la atención física en la ventanilla del Ministerio, a partir del 18 de marzo de 2020, estando a la fecha en esta condición de suspensión.

- **Correo Electrónico Institucional:** Se encuentra en funcionamiento las cuentas [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co), [correspondencia@minambiente.gov.co](mailto:correspondencia@minambiente.gov.co) y [procesosjudiciales@minambiente.gov.co](mailto:procesosjudiciales@minambiente.gov.co).
- **Sede Electrónica:** No está en funcionamiento.



- **Telefónico:** Esta Oficina evidenció que actualmente nadie contesta la línea nacional 018000919301 que se encuentra publicada en la página web de la entidad, ni tampoco el teléfono local 3323400 para la ciudad de Bogotá; el Grupo de Gestión Documental realizaba antes de la cuarentena, la atención única al conmutador de la Entidad, sin la recepción por este medio de peticiones que ingresen a la entidad. Allí se informaba al ciudadano los demás canales donde puede generar su PQRSD para ser resuelta por la Entidad
- **App Móvil:** No está en funcionamiento.
- **Chat Página Web:** está en funcionamiento. Es importante tener en cuenta que al realizar una prueba al funcionamiento de este canal de atención el día 21 de julio de 2020, no fue posible encontrar respuesta. Al indagar a la persona responsable de manejar este canal de comunicación, informa que ese día se generó una caída de este sistema que duró toda la jornada, razón por la cual no fue posible la atención al ciudadano por este canal.
- **Fax:** No está en funcionamiento.

Cabe anotar, que la entidad adopta desde el 13 de abril de 2020, un nuevo canal de comunicación denominado “Whatsapp Corporativo: +57 3102213891”; lo anterior con el fin de mantener contacto con los ciudadanos y poder atender las inquietudes de carácter general sobre el Sector Ambiente. Al momento de ser verificado este canal, se encuentra en funcionamiento y funciona de manera informativa indicándoles a los ciudadanos los canales habilitados para colocar la PQRSD según sea el caso requerido.

## Actividad 2. Registrar la información de los interesados

El “Informe de PQRSD correspondiente al I Semestre de 2020” generado por el Grupo de Gestión Documental de la entidad, manifiesta lo siguiente:

(...) *“Es preciso anotar e informar que el Ministerio desde el mes de Febrero de 2019 no cuenta con sistema de Gestión Documental, por tal razón desde el mes de Junio de 2019 elaboró una matriz para controlar y administrar las Comunicaciones Oficiales que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención se elaboran planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos, no obstante cabe precisar que aún no se cuenta con una herramienta tecnológica en la Entidad con la cual se puede cruzar la radicación de Entrada con la radicación de salida y con ello poder tener cuadros de mando, estadísticas, controles en tiempo real del trámite entre otras opciones que ayudarían a tener efectividad y eficacia en el manejo y administración de las Comunicaciones Oficiales – PQRSD” (...).*

En la entrevista virtual, realizada al Grupo de Gestión Documental, la OCI pudo evidenciar que; dicha actividad está siendo realizada únicamente por el Grupo de Gestión Documental, sin la participación de la UCGA.



La actividad consiste en ingresar datos del interesado en el Sistema Integrado de Gestión Documental del Ministerio el cual a la fecha se realiza de forma manual, según el plan de contingencia implementado por la entidad. Esta Oficina pudo establecer lo siguiente:

- **La Ventanilla Única de Correspondencia:** antes de comenzar la cuarentena, los datos del interesado se ingresaban en un archivo de Excel que reposa en una carpeta compartida, el cual carece de controles de seguridad de la información, dado que al estar sin asignación de roles para lectura, escritura, es modificable por cualquier usuario que tenga acceso a la una carpeta compartida, lo que conllevaría a una posible materialización del riesgo ante la pérdida de información y vulneración sistemática de los tres (3) pilares básicos de la Seguridad de la Información: Integridad, Confidencialidad, Disponibilidad.

Por otra parte, los computadores dispuestos en la ventanilla están expuestos a los usuarios externos, cuando eventualmente se presta atención personal a la ciudadanía, lo cual permitiría una posible pérdida o sustracción de los éstos ante la falta de controles para el aseguramiento de la información.

Acatando las directrices nacionales y distritales surgidas por la cuarentena generada por la Pandemia de la Covid-19, se suspende la atención física en la ventanilla del Ministerio, a partir del 18 de marzo de 2020, estando a la fecha en esta condición de suspensión.

- **Correo Electrónico Institucional:** Esta actividad se realizaba antes de la cuarentena de forma simultánea a la Ventanilla Única de Correspondencia, bajo las mismas condiciones expuestas anteriormente. Actualmente a través del funcionamiento de las cuentas de correo electrónico [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co), [correspondencia@minambiente.gov.co](mailto:correspondencia@minambiente.gov.co) y [procesosjudiciales@minambiente.gov.co](mailto:procesosjudiciales@minambiente.gov.co), los datos del interesado (quien envía un email a estas cuentas según sea el caso que requiera), se ingresan en un archivo tipo Excel. Este archivo reposa en una unidad de Drive en la nube de Google, unidad perteneciente al Grupo de Gestión Documental. Esta unidad es consultada únicamente por las personas designadas de este grupo.
- **Sede Electrónica:** No está en funcionamiento.
- **Telefónico:** antes de la cuarentena, la atención que realizaba telefónicamente el Grupo de Gestión Documental, corresponde al conmutador de la Entidad, no a los canales de atención personal, por lo tanto, la información registrada por una contratista que cumple con estas funciones, responde a datos de transferencia de llamadas a extensiones internas, y notificación de números de contacto de entidades externas, según el contenido de la consulta que se realice. Esta información se registraba en un archivo tipo Excel el cual carece de controles de seguridad de la información, dado que, al estar sin asignación de roles para lectura, escritura, es modificable por cualquier usuario que tenga acceso a la una carpeta compartida, lo que conllevaría a una posible materialización del riesgo ante la



pérdida de información y vulneración sistemática de los tres (3) pilares básicos de la Seguridad de la Información: Integridad, Confidencialidad, Disponibilidad.

Esta Oficina evidenció que al momento de la verificación de este canal nadie contesta la línea nacional 018000919301 que se encuentra publicada en la página web de la entidad, ni tampoco el teléfono local 3323400.

- **App Móvil:** No está en funcionamiento.
- **Chat Página Web:** está en funcionamiento, bajo las mismas condiciones del correo electrónico institucional. Es importante tener en cuenta que al realizar una prueba al funcionamiento de este canal de atención el día 21 de julio de 2020, no fue posible encontrar respuesta. Al indagar a la persona responsable de manejar este canal de comunicación, informa que ese día se generó una caída de este sistema que duró toda la jornada, razón por la cual no fue posible la atención al ciudadano por este canal.
- **Fax:** No está en funcionamiento.

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

En la entrevista virtual, realizada al Grupo de Gestión Documental, la OCI pudo evidenciar que esta actividad está siendo realizada únicamente por el Grupo de Gestión Documental, sin la participación de la UCGA. Esta Oficina pudo establecer lo siguiente:

- **La Ventanilla Única de Correspondencia:** antes de comenzar la cuarentena, las comunicaciones oficiales que ingresan a través de la Ventanilla, eran radicados de forma manual mediante sistema de sello, en donde se registra el número de consecutivo asignado y la fecha de radicación. Este número consecutivo se rige a partir de una relación de registros que se lleva de forma manual en un archivo Excel que reposa en carpeta compartida y sobre los cuales ya se mencionó los riesgos existentes; así mismo es un documento que se usa de forma simultánea con la radicación de correo electrónicos, motivo por el cual se evidencia el manejo de rangos de numeraciones distintos entre correo electrónico y ventanilla de radicación, permitiéndose numeraciones sin uso, lo que impide llevar una continuidad en el proceso de radicación.

La digitalización de los archivos recibidos se realiza una vez se le otorga número de radicación al documento y se almacena como soporte documental.

La OCI evidencia que dicho archivo tipo Excel carece de controles de seguridad de la información, dado que, al estar sin asignación de roles para lectura, escritura, es modificable por cualquier usuario que tenga acceso a la una carpeta compartida, lo que conllevaría a una posible materialización del riesgo ante la pérdida de información y



vulneración sistemática de los tres (3) pilares básicos de la Seguridad de la Información: Integridad, Confidencialidad, Disponibilidad.

Acatando las directrices nacionales y distritales surgidas por la cuarentena generada por la Pandemia de la Covid-19, se suspende la atención física en la ventanilla del Ministerio, a partir del 18 de marzo de 2020, estando a la fecha en esta condición de suspensión, razón por la cual esta actividad se realiza por correo electrónico institucional.

- **Correo Electrónico Institucional:** Esta actividad se realiza de forma continua, a través de las diferentes cuentas de correo electrónicas habilitadas para ello, conservando la misma dinámica de la radicación de la Ventanilla, de forma manual y sobre un archivo tipo Excel.
- **Sede Electrónica:** No está en funcionamiento.
- **Telefónico:** No está en funcionamiento
- **App Móvil:** No está en funcionamiento.
- **Chat Página Web:** está en funcionamiento, bajo las mismas condiciones del correo electrónico institucional. Es importante tener en cuenta que al realizar una prueba al funcionamiento de este canal de atención el día 21 de julio de 2020, no fue posible encontrar respuesta. Al indagar a la persona responsable de manejar este canal de comunicación, informa que ese día se generó una caída de este sistema que duró toda la jornada, razón por la cual no fue posible la atención al ciudadano por este canal.
- **Fax:** No está en funcionamiento.

#### Actividad 4. Notificar la Radicación

Esta actividad en el MADS es responsabilidad Grupo de Gestión Documental, por lo cual la responsabilidad asignada en el presente proceso no está acorde con el ejercicio diario 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.

La OCl mediante entrevista virtual pudo establecer lo siguiente:

- **La Ventanilla Única de Correspondencia:** antes de comenzar la cuarentena, para este medio de ingreso, el proceso de notificación se hace de manera manual y de inmediato luego de su recepción y radicación, a través de sello en documento copia del peticionario.

Acatando las directrices nacionales y distritales surgidas por la cuarentena generada por la Pandemia de la Covid-19, se suspende la atención física en la ventanilla del Ministerio, a partir del 18 de marzo de 2020, estando a la fecha en esta condición de suspensión, razón por la cual esta actividad se realiza por correo electrónico institucional.



- **Correo Electrónico Institucional:** este proceso se realiza a través de las cuentas de correo electrónico de ingreso, en donde se notifica la temporalidad de la radicación y el número de consecutivo de radicación. La OCI evidencia que en dicha notificación se incluyen los datos de número de radicado, fecha y hora de radicación, canal utilizado. No están incluidos los datos mínimos requeridos por el procedimiento como son folios y anexos.
- **Sede Electrónica:** No está en funcionamiento.
- **Telefónico:** No está en funcionamiento
- **App Móvil:** No está en funcionamiento.
- **Chat Página Web:** está en funcionamiento, bajo las mismas condiciones del correo electrónico institucional. Es importante tener en cuenta que al realizar una prueba al funcionamiento de este canal de atención el día 21 de julio de 2020, no fue posible encontrar respuesta. Al indagar a la persona responsable de manejar este canal de comunicación, informa que ese día se generó una caída de este sistema que duró toda la jornada, razón por la cual no fue posible la atención al ciudadano por este canal.
- **Fax:** No está en funcionamiento.

#### Actividad 5. Clasificar las Comunicaciones oficiales

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la UCGA, no obstante, para el periodo evaluado quien realiza las actividades propias de la clasificación de las PQRSD es el Grupo de Gestión Documental y consiste en Clasificar las Comunicaciones oficiales en cuatro (4) grandes grupos.

- **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.

La OCI mediante entrevista virtual pudo establecer lo siguiente:

- Antes de la cuarentena, esta clasificación se hace en un archivo en Excel que reposa en una carpeta compartida y se realiza acorde a los parámetros establecidos en la norma.



Actualmente, se hace en un archivo tipo Excel. Este archivo reposa en una unidad de Drive en la nube de Google, unidad perteneciente al Grupo de Gestión Documental. Esta unidad es consultada únicamente por las personas designadas de este grupo.

- Esta clasificación se está realizando de forma simultánea con los procesos de recepción, radicación y digitalización, por lo cual la función sigue estando a cargo de los 5 colaboradores que realizan estas funciones en la Ventanilla de Correspondencia y Correo electrónico.

### Actividad 6. Tipificar las PQRSD

Teniendo en cuenta el procedimiento, esta actividad en el MADS es responsabilidad de la UCGA, no obstante, para el periodo evaluado quien realiza las actividades propias de la tipificación de las PQRSD es el Grupo de Gestión Documental y consiste en tipificar las PQRSD en doce (12) grupos.

1. Peticiones: Solicitud general (15 días hábiles), de fondo (30 días hábiles) y copias-documentos (10 días)
2. Solicitud entre autoridades 10 días
3. Traslados por competencia 10 días
4. Informes por los congresistas 5 días
5. Quejas: 10 días
6. Reclamo: 30 días
7. Sugerencias: 15 días
8. Denuncia: 15 días
9. Trámites
10. Viabilización de Proyectos: Proyectos de Inversión (60 días)
11. Informe de avances y finales (60 días)
12. Trámites

La OCI mediante entrevista virtual pudo establecer que esta actividad se está realizando teniendo en cuenta diecisiete (17) grupos:

1. Cuenta de Cobro
2. Denuncias
3. Derechos de Petición
4. Entes de Control
5. Facturas
6. Invitación
7. Otras Comunicaciones
8. Procesos Judiciales
9. Queja
10. Reclamo
11. Solicitud



12. Solicitud de Congresistas
13. Vital
14. Felicitación
15. Sugerencias
16. Consulta
17. Agradecimiento

Esta actividad se está realizando acorde a lo establecido en la normatividad aplicable y al procedimiento de la entidad.

#### **Actividad 7. Asignar las comunicaciones oficiales**

La OCI mediante entrevista virtual pudo establecer que esta actividad también está asignada a los cinco (5) colaboradores que realizan las funciones de recepción, radicación, digitalización y clasificación de las PQRSD en la Ventanilla de Correspondencia y correos electrónicos.

Acatando las directrices nacionales y distritales surgidas por la cuarentena generada por la Pandemia de la Covid-19, al estar el personal encargado de las PQRSD en trabajo en casa, han visto un aumento en el volumen de información recibida; lo anterior según lo expresado por el proceso en la entrevista. Así mismo, el proceso manifestó que establecieron una modalidad de reasignación de comunicaciones en caso que la asignación haya sido errada. Dicha modalidad consiste en que la comunicación se envía por correo electrónico tanto a la secretaria del área como al jefe. En caso que la asignación de la comunicación haya sido incorrecta, la secretaria del área reenvía por correo electrónico con la nota de devolución al área que considera es la correcta.

Lo anterior muestra debilidad en la actividad de devolución, dado que por el alto volumen de información recibida y las consideraciones técnicas de los documentos, estas devoluciones podrían estar entrando y saliendo entre dependencias sin un efectivo control de las mismas, lo cual afecta el principio de oportunidad en las respuestas, por deficiencias en la asignación de la dependencia interesada.

#### **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.

La OCI pudo establecer, que esta actividad antes de la cuarentena, se realizaba mediante planilla de mensajería en dos oportunidades al día, con repartos adicionales según la prioridad de su contenido, presentándose periodos de retraso en la radicación y consecuentemente en su reparto, dado al alto volumen de información recibida y el poco personal asignado a dicha función.



Actualmente, Acatando las directrices nacionales y distritales surgidas por la cuarentena generada por la Pandemia de la Covid-19, y al encontrarse el personal del Ministerio realizando trabajo en casa a partir del 18 de marzo de 2020, esta actividad se encuentra en condición de suspensión.

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

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las Unidades Administrativas Ministerio (dependencias) y consiste en verificar que la PQRSD sea competencia de la unidad administrativa designada para gestionarla.

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

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

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y UCGA; consiste en devolver las comunicaciones físicas que se indican en la actividad 9 opción 2 del procedimiento.

La OCI mediante entrevista virtual pudo establecer que esta tarea si bien es responsabilidad de cada una de las dependencias asignadas y se realiza de forma manual a través del sistema de correspondencia del Ministerio, la planilla usada para tal fin, no reporta la cantidad de devoluciones realizadas, puesto que todo se está diligenciando como traslados.

De igual forma, el Grupo de Gestión Documental en el reporte semestral puesto en conocimiento de esta Oficina, no reportó cifras estadísticas sobre el volumen de las devoluciones recibidas por este Grupo, durante el primer semestre de 2020.

Actualmente, Acatando las directrices nacionales y distritales surgidas por la cuarentena generada por la Pandemia de la Covid-19, y al encontrarse el personal del Ministerio realizando trabajo en casa a partir del 18 de marzo de 2020, esta actividad se encuentra en condición de suspensión.

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

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las dependencias y consiste en asignar el responsable del Ministerio que va a gestionar la respuesta a la comunicación oficial, y se observó que esta actividad la hace cada una de las dependencias.

#### **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; parten de la necesidad de emitir una respuesta oficial, sin que todas las comunicaciones así lo ameriten; seguido a ello, al



no recibir una adecuada tipificación de la PQRSD, se desconoce los términos de respuesta con la cual se debería dar el adecuado trámite a lo solicitado, razón por la cual se evidencian elevados oficios de respuesta enviados de forma extemporánea, trayendo consigo la materialización del riesgo “PQRSD vencidas o sin contestar”

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

### **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.

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

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

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

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

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

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

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



La OCI pudo establecer que esta actividad se realiza de forma manual y es responsabilidad de las dependencias independientemente que a la fecha no existe en la entidad un software específico para el tema de Gestión Documental y de Correspondencia.

Así mismo, no se evidencia un mecanismo mediante el cual se relacione el documento de respuesta (salida) con el documento de entrada, impidiendo que se pueda llevar un adecuado control a la Oportunidad de la respuesta y al adecuado proceso de archivo del expediente de forma integral, donde se evidencie la trazabilidad de su gestión, respuesta y posterior notificación de recibo, con el cual se dé adecuado cierre al mismo, lo que ha permitido la materialización del riesgo “Vulnerar el derecho a la solicitud de peticiones y accesibilidad a la información del ciudadano en términos de calidad, claridad y veracidad”.

El Grupo de Gestión Documental y la UCGA, no cuenta con el alcance de controlar el consecutivo de radicación de salida, toda vez que cada dependencia cuenta con el consecutivo propio, impidiendo que se pueda llevar la trazabilidad del documento.

#### **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.

La OCI mediante entrevista pudo establecer que el envío de la correspondencia interna es responsabilidad del área, se hace de forma manual y por planilla de mensajería interna; así mismo el envío de la correspondencia externa es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y se hace por intermedio de la empresa 472, de igual manera se da tratamiento a los correos electrónicos, a través de correo electrónico certificado.

#### **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 OCI pudo establecer 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.



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

### Actividad 19. Seguimiento PQRSD

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la UCGA 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: respuesta completa o resolución de fondo; respuesta objetiva y motivada; respuesta clara y precisa; oportunidad de lo respondido; integridad en la respuesta

La OCI pudo evidenciar mediante entrevista virtual realizada al Grupo de Gestión Documental y la información solicitada a la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto, que al no contar con un sistema de gestión documental que controle las respuestas emitidas por las diferentes Direcciones y Oficinas del Ministerio, se imposibilita conocer el número de respuestas emitidas en términos, extemporáneas y aquellas peticiones que a la fecha no tienen respuesta. Por lo tanto, el reporte cuantitativo mensual no se está realizando efectivamente.

Mediante memorando 8315-3-000-82 del 14 de julio de 2020, la UCGA solicita prórroga para la entrega de la información hasta la segunda semana de agosto de 2020, exponiendo los siguientes motivos:

(...) “1. La UCGA tiene establecido la medición semestral (corte a 30 de junio) a respuestas a PQRSD; para ello a través de la función de muestra aleatoria de Excel, se seleccionan las peticiones a evaluar, dentro de lo cual es importante mencionar que debido a los términos de respuesta que pueden tener las peticiones en algunos casos de hasta 30 o 45 días calendario, la UCGA establece que las entregas de los informes semestrales se realizan en los meses de agosto y febrero.

2. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible no cuenta con un sistema de información (Software) que permita digitalizar las PQRSD con sus respectivas respuestas; este hecho hace dispendiosa la actividad de seguimiento en calidad a las respuestas, dado que ha implicado que la UCGA solicite a las dependencias del Ministerio de forma manual la relación de respuestas a las PQRSD que va a evaluar. En respuesta a las solicitudes, las dependencias de la Entidad han manifestado que no cuentan con las respuestas a las peticiones, ya que se encuentran de forma física en las instalaciones del Ministerio, lo cual, en esta situación de restricciones de acceso al Ministerio, debido a la pandemia ha hecho que la tarea no se pueda desarrollar con normalidad.

A raíz de lo anterior, se realizó con el Grupo de Gestión Documental una mesa de trabajo para buscar un mecanismo que facilitara la consulta de peticiones y las respuestas proyectadas por el



*Ministerio, de donde se convino generar un Drive desde el 7 de julio donde se pudieran consultar las respuestas de peticiones que envían las dependencias, lo que permitirá la recolección de la muestra a evaluar en Calidad.*

*La evaluación de calidad además de las respuestas requiere de la consulta de las peticiones radicadas en la Entidad por ende solicitamos al grupo de gestión documental desplegar un mecanismo que permita el acceso a las PQRSD (ingresadas), lo anterior implica demoras en dicho proceso” (...).*

A pesar que la UGCA a través de entrevista virtual informó que ya se viene adelantando las respectivas mediciones, esta Oficina invita a establecer mecanismos que permitan de manera efectiva la corrección de manera inmediata de esta situación, en razón del impacto que genera la falta de control y seguimiento en el proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, a corte del primer semestre de 2020, no se ha realizado la medición de oportunidad y calidad en las respuestas que emite el Ministerio a las PQRSD. Importante anotar que por normatividad se debe hacer esta medición a los requerimientos.

#### **Actividad 20. Acciones de mejora**

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la UGCA y consiste en realizar acciones de mejora a las unidades administrativas (dependencias) que incurren en calificaciones insatisfactorias en la medición de calidad que se realiza a las respuestas de PQRSD.

Esta Oficina pudo evidenciar que como no se ha realizado la medición de oportunidad y calidad en las respuestas en el periodo evaluado, por tanto, no se pueden implementar acciones de mejora sobre estos aspectos como reza el procedimiento, lo que genera por ende una situación de riesgo como se ha descrito a lo largo de este informe.

### **3.4 Análisis de la información presentada por el Grupo de Gestión Documental respecto a la radicación de PQRSD**

#### **3.4.1 Solicitudes Radicadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.**

El Decreto 3570 de 2011 establece que la Secretaria General debe velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y atención de solicitudes, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, así como del proceso de la gestión documental sobre el desempeño de las dependencias o las personas que laboran en la Entidad.

En desarrollo de esta función, se expidió la Resolución 1207 de 2019 de MINAMBIENTE, por la cual a través del Grupo de Gestión Documental se lleva a cabo la radicación de Comunicaciones



Oficiales por los diferentes canales de atención de primer contacto que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible tiene habilitados para el ciudadano.

A continuación se describe el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 30 de junio de 2020, de la siguiente manera:

**Tabla 1. Tipo de solicitudes que ingresaron al Ministerio primer semestre de 2020.**

TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
CUENTAS DE COBRO	69	159	382	471	461	486
DENUNCIAS	2	9	31	69	42	26
DERECHO DE PETICION	1358	1480	166	133	225	170
ENTES DE CONTROL	63	63	64	57	50	55
FACTURAS	23	24	22	15	10	10
INVITACION	64	149	109	22	45	59
OTRAS COMUNICACIONES	360	508	519	330	578	700
PROCESOS JUDICIALES	345	560	396	236	628	539
QUEJA	5	14	13	26	8	9
RECLAMO	1	0	1	0	0	0
SOLICITUD	1	0	1061	1099	1102	1179
SOLICITUD DE CONGRESISTAS	22	41	57	49	27	17
VITAL	58	68	77	29	14	41
FELICITACION	0	1	7	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	2	0	0	0
CONSULTA	0	0	0	6	3	13
AGRADECIMIENTOS	0	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.372</b>	<b>3.080</b>	<b>2.908</b>	<b>2.542</b>	<b>3.193</b>	<b>3.309</b>

Fuente: Secretaria General

La información anterior muestra la tipificación a las comunicaciones que ingresan a la entidad. Esta actividad es realizada por el Grupo de Gestión Documental quienes consolidan de manera manual en un archivo en Excel las comunicaciones oficiales acorde a la clasificación otorgada desde la Ventanilla Única de Correspondencia. Dicho archivo fue verificado en la entrevista virtual, donde se pudo revisar su funcionamiento.

Es importante tener en cuenta que existe un elevado número de solicitudes asignados al Grupo de Cuentas y Contabilidad, con 2028 asignaciones en el primer semestre de 2020, las cuales, según lo evidenciado en la entrevista virtual, corresponden a cuentas de cobro de contratistas. Este tipo de documento radicado no debe ser catalogado como una comunicación oficial por su estructura y finalidad, por lo cual se determina una falla en la clasificación y tipificación de las comunicaciones oficiales, al catalogar un documento de trámite como PQRSD.



Por otra parte, la entidad cuenta con 2 medios de ingreso de PQRSD a la entidad, Ventanilla Única de Correspondencia y Correo Electrónico, como se puede ver en la siguiente tabla:

**Tabla 2. Medios de radicación de comunicaciones oficiales (PQRSD). Primer semestre 2020**

MEDIOS DE RADICACIÓN SOLICITUDES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Ventanilla Única de Correspondencia	1129	1373	1095	0	0	0
Correo Electrónico	1243	1707	1813	2542	3193	3.309
<b>TOTAL</b>	<b>2.372</b>	<b>3.080</b>	<b>2.908</b>	<b>2.542</b>	<b>3.193</b>	<b>3.309</b>

Fuente: Secretaría General

Acorde a la presente información, se puede observar que antes de la cuarentena, tanto la Ventanilla Única de Correspondencia como el correo electrónico manejan un alto flujo de comunicaciones. Acatando las directrices nacionales y distritales surgidas por la cuarentena generada por la Pandemia de la Covid-19, al suspender la atención presencial en la entidad a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, el volumen de información recibida se aumentó por Correo Electrónico, siendo este el medio por donde se reciben las comunicaciones oficiales (PQRSD).

### **3.4.2 Solicitudes Ciudadanas Registradas a través de los Canales de atención de primer contacto disponibles al Ciudadano**

Uno de los canales de primer contacto usados por la ciudadanía en general es el conmutador (el cual estuvo en funcionamiento antes del comienzo de la cuarentena) y el Chat, ya que no se tiene habilitada la línea de atención al ciudadano; allí es donde se informa al ciudadano los demás canales donde puede generar su PQRSD para ser resulta por la entidad.

Por otra parte, la entidad adopta desde el 13 de abril de 2020, un nuevo canal de comunicación denominado "Whatsapp Corporativo: +57 3102213891"; lo anterior con el fin de mantener contacto con los ciudadanos y poder atender las inquietudes de carácter general sobre el Sector Ambiente.

A continuación se registran las solicitudes que se gestionaron entre 1 de enero de 2020 a 30 de junio de 2020 por los ciudadanos en los anteriores medios descritos:



**Tabla 3. Atención de solicitudes a través del Conmutador de MINAMBIENTE**

DATOS POR MES DE LLAMADAS ATENDIDAS DIRECTAMENTE	
MESES	LLAMADAS ATENDIDAS
ENERO	133
FEBRERO	186
MARZO	123
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>

Fuente: Secretaria General

**Tabla 4. Atención de solicitudes a través del Chat Y WhatsApp corporativo de MINAMBIENTE**

MES	CHAT ATENDIDOS
ENERO	60
FEBRERO	76
MARZO	93
ABRIL	55
MAYO	73
JUNIO	135
<b>TOTAL</b>	<b>492</b>
MES	WHATSAPP ATENDIDOS
ABRIL	37
MAYO	75
JUNIO	240
<b>TOTAL</b>	<b>352</b>

Fuente: Secretaria General

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso indicar que durante el semestre evaluado, no se tuvo en funcionamiento los medios de radicación de peticiones por los canales telefónicos y sede electrónica, incumpliendo con la normativa vigente.

### 3.4.3 Oficios de Traslado por Competencia

A través del Grupo de Gestión Documental del Ministerio, se identifican las PQRSD que no son de competencia de la Entidad, para lo cual se gestiona traslados por competencia y a su vez se realiza la respectiva notificación del traslado al peticionario. A continuación, la tabla muestra los oficios de traslado realizados:



**Tabla 5. Distribución de las solicitudes por dependencia para el primer semestre de 2020**

TOTAL TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES	
MESES	TOTAL
ENERO	136
FEBRERO	197
MARZO	208
ABRIL	417
MAYO	408
JUNIO	303
<b>TOTAL</b>	<b>1669</b>

Fuente: Secretaria General

Al analizar el cuadro anterior, se puede afirmar que los meses con más traslados por competencia fueron abril con 417, mayo con 408 y junio con 303, coincidiendo estos periodos con la actual situación de cuarentena. En total, el número de traslados fue de 1669 solicitudes.

#### **3.4.4 Radicación de Salida de Comunicaciones Oficiales (PQRSD)**

A través del Grupo de Gestión Documental del Ministerio se lleva a cabo el control y envío de salida de las Comunicaciones Oficiales (PQRSD) que en respuesta o como parte de la gestión administrativa realiza el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible hacia los Entes de Control, Entidades y Ciudadanía en general.

Esta labor es desarrollada a través de un contrato Interadministrativa entre el Ministerio y la Empresa Servicios Postales Nacionales S.A. con quienes se manejan los diferentes envíos urbanos, nacionales e internacionales que se encuentran inmersos en el portafolio de servicios de dicho correo de mensajería para tales fines.

A continuación, se describen los envíos realizados en el primer semestre del año 2020:



**Tabla 6. Comunicaciones Oficiales de Salida Bogotá – Zona Centro de CAN (MENSAJERO de 4-72)**

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ASUNTOS INTERNACIONALES	8	7	2	0	0	0	17
BOSQUES	27	39	68	1	3	5	143
CAMBIO CLIMATICO	9	9	2	1	2	0	23
CONTRATOS	1	1	1	0	0	0	3
CONTROL INTERNO	5	8	0	0	0	0	13
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	3	4	0	0	0	17
DAASU	35	22	25	0	0	0	82
DAMCRA	3	13	12	0	0	0	28
DESPACHO MINISTRO	56	339	56	0	0	0	451
EDUCACION Y PARTICIPACION	21	11	11	0	0	0	43
GESTION DOCUMENTAL	20	37	24	3	6	0	90
NEGOCIOS VERDES	2	2	2	0	0	0	6
NORMALIZACION AMBIENTAL	19	14	2	0	0	0	35
PLANEACION	8	3	7	2	4	0	24
PROCESOS JUDICIALES	36	40	22	1	2	0	101
RECURSO HIDRICO	15	14	14	0	0	0	43
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	2	0	0	0	3
SINA	7	5	6	2	4	0	24
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	3	0	0	0	3
TALENTO HUMANO	10	16	5	0	0	0	31
TIC	6	6	2	0	0	0	14
<b>Total general</b>	<b>299</b>	<b>589</b>	<b>270</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>1194</b>

Fuente: Secretaria General

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, las dependencias con más comunicaciones oficiales de salida que utilizaron el servicio de Mensajero 4-72 fueron Despacho del Ministro con 451, Bosques con 143 y Procesos Judiciales con 101. En total, las comunicaciones oficiales de salida fueron 1194.

A continuación, se describe los envíos en cantidades por dependencias que se realizan a nivel nacional e internacional y a zonas alejadas de la ciudad de Bogotá, las cuales se gestionan a través de los servicios del Portafolio de Servicios de 4-72:



Tabla 7. Comunicaciones Oficiales de Salida Enviadas a través del Portafolio de 4-72

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ASUNTOS INTERNACIONALES	0	5	1	0	0	0	0
BOSQUES	69	161	337	0	12	13	592
CAMBIO CLIMATICO	12	11	14	0	0	0	37
CONTRATOS	1	0	0	0	0	0	1
CONTROL INTERNO	5	11	0	0	0	0	16
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	11	16	9	0	0	0	36
DAASU	41	83	72	0	0	0	196
DAMCRA	5	73	20	0	0	0	98
DESPACHO MINISTRO	91	1672	25	0	0	0	1788
EDUCACION Y PARTICIPACION	70	48	27	0	0	0	145
GESTION DOCUMENTAL	24	67	30	0	0	0	121
GRUPO COMUNICACIONES	0	2		0	0	0	2
NEGOCIOS VERDES	0	35	1	0	0	0	36
NORMALIZACION AMBIENTAL	13	18	2	0	0	0	33
PLANEACION	61	31	71	0	0	0	163
PROCESOS JUDICIALES	67	97	70	0	0	0	234
RECURSO HIDRICO	28	130	288	0	0	0	446
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	3	7	0	0	0	11
SINA	46	38	32	0	0	0	116
TALENTO HUMANO	18	22	25	0	0	0	65
TESORERIA	0	3	2	0	0	0	5
UNIDAD DE GOBIERNO ABIERTO	4	0	0	0	0	0	4
<b>Total general</b>	<b>567</b>	<b>2.526</b>	<b>1.033</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>4151</b>

Fuente: Secretaria General

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, las dependencias con más radicados de salida enviadas utilizando el portafolio de 4-72 fueron Despacho del Ministro con 1788, Bosques con 592 y Recurso Hídrico con 446. En total, los radicados de salida enviados fueron 4151.

Como parte de la eficiencia Administrativa, la utilización de medios tecnológicos y política Cero Papel del Gobierno Nacional, desde el Grupo de Gestión Documental desde el mes de Enero de 2019 se lleva a cabo la implementación del Correo Electrónico Certificado, como un servicio adicional para el Ministerio de Ambiente con el fin que la entidad cumpla los requerimientos de la



Ley de Transparencia, Acceso a la Información y concordante con la Eficiencia Administrativa y Política de Gestión Documental implementada en el Ministerio. A continuación, se describen las gestiones realizadas a través de este servicio de correspondencia:

**Tabla 8. Comunicaciones Oficiales de Salida enviadas a través de Correo Electrónico Certificado del Portafolio de 4-72**

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
ASUNTOS INTERNACIONALES	0	2	7	24	13	11	0
BOSQUES	11	33	134	533	734	648	2093
CAMBIO CLIMATICO	34	19	19	47	36	93	248
CONTRATOS	0	0	1	0	5	3	9
CONTROL INTERNO	0	0	1	14	8	19	42
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	5	0	0	1	0	10
DAASU	5	3	41	165	85	106	405
DAMCRA	0	3	0	17	3	1	24
DESPACHO MINISTRO	6	49	36	154	148	98	491
EDUCACION Y PARTICIPACION	8	15	67	0	0	1	91
GESTION DOCUMENTAL	45	115	124	130	732	336	1482
GOBIERNO ABIERTO	0	0	0	2	5	2	9
NEGOCIOS VERDES	0	0	0	0	7	17	24
NORMALIZACION AMBIENTAL	0	0	4	25	21	12	62
ORDENAMIENTO AMBIENTAL	0	0	0	0	0	1	1
PLANEACION	2	6	5	50	70	276	409
PROCESOS JUDICIALES	5	13	69	80	102	69	338
RECURSO HIDRICO	19	19	111	70	115	159	493
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	5	0	0	5
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	5	0	10	5	20
SINA	0	0	9	162	270	229	670
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	3	0	0	0	3
TALENTO HUMANO	0	3	1	0	0	6	10
TESORERIA	0	2	1	1	0	0	4
TIC	5	4	3	18	19	18	67
UNIDAD CORDINADORA	0	0	2	0	0	0	2
<b>Total general</b>	<b>144</b>	<b>291</b>	<b>643</b>	<b>1.497</b>	<b>2.384</b>	<b>2.110</b>	<b>7.069</b>

Fuente: Secretaria General

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, las dependencias con más comunicaciones oficiales de salida enviadas a través de Correo Electrónico Certificado del Portafolio de 4-72 fueron Bosques



con 2093, Gestión Documental con 1482 y SINA con 670. En total, las comunicaciones oficiales de Salida enviadas a través de Correo Electrónico Certificado del Portafolio de 4-72 fueron 7069.

Finalmente, al revisar el documento publicado en el MADSIGESTION de la entidad identificado como P-A-DOC-10 "Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales" en formato .pdf, versión 4, vigencia 18/05/2020, se puede evidenciar:

- El documento no ha sido implementado ni socializado al interior del Grupo de Gestión Documental
- Presenta debilidades en la identificación de algunas etapas claves para las comunicaciones oficiales como lo son la tipificación.
- Presenta inconsistencias a partir de la normatividad vigente en la entidad, en cuanto a roles y responsabilidades.

### **3.5 Seguimiento a las Medidas Adoptadas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Acuerdo a los Lineamientos del Decreto 491 de 2020**

El Gobierno Nacional a través del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, así mismo, tomó medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

De acuerdo con lo anterior, las medidas adoptadas en el Decreto 491 de 2020, deberán seguir aplicándose hasta tanto el Gobierno Nacional determine el cese de la Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional y el final del aislamiento obligatorio. Es así, que la OCI realizó seguimiento del cumplimiento de los lineamientos.

Mediante memorando No. OAC-8170-3-0144 del 30 de junio de 2020, la Oficina de Control Interno informó a la Secretaría General del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible sobre la Evaluación al Proceso Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias, Primer Semestre de 2020., y a su vez solicitó el mencionar cuál había sido el procedimiento adoptado para dar atención a los requerimientos de la ciudadanía durante el periodo de aislamiento obligatorio, teniendo en cuenta directrices contenidas en el Decreto 491 de 2020. Dicha información debía ser entregada en medio digital a más tardar para el día 07 de julio de 2020.

El Grupo de Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mediante memorando No. 4120 E3 2020 - 0097 del 07 de julio de 2020 hacen entrega en formato .pdf de la circular No. 04 del 18 de marzo de 2020 con asunto "*Medidas preventivas, extraordinarias y temporales relacionadas con la atención al público y radicación de comunicaciones oficiales*", firmada por Secretaría General del Ministerio, la cual establece la suspensión de manera transitoria



de la radicación física en la Ventanilla Única de Correspondencia Externa a partir del 19 de marzo de 2020. Así mismo, establece la continuidad al servicio de radicación y atención al ciudadano, para lo cual se dispuso de los siguientes canales de comunicación:

1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) se atenderán en el correo de la entidad [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co).
2. Correspondencia en general se atenderá en el correo de la entidad [correspondencia@minambiente.gov.co](mailto:correspondencia@minambiente.gov.co).
3. Resolución de inquietudes de tipo general, se atenderán en el chat disponible en la página web de la entidad [www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)
4. Notificaciones Judiciales se recibirán exclusivamente en el correo de la entidad [procesosjudiciales@minambiente.gov.co](mailto:procesosjudiciales@minambiente.gov.co). lo anterior en cumplimiento del artículo 197 de la Ley 1437 de 2011.
5. Líneas de atención telefónica 3323400 en Bogotá y 018000919301 línea gratuita nacional en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm, siempre y cuando no haya restricción de movilidad en Bogotá.

Es importante precisar que los correos electrónicos que se reciban después del horario de atención al ciudadano (lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm). A la fecha de este seguimiento, se pudo establecer que:

- Esta Circular fue socializada a través de correo electrónico masivamente en toda la entidad y publicada en la página web del Ministerio, tal y como se puede consultar en el siguiente link: <https://bit.ly/2CZeuOe>
- Personal del Grupo de Gestión Documental están atendiendo el correo de servicio al ciudadano (PQRSD), correspondencia y el de procesos judiciales.
- El chat que se encuentra disponible en la página web de la entidad está en funcionamiento, bajo las mismas condiciones del correo electrónico institucional, pese a que en la circular no aparece especificado el horario de atención. Es importante tener en cuenta que al realizar una prueba al funcionamiento de este canal de atención el día 21 de julio de 2020, no fue posible encontrar respuesta. Al indagar a la persona responsable de manejar este canal de comunicación, informa que ese día se generó una caída de este sistema que duró toda la jornada, razón por la cual no fue posible la atención al ciudadano por este canal.
- Al momento de la verificación de este canal de comunicación nadie contesta la línea nacional 018000919301 que se encuentra publicada en la página web de la entidad, ni tampoco el teléfono para Bogotá 3323400.

Así mismo, el Grupo de Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, hacen entrega en formato .pdf de la circular No. 08 del 25 de marzo de 2020 con asunto “*Medidas extraordinarias y temporales relacionadas con la radicación y pago de cuentas de cobro de contratistas de prestación de servicios*”, firmada por Secretaría General del Ministerio, la cual



establece el procedimiento relacionado con la recepción y pago de las cuentas de cobro de contratistas del Ministerio a través del uso de medios digitales (correo electrónico), a partir del 25 de marzo de 2020.

A la fecha de este seguimiento, se pudo establecer que:

- Un contratista perteneciente al Grupo de Gestión Documental está atendiendo las cuentas de cobro que ingresan al correo [correspondencia@minambiente.gov.co](mailto:correspondencia@minambiente.gov.co) . Esta persona ejecuta el procedimiento indicado en la circular.

Por otra parte la entidad expidió la resolución 0319 del 31 de marzo de 2020 *“Por medio de la cual se establecen las medidas en materia de prestación de los servicios a cargo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para dar cumplimiento al Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y garantizar la atención a los administrados y el cumplimiento efectivo de las funciones administrativas”*, firmada por la Ministra encargada de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la cual establece en sus artículos del 1 al 13: la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ambientales; la ampliación de términos para atender las peticiones; nuevas solicitudes de trámites ambientales; trámites ambientales en curso; control y seguimiento ambiental; los procesos sancionatorios; los registros, reportes e informes ambientales; la notificación electrónica obligatoria; visitas técnicas para cumplimiento de sentencias o requerimientos judiciales; trámites administrativos de funcionamiento de las entidades ambientales; procesos disciplinarios; procesos contractuales; vigencia.

A la fecha de este seguimiento, se pudo establecer que:

- Esta resolución está publicada en la página web del Ministerio, tal y como se puede consultar en el siguiente link: <https://bit.ly/2CZeuOe>
- Al indagar sobre el contenido y conocimiento de la resolución al Grupo de Gestión Documental, manifiestan desconocerla y no haber participado en su elaboración, aun cuando algunos de los temas que habla la resolución, están relacionados con ellos como lo son la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ambientales. Lo anterior denota una falta de articulación entre las dependencias de la entidad para la elaboración de documentos oficiales, lo cual expone a la entidad a incumplimientos legales.

Frente a lo anteriormente analizado, esta Oficina recomienda:

- Revisar, y de ser el caso ajustar los Procedimientos, Instructivos, Manuales, Guías, Protocolos, entre otros, de acuerdo a la normatividad vigente expedida por la entidad, en razón a que el manejo actual que se le está dando a las PQRSD, difiere de lo establecido en algunas de éstas.



- Tomar medidas inmediatas tendientes a mejorar el procedimiento en cuanto a: clasificación; tipificación; asignación; tiempos de respuesta; calidad de las respuestas; y trazabilidad de todas las PQRSD que ingresan a nuestra entidad.
- Establecer las acciones tendientes para contar con un mecanismo que le permita a la entidad la generación de informes; conformación de expedientes; realización de múltiples asignaciones; alertas; y firma digital, entre otros, frente a las comunicaciones Oficiales (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 tiempo real, en aras de no afectar a la ciudadanía con nuestros incumplimientos.
- Tomar las medidas pertinentes a fin disponer del correcto funcionamiento de la administración y gestión de riesgos del proceso, teniendo en cuenta que, para la mitigación de los riesgos, no basta con que un control esté bien diseñado, sino que éste debe ejecutarse por parte de los responsables tal y como se diseñó para una verdadera mitigación del riesgo.
- Establecer mecanismos que permitan la articulación entre las dependencias de la entidad para la elaboración de documentos oficiales, lo cual garantice el conocimiento y socialización de los mismos, evitando así posibles incumplimientos legales a que haya a lugar.

#### 4. CONCLUSIONES

Producto del análisis normativo, la verificación in situ, las respuestas suministradas y el examen de la información solicitada a lo largo del proceso auditor nos es dado concluir que:

- El “Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales Minambiente” presenta debilidades en cuanto a: clasificación; tipificación; reparto, tiempos de respuesta; trazabilidad y seguimiento de las PQRSD que ingresan a nuestra entidad, presentándose incumplimientos en los términos de respuesta; conformación errada de los expedientes; reprocesos que permiten una incorrecta gestión, falta de veracidad de la información, y dificultades en el seguimiento y control, entre otros, afectando por ende a la ciudadanía que ejerce el derecho ante la entidad.
- Inconsistencias entre lo reglado por la entidad (Resoluciones, Guía, Procedimiento) para el manejo y responsables de las PQRSD, y el actuar que se está llevando a cabo actualmente, que, a juicio de esta Oficina, ha causado traumatismos, reprocesos y falta de seguimiento efectivo por parte de los responsables.
- El documento publicado en el MADSIGESTION de la entidad identificado como P-A-DOC-10 “Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales” en formato .pdf, versión 4, vigencia 18/05/2020, el cual no ha sido implementado ni socializado al interior del Grupo de



Gestión Documental, razón por la cual no es posible determinar las actividades que refiere este nuevo procedimiento.

- Persisten las falencias en el ejercicio de la gestión de los riesgos, desde su identificación hasta la definición de los planes de manejo por riesgo, que permitan asegurar el tratamiento efectivo de los mismos, y de esta manera se evite la materialización y la activación de los efectos que estos conllevan.
- Los controles propuestos dentro del plan de manejo de los riesgos auditados, en su mayoría no cumplen con las condiciones de diseño, ejecución y seguimiento que debe contar para lograr su propósito, como es la mitigación de la materialización del riesgo.
- El Ministerio ha establecido mecanismos que permiten la adopción y cumplimiento del Decreto 491 de 2020 al interior de la entidad.
- Algunas de las situaciones presentadas contravienen las normas de calidad y control interno, en el sentido de que todo actuar debe enmarcarse dentro de un procedimiento documentado, aprobado, y socializado que se cumpla y ajuste a la realidad de la situación actual.