



## INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE PRIMER SEMESTRE DE 2021.

### 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.

Analizar el procedimiento y/o mecanismos adoptados 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.

Revisar el mapa de riesgos del proceso, así como los controles establecidos dentro del mismo.

El alcance del presente informe en cuanto a resultados de la gestión de las comunicaciones oficiales (PQRSD), es con corte al primer semestre de 2021.

### 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.”
- 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”
- 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 presentes 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 y Observaciones

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, la Oficina de Control Interno realizó la Evaluación sobre la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la entidad para el primer semestre de 2021.

Al respecto, mediante memorando No. 1600-3-00145 del 30 de junio de 2021, 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 2021, 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 2021 desagregado mensualmente. Asimismo, se solicitó mencionar cuál ha sido el procedimiento y/o mecanismos adoptados 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.

El Grupo de Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mediante memorando No. 4106 E3 2021 - 00113 del 09 de julio de 2021, hace entrega en formato digital del “Informe de Gestión de la Administración de Comunicaciones Oficiales – Enero a Junio de 2021”, generado por este con base a lo establecido en la Resolución 1207 de fecha 14 de agosto de 2019, incluyendo la siguiente anotación:

(...) *“Cabe anotar que lo correspondiente a la calidad y oportunidad en las respuestas de la entidad hacia la ciudadanía en general, es una labor que lleva a cabo la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto”* (...).

Por lo anterior, esta Oficina mediante memorando No. 1600-3-00147 del 09 de julio de 2021 informó a la UCGA sobre la Evaluación y solicitó reporte de medición de calidad y oportunidad correspondiente al Segundo Semestre de la vigencia 2020, teniendo en cuenta la respuesta emitida en su momento por esta Unidad en el memorando 8315-3-000-82 del 14 de julio de 2020 donde se exponen los motivos para tomar en cuenta este periodo de tiempo dentro de la evaluación:



(...) “1. La UCGA tiene establecido la medición semestral 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” (...).

La UCGA del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mediante memorando 4404-3-00082 del 12 de julio de 2021, hace entrega en formato digital del “Informe de Calidad y Oportunidad – 01 de Diciembre de 2020 al 28 de Febrero de 2021” y “Informe de Calidad y Oportunidad – 01 de Marzo de 2021 al 31 de Mayo de 2021”. La Oficina de Control Interno también tomó para este ejercicio auditor, los informes de gestión de la UCGA para Calidad y Oportunidad del tercer y cuarto trimestre de 2020 (01 de Julio al 30 de Septiembre de 2020 y 01 de Octubre al 31 de Diciembre de 2020), los cuales se encuentran publicados en la página web del ministerio en el siguiente link: <https://bit.ly/3xciy3v>

Por otra parte, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en atención al contexto nacional de emergencia sanitaria, dio alcance al interior de la entidad 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, con el fin de poder realizar los ejercicios de auditoría de manera remota.

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 ocho (8) integrantes del Grupo de Gestión Documental el día 21 de julio de 2021 y entrevista virtual con seis (6) integrantes de la UCGA el día 23 de julio de 2021, quienes atendieron y respondieron las preguntas planteadas.

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

Para el seguimiento realizado se tomó como referencia el documento identificado como P-A-DOC-10 denominado “Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales” en formato .pdf, versión 4, vigencia 18/05/2020, publicado en el aplicativo MADSIGESTION de la entidad.

Este procedimiento, tiene como objetivo *“Gestionar oportunamente la recepción, registro, radicación, clasificación y distribución de las comunicaciones oficiales, remitidas a MINAMBIENTE”*, el cual 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).

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, a continuación, se muestra lo observado:

#### **Actividad 1. Recibir comunicaciones oficiales**

El documento con código P-A-DOC-10 denominado “Procedimiento Administración de Comunicaciones Oficiales” versión 4 y con vigencia 18/05/2020 el cual está vigente en el MADSIGESTION de la entidad, describe la actividad de esta manera:

*“Recibir en la Ventanilla Única de Correspondencia las comunicaciones oficiales entregadas por el ciudadano, usuarios internos, entidades y público en general. Verificando se cumpla con:*



- a. Que la comunicación sea competencia de MINAMBIENTE.
- b. Que contenga la identificación del remitente: nombre y apellido.
- c. Que esté registrada la dirección para respuesta y en lo posible un número telefónico. De lo contrario solicitarlo y dejarlo en el respectivo control.
- d. Que estén debidamente foliados y descritos los anexos, o en su defecto solicitar a la persona que entrega la documentación que realice la foliación o realizarla por parte del radicador. En caso que se reciba una comunicación anónima es responsabilidad del radicador registrar dicha comunicación y remitirla a la dependencia correspondiente. Estas comunicaciones no se radicarán”.

El procedimiento indica que los canales utilizados por la entidad para recibir las comunicaciones oficiales son:

- Ventanilla Única De Correspondencia (Presencial)
- Correo Electrónico Institucional
- Telefónico
- Chat Página Web

En este sentido, 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, para lo cual, se observó lo siguiente:

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** Acatando las directrices nacionales y distritales surgidas por la Pandemia de la Covid-19, la atención física al público en la ventanilla del Ministerio para la recepción de documentos se realiza en horario de 9 am a 4 pm de lunes a jueves. Es importante anotar que el personal que atiende esta ventanilla presta sus servicios intercalando los días entre 4 personas, es decir lunes y miércoles están presentes dos personas y martes y jueves están otras dos personas.
- **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) .
- **Telefónico:** en la verificación realizada, se evidenció que 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 realiza la atención al conmutador de la Entidad, sin la recepción de PQRSD por este medio, solo se informa al ciudadano los demás canales donde puede generar su PQRSD para ser resuelta por la Entidad.
- **Chat Página Web:** está en funcionamiento.



Cabe anotar, que la entidad adoptó 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 encontró en funcionamiento y vigente a la fecha de elaboración de este informe, en el cual solo se da indicaciones a los ciudadanos sobre los canales habilitados para colocar la PQRSD según sea el caso requerido.

## **Actividad 2. Registrar y radicar comunicaciones oficiales recibidas.**

El procedimiento vigente en la entidad, describe la actividad de esta manera:

*“Ingresar datos en el aplicativo dispuesto para tal fin, a saber:*

- a. Número radicado.*
- b. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.*
- c. Asunto del documento, el número de folios u anexos y las dependencias a donde se envié copias del documento, cuando se indique.*
- d. Medio a través del cual se recibió el documento (correo, fax, correo electrónico, entrega personal, correo postal).*
- e. Dependencia a la va dirigido el documento. Una vez registrado los datos del remitente, en el respectivo control, se procederá a realizar la radicación en la comunicación oficial, se imprime el rotulo o rótulo de radicado y se entrega una copia de la comunicación al usuario. Será obligación del responsable de radicación abrir las comunicaciones que lleguen en sobre cerrado, en caso que presenten algún tipo de faltante dejará constancia de la anomalía presentada en el control de registro y será responsabilidad de la dependencia destinataria informar sobre la inconsistencia al remitente”.*

Mediante 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 y a la fecha se realiza de forma manual a través de una hoja de cálculo, según el plan de contingencia implementado por la entidad. De lo anterior, esta Oficina pudo establecer lo siguiente:

- **La Ventanilla Única de Correspondencia:** Acatando las directrices nacionales y distritales surgidas por la Pandemia de la Covid-19, la atención física al público en la ventanilla del Ministerio para la recepción de documentos se realiza en horario de 9 am a 4 pm de lunes a jueves. Es importante anotar que el personal que atiende esta ventanilla presta sus servicios intercalando los días entre 4 personas, es decir lunes y miércoles están presentes dos personas y martes y jueves están otras dos personas.



Los datos del interesado se ingresan en una hoja de cálculo que reposa en una unidad de Drive de la herramienta GSUITE del Ministerio, el cual presenta debilidades a nivel 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 al Drive, lo que pudiera llevar a una posible materialización de riesgos asociados a la pérdida de información y vulneración 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 se requiera prestar atención personal a la ciudadanía, lo cual permitiría una posible pérdida o sustracción de los éstos equipos ante la falta de controles para el aseguramiento de la información.

- **Correo Electrónico Institucional:** Esta actividad se realiza 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 una hoja de cálculo. Este archivo reposa en una unidad de Drive de la herramienta GSUITE del Ministerio, unidad perteneciente al Grupo de Gestión Documental. Esta unidad es consultada por las personas designadas de este grupo. Esta Oficina pudo evidenciar que las personas encargadas de la radicación, han tenido en cuenta las recomendaciones sugeridas en ejercicios auditores anteriores con relación a información básica del peticionario e información del contenido de la petición y manejo ordenado de la codificación asignada para la radicación.

- **Telefónico:** La atención que se realiza telefónicamente, corresponde al conmutador de la Entidad, no a los canales de atención personal, por lo tanto, la información registrada por la persona 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 registra en una hoja de cálculo la 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 ruta donde se encuentra almacenada, lo que podría llevar a una posible materialización de riesgos asociados a la pérdida de información y vulneración 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.

- **Chat Página Web:** está en funcionamiento, bajo las mismas condiciones del correo electrónico institucional.

### Actividad 3. Separar original y copias según destinatarios

Dentro del procedimiento implementado por el Ministerio, esta actividad figura de la siguiente manera:

*“Cuando una comunicación oficial recibida está dirigida a uno o más servidores públicos o dependencias y el remitente entreguen las respectivas copias, de forma física, se procederá a su distribución. Para las comunicaciones oficiales dirigidas a uno o más servidores públicos o dependencias y el remitente entregue un solo original se procederá a escáner el documento y enviarlo mediante correo electrónico a los destinatarios”.*

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. Esta Oficina pudo establecer lo siguiente:

- **La Ventanilla Única de Correspondencia:** Acatando las directrices nacionales y distritales surgidas por la Pandemia de la Covid-19, la atención física al público en la ventanilla del Ministerio para la recepción de documentos se realiza en horario de 9 am a 4 pm de lunes a jueves. Es importante anotar que el personal que atiende esta ventanilla presta sus servicios intercalando los días entre 4 personas, es decir lunes y miércoles están presentes dos personas y martes y jueves están otras dos personas.  
Dentro del procedimiento, esta actividad está descrita únicamente para documentos físicos. Las comunicaciones oficiales que ingresan a través de la Ventanilla, son radicadas 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 una hoja de cálculo 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 correos electrónicos.
- **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 una hoja de cálculo.
- **Telefónico:** No está en funcionamiento



- **Chat Página Web:** está en funcionamiento, bajo las mismas condiciones del correo electrónico institucional.

#### **Actividad 4. Clasificar comunicaciones por unidad administrativa de destino.**

El procedimiento vigente en la entidad, describe la actividad de esta manera:

*“Clasificar las comunicaciones oficiales recibidas para cada dependencia de acuerdo con la competencia y con las rutas internas de distribución”.*

Esta actividad en el Ministerio es responsabilidad de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto - UCGA, teniendo en cuenta las resoluciones y normatividad vigente en la entidad; 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, viabilización de proyectos 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.
- **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:

- Esta clasificación se hace en una hoja de cálculo que reposa en una unidad de Drive de la herramienta GSUITE del Ministerio, unidad perteneciente al Grupo de Gestión Documental, que es consultada por las personas designadas de este grupo. Sin embargo, esta clasificación no está descrita en el procedimiento vigente usado por el proceso.
- La clasificación se está realizando de forma simultánea con las actividades de recepción, radicación y digitalización, por lo cual la función sigue estando a cargo de los colaboradores que realizan estas funciones en la Ventanilla de Correspondencia y Correo electrónico.



- Se identificó que no existe en el procedimiento vigente una actividad relacionada con la tipificación de las comunicaciones oficiales, previamente clasificadas. Esta actividad No. 4 denominada “Clasificar comunicaciones por unidad administrativa de destino” mezcla la clasificación con la tipificación, denotando que es el escenario de la tipificación, la actividad que permite la asignación de tiempos máximos de respuestas según la normatividad vigente aplicable.

#### **Actividad 5. Realizar la distribución y entrega de las Comunicaciones Oficiales (PQRSD) al área o persona destinataria**

Dentro del procedimiento implementado por el Ministerio, esta actividad figura de la siguiente manera:

*“Imprimir la planilla de control de entrega de comunicaciones oficiales para su distribución a las diferentes dependencias. Entregar al área responsable la comunicación oficial.”*

La Oficina de Control Interno mediante entrevista virtual, pudo establecer que esta actividad también está asignada a los colaboradores del Grupo de Gestión Documental que realizan las funciones de recepción, radicación, digitalización y clasificación de las PQRSD en la Ventanilla de Correspondencia y correos electrónicos. Dentro del procedimiento, esta actividad está descrita únicamente para documentos físicos. La OCI identificó que la planilla denominada “Planilla de Mensajería Interna” publicada en el aplicativo MADSIGESTION de la entidad con código F-A-DOC-14 en formato .xls versión 5 vigencia 10/05/2019, se envía de manera digital a través del correo [correspondencia@minambiente.gov.co](mailto:correspondencia@minambiente.gov.co) a las dependencias destinatarias acorde a la Directiva Presidencial 02 de 2020.

#### **Actividad 6. Verificar, recepcionar y gestionar la comunicación por parte de las dependencias**

El procedimiento vigente en la entidad, describe la actividad de esta manera:

*“Verificar que la comunicación oficial sea competencia de la dependencia y que los anexos estén completos. Cuando la comunicación oficial no es competencia del área, la devuelve al funcionario responsable de la distribución (radicador) a más tardar el día hábil siguiente de su recepción, quien redireccionará al área competente realizando la respectiva modificación en el registro de control. En caso que no se encuentren completos los anexos se escribirá una observación en la planilla de control de entrega de comunicaciones oficiales, se firman y se recibe dicha documentación. Las dependencias registran en su control interno el recibo de la comunicación con el fin de realizar el reparto interno y controlar los tiempos de respuesta”.*

En la entrevista virtual realizada al Grupo de Gestión Documental, se evidenció que el proceso creó una práctica de reasignación de comunicaciones en caso que las mismas hayan sido asignadas de manera errada. Dicha modalidad consiste en que luego de la asignación normal de la comunicación



tanto al Jefe como a la secretaria del área, en caso que la asignación haya sido incorrecta, la secretaria del área que recibió inicialmente la comunicación, reenvía por correo electrónico al área que considere competente y con nota de devolución. Es de aclarar, que esta práctica no está descrita en el procedimiento vigente implementado por el proceso.

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 que afecta el principio de oportunidad en las respuestas, por deficiencias en la asignación inicial de la comunicación a la dependencia interesada.

### **Actividad 7. Recibir comunicaciones oficiales de las unidades administrativas para radicación y distribución externa.**

Dentro del procedimiento implementado por el Ministerio, esta actividad figura de la siguiente manera:

*“COMUNICACIÓN OFICIAL ENVIADA Distribuir las comunicaciones externas recibidas, y recepcionar las comunicaciones internas con destino externo, por parte de las unidades administrativas de la entidad, para ser llevadas a la Oficina de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental. Las unidades administrativas preparan las comunicaciones oficiales para radicación y distribución externa, diligenciando la planilla dispuesta como es el formato F-A-DOC-14”.*

La OCI mediante entrevista virtual, pudo establecer que el envío de la correspondencia interna es responsabilidad de cada 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 4-72, y de igual manera se da tratamiento a los correos electrónicos, a través de correo electrónico certificado.

### **Actividad 8. Registrar y radicar comunicaciones oficiales enviadas.**

El procedimiento vigente en la entidad, describe la actividad de esta manera:

*“Ingresar los datos correspondientes en el control respectivo de la entidad como:*

- a. Número de radicado asignado por la entidad.*
- b. Fecha del documento, que permita identificar fecha de expedición del mismo.*
- c. Número radicado o referencia de la entidad que remite.*
- d. Datos del remitente del documento.*
- e. Asunto del documento y el número de folios.*
- g. Nombre del usuario, sociedad o entidad a quien va dirigido*



e. Documento, dirección y teléfono cuando haya lugar.

*Una vez registrados los datos del remitente se procederá a realizar la radicación en la comunicación oficial. En caso que se presente algún tipo de faltante, en los anexos, se devuelve la comunicación a la dependencia para que se realice las correcciones correspondientes”.*

Para esta Oficina, la actividad anteriormente descrita no obedece al procedimiento implementado por la entidad para las radicaciones externas, toda vez que se pudo establecer que esta actividad se está realizando en cada dependencia interesada asignando el número de radicado propio de cada área con el consecutivo interno de la dependencia y remitida al correo electrónico [lfortega@minambiente.gov.co](mailto:lfortega@minambiente.gov.co) para su correspondiente envío externo.

#### **Actividad 9. Entregar las comunicaciones al operador logístico responsable de la entrega de las comunicaciones para su distribución.**

Dentro del procedimiento implementado por el Ministerio, esta actividad figura de la siguiente manera:

*“Entregar las comunicaciones al responsable del Operador Logístico para su distribución teniendo en cuenta el tipo de envío: Todos los envíos fuera de Bogotá y envíos masivos dentro de Bogotá se registran en el aplicativo SIPOST 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. De acuerdo con las necesidades de MINAMBIENTE se realizarán entregas a través de los servicios de correo certificado, correo electrónico certificado y post-exprés”.*

La OCI pudo establecer que esta actividad se realiza conforme al procedimiento, a través del correo electrónico certificado [409264@certificado.4-72.com.co](mailto:409264@certificado.4-72.com.co) . En el caso que se requiera de manera presencial, se realiza a través del canal autorizado de mensajería certificada.

#### **Actividad 10. Verificar el estado de envío de las comunicaciones oficiales al destinatario**

El procedimiento vigente en la entidad, describe la actividad de esta manera:

*“Para el servicio de recolección se constata el estado de envío en el sistema SIPOST a través del número de orden de servicio. 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 mediante el número del documento. Y también se diligencia la planilla como es el formato F-A-DOC-14 para dar respuestas a las dependencias”.*



La OCI pudo establecer que esta actividad se realiza conforme al procedimiento. Se envía al remitente el certificado de comunicación electrónica en papelería de servicios de envío de Colombia 4-72.

#### **Actividad 11. Devolver las comunicaciones oficiales a la dependencia**

Dentro del procedimiento implementado por el Ministerio, esta actividad figura de la siguiente manera:

*“Cuando 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; diligenciando la planilla dispuesta como es el formato F-A-DOC-14”.* Dentro del procedimiento, esta actividad está descrita únicamente para documentos físicos.

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 12. Recepcionar y entregar las comunicaciones oficiales internas**

El procedimiento vigente en la entidad, describe la actividad de esta manera:

*“COMUNICACIONES INTERNAS Las comunicaciones oficiales internas se reciben de las unidades administrativas remitentes a las unidades administrativas destinatarias durante los recorridos establecidos, diligenciando la planilla dispuesta como es el formato F-A-DOC-14”.*

La OCI pudo establecer que esta actividad se está realizando en cada dependencia interesada asignando el número de radicado propio de cada área con el consecutivo interno de la dependencia y es remitido de manera autónoma a la dependencia de destino a través del correo electrónico.

#### **Actividad 13. Optimizar la clasificación por PQRSD**

Dentro del procedimiento implementado por el Ministerio, esta actividad figura de la siguiente manera:

*“Consiste en fomentar conocimiento y experticia para la clasificación PQRSD desde la Ventanilla Única de Correspondencia.”*

La OCI no evidencia el cumplimiento de esta actividad conforme a lo expuesto en el procedimiento, teniendo en cuenta las debilidades ya mencionadas en las actividades de clasificación y tipificación, descritas anteriormente.



### 3.2.2 Análisis de la información presentada por el Grupo de Gestión Documental respecto a la radicación de PQRS

- 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, en donde se lleva a cabo, por parte del Grupo de Gestión Documental, la radicación de comunicaciones oficiales de 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 2021 y el 30 de junio de 2021, de la siguiente manera:

**Tabla 1. Tipo de solicitudes que ingresaron al Ministerio primer semestre de 2021.**

TIPO DE SOLICITUD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
COPIA	6	2	0	0	/	/
CUENTAS DE COBRO	20	13	13	55	0	0
DENUNCIAS	58	45	45	170	0	0
DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	1096	1218	1171	675	1146	1154
DERECHO DE PETICIÓN - PETICIÓN SOLICITUD GENERAL	194	240	274	250	380	253
DERECHO DE PETICIÓN - QUEJA	11	21	12	11	15	31
DERECHO DE PETICIÓN- RECLAMO	0	2	1	0	4	1
DERECHO DE PETICIÓN- CONSULTA DE FONDO	60	93	84	42	17	2
DERECHO DE PETICIÓN- PETICIÓN DE CONGRESISTAS	28	36	55	40	31	17
DERECHO DE PETICIÓN- PETICIÓN MENORES DE EDAD	1	3	3	3	1	3
DERECHO DE PETICIÓN- PETICIÓN SOLICITUD DE COPIAS	/	/	/	/	4	9
DERECHO DE PETICIÓN- SOLICITUD ENTRE AUTORIDADES	/	/	/	/	10	6
DERECHO DE PETICIÓN- SOLICITUD PRESENTADA POR PERIODISTAS	1	1	4	3	1	0
DERECHO DE PETICIÓN- TRASLADOS POR COMPETENCIA	/	/	/	/	34	26
ENTES DE CONTROL	53	68	79	84	100	78
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
OTRAS COMUNICACIONES OFICIALES	738	946	993	610	776	763
OTRAS COMUNICACIONES OFICIALES- AGRADECIMIENTOS	1	1	1	2	2	3
OTRAS COMUNICACIONES OFICIALES- FACTURAS	36	16	29	27	27	22
OTRAS COMUNICACIONES OFICIALES- INVITACIONES	42	86	146	63	156	185
PROCESOS JUDICIALES	242	412	534	481	147	124
PROCESOS JUDICIALES - ACCIÓN DE GRUPO	/	/	/	/	19	20
PROCESOS JUDICIALES - ACCIÓN DE NULIDAD	/	/	/	/	1	0
PROCESOS JUDICIALES - ACCIÓN POPULAR	45	67	78	/	132	113
PROCESOS JUDICIALES - ACTOS ADMINISTRATIVOS	/	/	/	/	10	6
PROCESOS JUDICIALES - AUDIENCIAS	/	/	/	/	0	38
PROCESOS JUDICIALES - CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES	94	84	24	/	9	14
PROCESOS JUDICIALES - DESACATOS	4	62	14	0	13	11
PROCESOS JUDICIALES - ESTADO	/	/	/	/	64	48
PROCESOS JUDICIALES - NULIDAD	/	/	/	/	56	68
PROCESOS JUDICIALES - REPARACIÓN DIRECTA	/	/	/	/	316	271
PROCESOS JUDICIALES - REPETICIÓN	/	/	/	/	0	2
PROCESOS JUDICIALES - RESTITUCIÓN DE TIERRAS	70	117	146	/	172	173
PROCESOS JUDICIALES - TUTELA	145	169	165	/	145	164
PROYECTOS DE INVERSIÓN	/	/	/	/	23	9
SUGERENCIAS	1	1	0	0	0	0
TRAMITES AMBIENTALES	/	/	/	/	17	16
VEEDURIA CIUDADANA	1	9	4	/	2	0
VITAL	14	43	37	10	/	/
<b>TOTAL</b>	<b>2.877</b>	<b>3.695</b>	<b>3.854</b>	<b>2.301</b>	<b>3.830</b>	<b>3630</b>

Fuente: Grupo de Gestión Documental



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 una hoja de cálculo 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.

El Grupo de Gestión Documental manifiesta en el informe de gestión que:

*(...) “Desde la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto, se realizó la modificación al formato de radicación donde se desagregó las solicitudes generales en solicitudes más específicas, descritas en clasificación documental y los tipos de solicitudes que se desprenden de estas, es por esto que en la anterior tabla se evidencian estas variaciones entre los meses de abril a mayo donde se empezó a implementar la nueva base de datos con la nueva clasificación” (...).*

Es importante tener en cuenta que este actuar no está descrito por el proceso dentro del procedimiento auditado.

Por otra parte al analizar la información entregada, a diferencia de periodos anteriores, el tipo de comunicación oficial correspondiente a cuentas de cobro disminuyo.

Lo anterior debido a la instrucción dada al interior de la entidad mediante circular 4000-4-0006 del 26 de febrero de 2021 con asunto “Lineamientos Radicación de Informes de Supervisión para Tramite de Pago de Contratistas”, en la cual se insta a la radicación de las cuentas de cobro de contratistas del Ministerio a través de un correo diferente a los manejados para las comunicaciones oficiales de la entidad; esta radicación se realiza a través del correo [cuentas@minambiente.gov.co](mailto:cuentas@minambiente.gov.co).

Ahora bien, al revisar el total de las cifras, están presentan diferencias frente a lo reportado mes a mes en el informe, siendo también una posible causa un error de digitación al momento de la entrega de la información, lo cual fue corroborado en la entrevista realizada al Grupo de Gestión Documental.

Por otra parte, la entidad cuenta con dos (2) medios de ingreso de PQRSD a la entidad, Ventanilla Única de Correspondencia y Correo Electrónico, según el procedimiento vigente de la entidad.

No obstante, existen dos (2) medios adicionales a los mencionados (Formulario Contáctenos y Formulario PQRSD), que no están descritos en el procedimiento, como se puede ver en la siguiente tabla:



**Tabla 2. Medios de radicación de comunicaciones oficiales (PQRSD) - primer semestre 2021**

MEDIOS DE RADICACIÓN SOLICITUDES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Ventanilla Única de Correspondencia	151	215	268	204	160	167
Correo Electrónico	2581	3401	3494	2.050	3.629	3.388
Formulario Contáctenos	107	49	64	32	30	45
Formulario PQRSD	38	30	28	23	11	30
<b>TOTAL</b>	<b>2.877</b>	<b>3.695</b>	<b>3.854</b>	<b>2.301</b>	<b>3.830</b>	<b>3.630</b>

Fuente: Grupo de Gestión Documental

Estos dos medios adicionales, al ser diligenciados por los ciudadanos, ingresan al correo electrónico [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co) y allí se les da el trámite correspondiente.

Esta Oficina pudo verificar que tanto en el Formulario Contáctenos como en el Formulario PQRSD, aparece un campo para autorización del tratamiento de datos personales conforme a la política en la materia de la entidad. Dicha política puede ser consultada por los ciudadanos antes aceptar la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales en estos formularios y tiene fecha del 06 de junio de 2018.

Ahora bien, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través de la circular TIC 1500-4-0002 con asunto “Política de Protección de Datos Personales”, socializó al interior de la entidad, la actualización y publicación en la página web del Ministerio de este documento, el cual tiene como fecha 31 de mayo de 2021.

Teniendo en cuenta lo anterior, la política que aparece en Formulario Contáctenos y en el Formulario PQRSD, se encuentra desactualizada, conforme a la última socializada por la entidad.

También, al verificar el campo “Correo Electrónico” en los formularios “Contáctenos” y “PQRSD”, este no presenta una validación de dominio, razón por la cual se puede ingresar cualquier tipo de dato. Al momento de darse una respuesta al ciudadano por correo electrónico y al no estar validado este campo, esta respuesta no llega al destinatario, al no existir un dominio de correo verificado, lo que puede impedir que se surta el debido proceso de respuesta sobre el cual está obligada la entidad acorde a la ley de transparencia y el acceso a la información pública, así como el incumplimiento de los criterios de calidad y oportunidad promulgados por el DAFP y la ley 1755.

Por otra parte, acorde a la información descrita en la tabla “Medios de radicación de comunicaciones oficiales (PQRSD) - primer semestre 2021”, se puede observar que el volumen de información recibida por Correo Electrónico es superior a la información recibida en la Ventanilla Única de Correspondencia, siendo este el medio por donde se reciben en mayor medida las



comunicaciones oficiales (PQRSD), dadas las condiciones en las que se encuentra la ciudad por temas de la pandemia del Covid-19.

Ahora bien, con relación a las cifras reportadas en el informe entregado por el Grupo de Gestión Documental, esta Oficina de Control Interno no puede validar la veracidad de estas cifras, al no existir un sistema de gestión documental automatizado e implementado en la entidad, mediante el cual se pueda llevar la trazabilidad de las comunicaciones oficiales. Al ser analizadas las cifras reportadas, esta Oficina evidencia inconsistencias en las mismas, al encontrarse errores en el mes de abril en la totalización de las cifras, diferencias entre lo reportado en la tabla 1 “Tipo de solicitudes que ingresaron al Ministerio primer semestre de 2021” y lo reportado en la tabla 2 “Medios de radicación de comunicaciones oficiales (PQRSD) - primer semestre 2021”, donde posiblemente las causas pueden ser las debilidades encontradas en las tipificaciones de la comunicaciones oficiales.

- **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 y el Chat en línea dispuesto en la página web del Ministerio, 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 del 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021 por los ciudadanos en los anteriores medios:

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

MES	LLAMADAS ATENDIDAS
enero	2
febrero	28
marzo	45
abril	34
mayo	32
junio	43
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>

Fuente: Grupo de Gestión Documental



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

MES	CHAT ATENDIDOS	WHATSAPP ATENDIDOS
enero	89	190
febrero	87	269
marzo	154	400
abril	135	250
mayo	90	563
junio	125	870
<b>TOTAL</b>	<b>680</b>	<b>2.542</b>

Fuente: Grupo de Gestión Documental

Al analizar las tablas 3 y 4, se puede evidenciar que, durante el semestre evaluado, los meses en los cuales fue usado en mayor medida el chat en línea por los ciudadanos fueron marzo con 154 interacciones, abril con 135 interacciones y junio con 125 interacciones. Asimismo, el canal de comunicación denominado “Whatsapp Corporativo: +57 3102213891” fue usado en mayor medida en los meses de junio con 870 mensajes, mayo con 563 mensajes y marzo con 400 mensajes.

- **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 2021**

MES	TOTAL
enero	345
febrero	368
marzo	388
abril	331
mayo	259
junio	404
<b>TOTAL</b>	<b>2.095</b>

Fuente: Grupo de Gestión Documental



Al analizar el cuadro anterior, se puede afirmar que los meses con más traslados por competencia fueron junio con 404, marzo con 388 y febrero con 368. En total, el número de traslados en el primer semestre de 2021 fue de 2095 solicitudes.

- **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 2021:

**Tabla 6. Comunicaciones Oficiales de Salida Bogotá (Mensajero de 4-72)**

DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0	0	0	0	0	0
BOSQUES	1	13	23	9	9	14	69
CAMBIO CLIMÁTICO	0	0	0	0	0	0	0
CONTRATOS	1	0	0	0	0	0	1
CONTROL INTERNO	0	0	0		0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	3	13	0	3	0	19
DAASU	1	0	0	0	0	0	1
DAMCRA	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO MINISTRO	0	0	0	0	0	0	0
EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	0	2	4	0	0	0	6
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	2	0	1	0	0	4
GOBIERNO ABIERTO	0	0	1	0	0	0	1
NEGOCIOS VERDES	0	0	0	0	0	0	0
NORMALIZACIÓN AMBIENTAL	0	0	0	0	0	0	0
PLANEACIÓN	1	0	0	0	1	0	2
PROCESOS JUDICIALES	0	0	0	0	0	1	1
RECURSO HÍDRICO	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	1	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	1	0	0	0	1
SINA	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	1	0	0	0	1
TALENTO HUMANO	0	11	3	1	0	0	15
TIC	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>31</b>	<b>46</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>122</b>

Fuente: Grupo de Gestión Documental



Teniendo en cuenta el cuadro anterior, las dependencias con comunicaciones oficiales de salida que utilizaron el servicio de Mensajero 4-72 fueron la Dirección de Bosques con 69, Control Interno Disciplinario con 19 y Talento Humano con 15. En total, las comunicaciones oficiales de salida en el primer semestre de 2021 fueron 122.

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	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
ASUNTOS INTERNACIONALES	0	5	1	0	0	0	6
BOSQUES	69	161	337	15	17	44	643
CAMBIO CLIMÁTICO	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	2	2	3	43
DAASU	41	83	72	0	8	7	211
DAMCRA	5	73	20	0	0	0	98
DESPACHO MINISTRO	91	1672	25	0	0	0	1788
EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	70	48	27	25	0	86	256
GESTIÓN DOCUMENTAL	24	67	30	0	0	0	121
GRUPO COMUNICACIONES	0	2	0	0	0	0	2
NEGOCIOS VERDES	0	35	1	0	0	0	36
NORMALIZACIÓN AMBIENTAL	13	18	2	0	0	0	33
PLANEACIÓN	61	31	71	0	0	0	163
PROCESOS JUDICIALES	67	97	70	0	0	0	234
RECURSO HÍDRICO	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	1	66
TESORERÍA	0	3	2	0	0	0	5
UNIDAD DE GOBIERNO ABIERTO	4	0	0	0	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>567</b>	<b>2.526</b>	<b>1.033</b>	<b>42</b>	<b>27</b>	<b>141</b>	<b>4.336</b>

Fuente: Grupo de Gestión Documental

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, las dependencias con radicados de salida enviadas utilizando el portafolio de 4-72 fueron la Dirección de Bosques con 643, Recurso Hídrico con 446 y la Subdirección de Educación y Participación con 256. En total, los radicados de salida enviados en el primer semestre de 2021 fueron 4336. Ahora bien, al revisar las cifras del mes de febrero



para la dependencia “Despacho del Ministro”, éstas presentan un incremento frente a los anteriores informes revisados. Al indagar al proceso al respecto, se pudo evidenciar un error de digitación al momento de la entrega de la información, lo cual fue corroborado en la entrevista realizada al Grupo de Gestión Documental.

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	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
ASUNTOS INTERNACIONALES	2	0	10	0	16	18	46
BOSQUES	213	429	466	1026	1166	1972	5272
CAMBIO CLIMÁTICO	64	24	57	122	96	120	483
CONTRATOS	5	2	22	21	18	14	82
CONTROL INTERNO	5	12	38	1	9	0	65
CONTABILIDAD	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	5	25	11	11	10	70
COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0
DAASU	266	103	228	194	300	345	1436
DAMCRA	0	26	4	141	116	16	303
DESPACHO MINISTRO	120	62	79	56	82	40	439
EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	0	25	11	1	61	80	178
GESTIÓN DOCUMENTAL	539	474	331	399	308	188	2239
GOBIERNO ABIERTO	7	0	1	22	20	18	68
NEGOCIOS VERDES	1	1	0	126	45	39	212
NORMALIZACIÓN AMBIENTAL	239	150	280	42	13	9	733
ORDENAMIENTO AMBIENTAL	0	0	0	0	0	0	0
PLANEACIÓN	239	150	280	417	213	214	1513
PROCESOS JUDICIALES	2	37	51	94	266	118	568
RECURSO HÍDRICO	491	318	425	464	425	605	2728
SECRETARIA GENERAL	1	9	0	9	62	2	83
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	6	16	36	11	4	80
SINA	121	248	248	274	236	208	1335
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	17	2	2	21
TALENTO HUMANO	16	108	71	110	60	37	402
TESORERÍA	0	0	0	0	0	2	2
TIC	16	21	3	0	11		51
UNIDAD COORDINADORA	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2362</b>	<b>2210</b>	<b>2646</b>	<b>3583</b>	<b>3547</b>	<b>4061</b>	<b>18.409</b>

Fuente: Grupo de Gestión Documental



Teniendo en cuenta la tabla 8, las dependencias con más comunicaciones oficiales de salida enviadas a través de Correo Electrónico Certificado del Portafolio de 4-72 fueron la Dirección de Bosques con 5272, Recurso Hídrico con 2728 y Gestión Documental con 2239. En total, las comunicaciones oficiales de Salida enviadas a través de Correo Electrónico Certificado del Portafolio de 4-72 en el primer semestre de 2021 fueron 18409.

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, vigente al interior de la entidad, se pudo evidenciar que:

- El documento fue implementado y socializado al interior del Grupo de Gestión Documental el 10 de agosto de 2020, según actas de reunión verificadas por esta Oficina.
- Presenta debilidades en la identificación de algunas etapas claves para las comunicaciones oficiales como lo son la tipificación y la clasificación.
- Presenta inconsistencias a partir de la normatividad vigente en la entidad, en cuanto a roles y responsabilidades.

En la entrevista virtual realizada al Grupo de Gestión Documental, el proceso manifiesta que actualizó el procedimiento denominado “Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales Minambiente”. Dicho documento fue aportado como evidencia en formato editable .xlsx, versión 5, vigencia 16/09/2020.

Al indagar el por qué este documento no ha sido aprobado, publicado, socializado e implementado al interior de la entidad, el proceso manifestó que ellos realizaron la solicitud formal al Grupo del Sistema Integrado de Gestión – SIG perteneciente a la Oficina Asesora de Planeación del Ministerio para que actualizará el procedimiento y fuera publicado en el aplicativo usado para tal fin.

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, pudo verificar que la solicitud de actualización fue enviada por el proceso a través de correo electrónico al Grupo SIG el día 16 de septiembre de 2020; se reiteró por primera vez el día 29 de septiembre de 2020 y se reiteró por segunda el día 11 de marzo de 2021, sin que a la fecha haya surtido efecto esta solicitud por parte del Grupo SIG.

Esta situación, muestra debilidades en el cumplimiento de las normas de calidad y control interno de los procesos auditados, en el sentido de que todo actuar debe enmarcarse dentro de un procedimiento documentado, aprobado, socializado e implementado, que cumpla y se ajuste a la realidad de la situación actual de la entidad.



### **3.2.3 Análisis de la información presentada por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto – UCGA, respecto a los informes de Calidad y Oportunidad en las respuestas a PQRSD correspondientes al Segundo Semestre de 2020 y Primer Semestre vigencia 2021.**

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, continúa siendo la dependencia encargada de realizar de manera continua la evaluación y seguimiento a la calidad de los documentos emitidos desde el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, como respuesta a aquellas comunicaciones oficiales que fueron clasificadas como PQRSD por parte del Grupo de Gestión Documental y que son presentadas por personas naturales o jurídicas de manera formal a este Ministerio, a través de los diferentes canales de radicación habilitados para ello (correos electrónicos y ventanilla única de radicación), con el fin de optimizar los tiempos de gestión (oportunidad), el lenguaje utilizado y profundidad de lo respondido (calidad), y decidir a partir de esto, las acciones correctivas pertinentes, a efecto de brindar una atención oportuna, clara y precisa a todos los usuarios internos y externos.

Para este ejercicio auditor, la Oficina de Control Interno, en atención a la dinámica presentada por la entidad en cuanto a la evaluación de la calidad de las respuestas emitidas frente a las múltiples PQRSD, así como a la medición de la oportunidad de las mismas, registrado en el seguimiento inmediatamente anterior (primer semestre vigencia 2020), proyectó el presente seguimiento con alcance a evaluar lo correspondiente al informe del segundo semestre vigencia 2020; sin embargo, en el ejercicio auditor, la Coordinadora de la UCGA, demostró un avance significativo en el desarrollo de las evaluaciones, permitiendo que la OCI pudiese incluir dentro de los documentos evaluados, los respectivos informes que demuestran la evaluación realizada por la UCGA para el cierre de la vigencia 2020, así como las evaluaciones realizadas a los dos primeros trimestres de la presente anualidad. Es por esta razón que, el presente resultado auditor se basó en los “Informes de Gestión Gobierno Abierto-Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible (1 de julio al 30 de septiembre de 2020)” y “(1 de octubre al 31 de diciembre de 2020)”, publicados en la página web institucional, así como los “Informes de Calidad y Oportunidad Gobierno Abierto-Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible (1 de diciembre de 2020 al 28 de febrero de 2021)” y “(01 de marzo al 31 de mayo de 2021)”, los cuales fueron enviados por la Coordinadora de la UCGA esta Oficina mediante memorando 4404-3-00082 del 12 de julio de 2021; Asimismo, fue revisada la guía establecida por el proceso, vigente y publicada en el MADSIGESTION de la entidad bajo la codificación G-A-ATC-01 denominada “*Guía para la Medición en Calidad de las Respuestas a las PQRSD que Ingresan al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible*” en formato .pdf, versión 3, vigencia 18/05/2018.

La Oficina de Control Interno optó por desarrollar el ejercicio auditor en dos escenarios, uno ejecutado de manera autónoma, en donde se realizó de manera individual el contenido de los documentos aportados, y un segundo espacio identificado como prueba de recorrido realizado el día 23 de julio de 2021, con la participación del grupo de la UCGA, permitiendo con esto, la solución de inquietudes surgidas producto del análisis de la información evaluada. De igual forma, se le permitió



al equipo auditado, que presentará las consideraciones necesarias para dimensionar el alcance de las funciones y actividades que se requiere para la elaboración de la evaluación de calidad y oportunidad a la respuesta de PQRSD.

**Objeto de la Guía:** Optimizar los tiempos de gestión, el lenguaje utilizado, para crear respuestas completas, claras y oportunas y decidir a partir de esto, las acciones correctivas pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención oportuna, eficaz y eficiente (extraído de la GUÍA PARA LA MEDICIÓN EN CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD publicada en MADSIGESTIÓN).

**Análisis OCI:** En prueba de recorrido virtual realizada el mes de julio de 2021, se identificó que, el Grupo de la UCGA, reconoce e identifica el objetivo principal de la evaluación de calidad y oportunidad realizada al interior de la entidad, de conformidad con lo establecido en la guía de codificación interna G-A-ATC-01, publicada en el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio MADSIGESTIÓN, su funcionalidad y el objeto, ratificándola como un mecanismo de control y función de advertencia para la entidad en general. De igual manera, la UCGA concibe esta herramienta como un mecanismo de fortalecimiento al modelo de gobierno abierto, al incentivar la participación, el control social y la garantía plena del derecho de petición (Artículo 23 de la Constitución Política de 1991), como uno de los principales medios de comunicación y entre las personas y el Estado.

Es importante tener en cuenta que, la UCGA en pro de realizar una mejora continua y de conservar al día su sistema de calidad, adelantó procesos de actualización de múltiples formatos, procedimientos y guías, pertenecientes al proceso de Servicio al Ciudadano, los cuales fueron liderados por la Coordinadora UCGA y su facilitador del Sistema de Gestión de Calidad. Las actualizaciones fueron notificadas al Grupo del Sistema Integrado de Gestión perteneciente a la Oficina Asesora de Planeación – OAP. Sin embargo, a la fecha de ejecución de la prueba de recorrido virtual, estas actualizaciones no han surtido el respectivo proceso de publicación oficial en la plataforma MADSIGESTIÓN, acción que debe ser coordinada por el Grupo del Sistema Integrado de Gestión.

Esta situación, muestra debilidades en el cumplimiento de las normas de calidad y control interno de los procesos auditados, en el sentido de que todo actuar debe enmarcarse dentro de un procedimiento documentado, aprobado, socializado e implementado, que cumpla y se ajuste a la realidad de la situación actual de la entidad.

Por otra parte, en los informes aportados a la OCI como evidencias por parte del proceso, se manifiesta lo siguiente:

*(...)“Para la medición se aplicaron los criterios definidos en la guía para la medición de calidad a las respuestas, el cual se encuentra publicada en MADSIG (Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Entidad) en su versión 4” (...).*



Ahora bien, este documento se encuentra en formato editable y señala que la fecha de vigencia data del 02/07/2021, fecha que es superior a los tiempos de esta evaluación. Asimismo, este documento no ha sido aprobado, razón por la cual no es oficial. Tampoco se encuentra publicado en el MADSIGESTION de la entidad, ni tampoco ha sido socializado al interior del Ministerio.

Lo anterior evidencia debilidades en el actuar del proceso, toda vez que al señalar en los informes aportados a esta Oficina sobre el uso de documentos no oficiales, 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 cumpla y se ajuste a la realidad de la situación actual.

La OCI recuerda que es responsabilidad de la UCGA como líder del proceso de servicio al ciudadano, asegurar que estas actividades se desarrollen dentro de un procedimiento o guía debidamente documentado y aprobado, así como dar cumplimiento a lo dispuesto en el marco legal que rige la materia, permitiendo que todas aquellas actividades que actualmente se realicen en el ejercicio de sus funciones como la evaluación a la calidad y oportunidad de las PQRSD, den valor al proceso y generalice el accionar de la UCGA dentro del modelo de gobierno abierto.

**Metodología:** La UCGA en ejercicio de sus funciones, y con la intención de adelantar el proceso de medición de calidad y oportunidad de las respuestas a PQRSD, se basa en las orientaciones y el lenguaje con el cual el Departamento Nacional de Planeación, articula la "Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública" y la Ley 1712 "Ley de transparencia", apropiando para la entidad, cinco "5" criterios de evaluación descritos a continuación:

N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	La respuesta dada resuelve concretamente la petición o peticiones realizadas. La respuesta es completa cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud; es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas
2	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	La respuesta ofrece razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión. La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.
3	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	La respuesta dada es clara y está escrita en un lenguaje comprensible de cara al peticionario(a). La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.
4	OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO	La respuesta es oportuna de acuerdo con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRSD. En caso de no poder dar respuesta en los términos establecidos, se aplicó lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
5	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	En caso de que lo establecido por el peticionario(a) amerite la intervención o conocimiento de otra autoridad, se debe hacer el traslado a la entidad competente e informarle al peticionario. En los casos en que el peticionario(a) debe remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico.

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto – UCGA



De igual manera, para poder otorgarle un modelo de medición numérica que permita evaluar el estado de las respuestas frente a los criterios implementados, la UCGA, establece en su “*Guía para la Medición en Calidad de las Respuestas a las PQRSD Que Ingresan Al Ministerio De Ambiente Y Desarrollo Sostenible*”, una calificación de 1 a 4, en donde se evalúa a criterio de los profesionales de la Unidad (los cuales gracias a la continuidad laboral y a su perfil profesional cuentan con bastante experticia para dar este juicio), el estado de cada una de las respuestas objeto de seguimiento. Adicional a ello, para garantizar que la medición tenga relevancia, se diseñó un sistema de ponderación de los valores asignados por cada criterio, determinando dos escenarios diferentes, dado la necesidad de incluir el criterio de integralidad en la respuesta el cual solo será evaluado en el momento en donde la entidad requiera correr traslado por competencia, determinando de esta forma el estado general de calidad y oportunidad de cada una de las respuestas evaluadas.

N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE PONDERACIÓN	FACTORES DE CALIFICACIÓN	EVALUACION DE CUMPLIMIENTO
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	40%	<b>Calificaciones:</b>  4. La respuesta cumple con el criterio a evaluar.  3. Cumple, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora.  2. No cumple con los requisitos mínimos, según la norma  1. Presenta incumplimiento total.	La calificación 4 y 3 significa que cumple, por el contrario, la calificación 1 y 2 significa que no cumple.
2	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	15% si no aplica el criterio 5 será un 10%		
3	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	15% si no aplica el criterio 5 será un 10%		
4	OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO	30%		
5	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	10% (solo aplica para traslados)		

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto – UCGA

**Análisis OCI:** En la prueba de recorrido virtual realizada el mes de julio de 2021, y partiendo del análisis ejecutado sobre los informes aportados por la UCGA, y de los documentos descargados por esta Oficina de la página web institucional, se identificó que:

1. El ejercicio de la medición de calidad y oportunidad, se realiza de manera manual con evaluación uno a uno de los expedientes, motivo por el cual el número de PQRSD seleccionadas para cada seguimiento es relativamente bajo en comparación con el total de PQRSD recibidas para cada uno de los periodos evaluados, adicional a ello, se identifica que; la UCGA no cuenta con el personal suficiente, para aumentar sustancialmente el universo de la muestra, debido a que su funcionamiento se ve afectado por la falta de un sistema de gestión documental automatizado que permita una fácil trazabilidad de las PQRSD, en donde se vincule el oficio de entrada con el oficio de respuesta y su ciclo vital al interior de la entidad, una vez surtido el proceso de radicación, lo cual impide abarcar el número de expedientes necesarios para garantizar que la muestra seleccionada cumpla con la representatividad que este tipo de análisis requiere, dado el elevado desgaste operativo en el que incurrir al tener que realizar una búsqueda manual de cada expediente al interior de las múltiples dependencias de la Entidad.



2. La UCGA, en pro de permitir un mecanismo de correlación entre la PQRSD y la respuesta otorgada, diseñó un mecanismo mediante el cual, desde los puntos de radicación de las PQRSD, se les comunique de manera obligatoria al correo electrónico [UCGA@minambiente.gov.co](mailto:UCGA@minambiente.gov.co) el ejercicio de asignación de la comunicación a la dependencia interesada, para de este modo garantizar que se tiene todos y cada uno de los radicados de entradas asociados a la tipificación de PQRSD, así como solicitó que cada uno de las direcciones misionales, oficinas de apoyo y dependencias en general de la entidad con la capacidad de firma y respuesta de PQRSD, remitan copia de los oficios de salida al correo [respuestapqrsd@minambiente.gov.co](mailto:respuestapqrsd@minambiente.gov.co) , señalando en el asunto el número de radicado de entrada sobre el cual se realiza el respectivo proceso de respuesta; para con ello, cerrar el expediente y contar con entrada y salida. Esta acción presenta debilidades, dado que las dependencias responsables, no están realizando la notificación de las respuestas al correo creado, impidiendo que la UCGA, pueda contar con el respectivo oficio de respuesta que pueda ser incluido en la muestra a escoger para la evaluación de calidad y oportunidad, llegando a tal punto que para ciertas dependencias de la entidad, se hizo imposible realizar evaluación a sus peticiones, quedando registrado como cero (0) expedientes evaluados, incumpliendo el mínimo de 3% o 2 expedientes que señala la guía; sin embargo, se evidenció que para aquellas dependencias que si dieron un adecuado cumplimiento de reporte de información, la UCGA en aras de demostrar representatividad en su evaluación y acatar recomendaciones realizadas en seguimientos anteriores, incrementó su porcentaje de muestra a cifras como 20%, 30% e incluso 40% de las PQRSD asignadas.
3. La UCGA señaló que uno de los factores que dificulta significativamente el adecuado funcionamiento y alcance de las evaluaciones de Calidad y Oportunidad, son las debilidades en el proceso de tipificación y direccionamiento de peticiones al interior de la entidad, motivo por el cual se hizo necesario que desde la coordinación de la UCGA el día 18 de junio de 2021 a través de memorando 4404-3-00074, se señalara a la Coordinación del Grupo de Gestión Documental, las manifestaciones de inconformidad que se presentaron frente a estas dos funciones propias del Grupo de Gestión Documental en el marco de la Administración de Comunicaciones Oficiales.
4. La OCI no evidenció soporte documental que permita asegurar la evaluación de calidad y oportunidad durante el periodo de tiempo comprendido entre los meses de octubre y noviembre, esto debido a que el informe identificado como “Informe de Gestión Gobierno Abierto-Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible (1 de octubre al 31 de diciembre de 2020)” publicado en la página web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, no contiene un apartado que demuestre los resultados de dicha evaluación.
5. La OCI detectó diferencias procedimentales en la presentación de los resultados aportados en los últimos informes, en contraparte con la metodología de evaluación señalada en la guía de medición versión 3 publicada en MADSIGESTION e incluso en el borrador de la versión 4 aportada por la UCGA, esto debido a que, los resultados de la evaluación se están enfocando en reportar datos estadísticos de moda y frecuencia absoluta, como criterios de representatividad de cada uno de los criterios evaluados, distando así de la metodología de



evaluación que señala el documento aprobado por el SIG de la entidad, donde la calificación numérica se articula con los factores de ponderación para otorgar una valoración integral de la respuesta en atención a la calidad de la misma.

6. La OCI evidencia que la UCGA, presenta resultados de manera parcial para cada uno de los criterios, tanto a nivel Ministerial como por dependencias, sin que se analice el estado general de la calidad de las respuestas como lo señala la guía aprobada y publicada en MADSIGESTION.

**Criterio 1 - Respuesta Completa o Resolución de Fondo:** La OCI identifica en la prueba de recorrido, que la UCGA se ve limitada en el proceso de análisis de este criterio toda vez que, para ello se requiere contar con el expediente de manera integral, esto quiere decir, entrada versus la respuesta, para con ello, analizar a plenitud lo requerido por el peticionario y determinar si la respuesta abarca el 100% de la petición, y en el periodo evaluado la UCGA señala que se presentaron serias dificultades en la conformación de los expedientes seleccionados al azar, como muestra del seguimiento, toda vez que la entidad no cuenta con un adecuado sistema de correspondencia, que permita hacer de manera mecánica dicha trazabilidad así como que las diferentes dependencias objeto de la evaluación, poseen debilidades en la administración y tenencia de su archivo de gestión, haciendo con ello dispendioso encontrar y relacionar los dos documentos de entrada y salida.

Adicional a ello, la UCGA manifiesta que desde la entrada en vigor de la emergencia sanitaria nacional, se vieron enaltecidas y aumentadas de manera exponencial, las comunicaciones oficiales recibidas de manera virtual a través de los correos electrónicos establecidos para la radicación de oficios, lo cual ha demostrado la falta de operatividad de un repositorio en donde se almacenen de manera integral los oficios de ingreso, salvo lo almacenado en las cuentas de correo electrónico que administra el Grupo de Gestión Documental, impidiendo que este espacio mediado por la tecnologías de la Información, funcionara como el primer insumo de trabajo para dicha medición de calidad y oportunidad, por lo cual deben acudir de manera personal a cada dependencia para solicitar tanto el ingreso como la salida de los expedientes seleccionados en la muestra del semestre.

Seguido a esto, fue manifestado por la UCGA que, debido a la debilidad en el seguimiento a las PQRSD que realiza el Grupo de Gestión Documental, las cifras reportadas por ellos en relación con la dependencia interesada responsable de cada expediente, carecen de efectividad, dado que desde la salida de funcionamiento del antiguo sistema de gestión documental, se permitió la movilización de manera directa de expedientes entre dependencias, sin tener la necesidad de hacer la devolución del mismo al grupo de radicación, perdiendo totalmente el control sobre las mismas, e impidiendo en muchos casos saber con exactitud, que dependencia de la entidad tiene en su poder el expediente y la obligación de su respuesta, ya que en la matriz de gestión documental, solamente se registra la dependencia con designación inicial.



Adicionalmente, la UCGA señala que los errores en la clasificación y tipificación, impide que la muestra seleccionada para la evaluación tenga un alto grado de aceptación y credibilidad al interior de las dependencias, puesto que, en diversas ocasiones, se les requiere la respuesta a radicados que luego del análisis interno se determinó que no amerita respuesta o no corresponde a la clasificación de PQRSD.

Teniendo en cuenta lo anterior, la UCGA reporta que, para el periodo evaluado, la entidad en términos generales, responde de manera completa las solicitudes, demostrando en promedio un dato cercano al 80% de cumplimiento de este criterio, esto debido a que el tercer trimestre vigencia 2020 reporta un cumplimiento del 80.7% del total de las respuestas evaluadas, el primer trimestre de la presente anualidad, reporta un descenso en el cumplimiento del criterio, generalizando tan solo un 74% de cumplimiento y por último el segundo trimestre 2021, demuestra un aumento significativo del cumplimiento del criterio evaluado, llegando a un total de 84% de cumplimiento.

**Criterio 2 - Respuesta Objetiva y motivada:** La OCI identifica en la prueba de recorrido, que la UCGA no presenta impedimento alguno en el ejercicio de analizar y evaluar este criterio, dado que solamente se basan en el contenido de la respuesta. Sin embargo, la UCGA manifiesta de manera general, la dificultad que se tiene en el proceso de acceder a los documentos de respuesta, dado que, durante gran parte del semestre, acatando las directrices nacionales y distritales surgidas por la cuarentena generada por la Pandemia de la Covid-19, la funcionalidad de la entidad se rigió de manera remota, razón por lo cual se hizo necesario solicitarles a las dependencias, que de manera autónoma enviaran de manera ordenada los documentos de respuesta al correo electrónico [respuestapqrsd@minambiente.gov.co](mailto:respuestapqrsd@minambiente.gov.co) el cual fue creado y es administrado por el equipo de la UCGA. Dicha acción, no fue realizada conforme a las expectativas de la UCGA, porque las diferentes dependencias del ministerio no enviaron completa ni adecuadamente la información solicitada, generando retrasos en el proceso de evaluación y limitando aún más el universo de la muestra seleccionada.

En términos generales, los informes señalan que la entidad presenta un buen comportamiento en cuanto al cumplimiento de este criterio, emitiendo respuestas con el debido sustento jurídico y sustentadas en los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información, recibiendo una calificación generalizada para la entidad del 96% de cumplimiento.

**Criterio 3 - Respuesta clara y precisa:** La OCI identifica en la prueba de recorrido, que la UCGA realiza de conformidad la evaluación de este criterio, determinando el nivel de claridad de la respuesta en cuanto al uso de lenguaje claro y preciso, apto para la lectura de la comunidad en general, siempre fundamentando su respuesta con los datos más actualizados con los que cuente el sujeto obligado, por lo cual se califica la entidad con un total de 90% de cumplimiento.

No se identifican limitantes adicionales a las anteriormente identificadas con el acceso a la información.



**Criterio 4 - Integridad en la respuesta:** La OCI identifica en la prueba de recorrido, que la UCGA realiza la evaluación de este criterio acorde a lo establecido en la Ley 1755, donde se menciona que el mismo podrá ser evaluado solamente cuando la PQRSD requiera ser trasladada por competencia a una entidad externa, llegando a determinar que en promedio el 20% de los traslados no cumplen con el criterio de integralidad seguido de un 8% que requiere de implementación de acciones de mejora, siendo este un proceso que requiere implementar actividades correctivas al interior de la entidad.

La OCI evidencia que es el Grupo de Gestión Documental, la dependencia que mayor número de traslados por competencia realiza, lo cual corrobora lo informado por el Grupo de Gestión Documental, quienes señalan que, con la creación del rol de traslados, se coordina de mejor manera esta función al interior de la entidad.

**Criterio 5 – Oportunidad de la respuesta:** La OCI identifica en la prueba de recorrido, que este criterio posee dos opciones de calificación, dado que o cumple con los términos de respuesta o los incumple, permitiendo la extemporaneidad de la respuesta (1 o 4).

La UCGA demuestra que ha venido implementando aumentos significativos en el espectro de la muestra, acorde a las recomendaciones dadas por esta OCI en seguimientos anteriores, elevando tanto como su capacidad operativa les permite, dadas las limitaciones por número de personal activo en ejercicio de la evaluación, limitaciones por el no funcionamiento de un aplicativo que permita hacer la evaluación de manera dinámica y la no colaboración efectiva de las dependencias responsables de dar respuesta a las peticiones, en el ejercicio de informar adecuadamente dichos oficios a la UCGA, incluso la UCGA aporta prueba documental en donde demuestra que múltiples dependencias no emiten respuesta oficial a los memorandos remitidos por la Coordinadora de la UCGA, en donde solicita el reporte de las acciones de respuesta a los radicados seleccionados como objeto de evaluaciones.

Para el tercer trimestre vigencia 2020, la UCGA evaluó un total de 491 PQRSD demostrando un incumplimiento inferior al 40% de los términos de respuesta que establece la Ley 1755 de 2015, lo cual demuestra que la mayor parte de las respuestas evaluadas en ese periodo de tiempo, fueron remitidas a los peticionarios (as) en los tiempos que estipula la Ley en mención.

Para el primer trimestre de la vigencia 2021, la UCGA evalúa un total de 824 expedientes, prácticamente duplicando la muestra elegida en el periodo anterior, obteniendo un resultado de cumplimiento del 74% de los tiempos de respuesta en las PQRSD analizadas, y por último en el segundo trimestre de 2021 la UCGA evaluó 666 PQRSD con un resultado de cumplimiento del criterio de oportunidad que corresponde al 80%, demostrando con ello un incremento constante en la aplicación de controles efectivos por parte de las dependencias para dar respuestas en los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos definidos en el Decreto Legislativo 491 de 2020, respecto a la ampliación de términos de respuesta durante la declaratoria del estado de emergencia sanitaria.



Seguido de esto, la UCGA como valor agregado a su evaluación de oportunidad en las respuestas, realizó un seguimiento paralelo al cumplimiento de los tiempos de respuesta a PQRSD para el periodo de tiempo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2021, presentando el siguiente resultado:

(...) la UCGA identificó falencias en la tipificación y direccionamiento de peticiones, por lo anterior se realizó el reporte de estas condiciones al Grupo de Gestión Documental mediante Memorando No. 4404-3-00074; con el fin de aplicar acciones de mejora al proceso de radicación, tipificación y direccionamiento de las comunicaciones oficiales que se radican en la Entidad. La **Tabla 5** presenta el resultado de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias correspondiente al primer trimestre del año 2021, de acuerdo con la información suministrada en cada uno de los memorandos recibidos por la UCGA:

**Tabla 5.** Cumplimiento de términos de respuesta peticiones periodo 01 de enero al 31 de marzo de 2021.

DEPENDENCIA	CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ	NA
Oficina de Asuntos Internacionales	72	0	0
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	25	36	319
Grupo de Contratos	49	19	57
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	28	7	45
Grupo de Tesorería	28	0	6
Oficina Asesora Jurídica	47	3	68
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	56	6	46
Secretario General	4	0	23
Grupo de Servicios Administrativos	5	2	13
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	90	1	288
Subdirección Administrativa y Financiera	4	2	2
Subdirección de Educación y Participación	70	11	52
Grupo de Talento Humano	663	2	15
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	300	148	1313
Grupo de Gestión Documental	452	0	407
<b>TOTAL</b>	<b>1893</b>	<b>237</b>	<b>2654</b>

Fuente: UCGA 2021

La **Tabla 5** permite evidenciar que a partir de la información enviada por las dependencias, la mayoría de los radicados mencionados en los memorandos son de carácter informativo, están mal direccionados, se encuentra en proyección de respuesta o nunca llegaron a la dependencia que relaciona la base de datos de radicación que gestiona el Grupo de Gestión Documental, de las 2654 PQRSD relacionadas en la base de datos según lo reportado por las dependencias solo 2130 corresponden a peticiones; de las 2130 peticiones evaluadas en el primer trimestre del año, 1853 PQRSD (89%) presentaron cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 y 237 PQRSD (11%) no cumplieron este requisito legal; por otro lado la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos es la dependencia que mayor porcentaje de



*incumpliendo de términos de respuesta (33%) presentó en el primer trimestre del año 2021; por lo que se requiere efectuar acciones para mejorar la gestión de las peticiones (...).*

### **3.2.4 Análisis el mapa de riesgos del proceso**

Es importante tener en cuenta que, al revisar el mapa de riesgos del proceso “Servicio al ciudadano”, se identifican los siguientes riesgos:

- Posibilidad de afectar el derecho a la solicitud de peticiones y accesibilidad a la información del ciudadano en términos de calidad (Riesgos de Gestión).
- Incumplimiento de los términos de respuesta de PQRSD de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (Riesgos de Gestión).
- Vulnerar el derecho a la información pública al no permitir el acceso y consulta de la información de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 (Riesgos de Gestión).
- Difundir o suministrar información para beneficio particular o de un tercero en las ferias de servicio al ciudadano (Riesgos de Corrupción).

Ahora bien, la Oficina de Control Interno realizó una verificación a la información relacionada con el monitoreo realizado el día el 27 de mayo de 2021 por parte de la Oficina Asesora de Planeación – OAP (segunda línea de defensa) al mapa de riesgos del proceso.

Frente a la manifestación realizada por la OAP con relación a la materialización del riesgo de gestión “Incumplimiento de los términos de respuesta de PQRSD de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015”, y teniendo en cuenta lo evidenciado en este ejercicio auditor, la OCI también encuentra la materialización del riesgo “Incumplimiento de los términos de respuesta de PQRSD de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (Riesgos de Gestión)”.

Así mismo, la OAP y la OCI no evidencian la presentación del informe en donde se informe las deficiencias, el cual debía ir dirigido al Grupo de Control Interno Disciplinario del Ministerio, teniendo en cuenta que esta acción aparece estipulada en el plan de contingencia del mapa de riesgos del proceso, el cual debió activarse al momento de la materialización del riesgo.

Esta Oficina exhorta a tomar de manera inmediata las medidas que permitan el cumplimiento efectivo de las acciones suscritas a través de la implementación de los diferentes controles establecidos.



De igual forma, al momento de la materialización del riesgo, se debe cumplir con lo suscrito en el plan de contingencia, teniendo en cuenta todas las implicaciones legales a las que se puede ver abocada la entidad ante los incumplimientos presentados.

### **3.2.5 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. 1600-3-00145 del 30 de junio de 2021, 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 2021, 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 2021 desagregado mensualmente. Así mismo se solicitó mencionar cuál ha sido el procedimiento y/o mecanismos adoptados 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 09 de julio de 2021.

El Grupo de Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mediante memorando No. 4106 E3 2021 - 00113 del 09 de julio de 2021, hace entrega en formato digital del “Informe de Gestión de la Administración de Comunicaciones Oficiales – Enero a Junio de 2021”, generado por este con base a lo establecido en la Resolución 1207 de fecha 14 de agosto de 2019.

Es importante tener en cuenta que la entidad mediante 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, estableció 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, la continuidad del servicio de radicación y atención al ciudadano, fue dispuesta a través 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.

Se precisa 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 en toda la entidad. Ahora bien al revisar la publicación de este documento en la página web del Ministerio en la sección “Normativa - Circulares”, no aparecen documentos para la vigencia 2020, tal y como se puede evidenciar en el siguiente link: <https://bit.ly/2UYcxue>.
- El Personal del Grupo de Gestión Documental está 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.
- 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, la entidad mediante 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, estableció 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 estuvo atendiendo las cuentas de cobro de contratistas que ingresan al correo [correspondencia@minambiente.gov.co](mailto:correspondencia@minambiente.gov.co) hasta el mes de marzo de 2021. Esta persona ejecutaba el procedimiento indicado en la circular. A partir de la la instrucción dada al interior de la entidad mediante circular 4000-4-0006 del 26 de febrero de 2021 con asunto “Lineamientos Radicación de Informes de Supervisión para Tramite de Pago de Contratistas”, las cuentas de cobro de contratistas del Ministerio son radicadas a través de un correo diferente a los manejados para las comunicaciones oficiales de la entidad; esta radicación se realiza a través del correo [cuentas@minambiente.gov.co](mailto:cuentas@minambiente.gov.co).

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/3x2NFPf>

#### 4. RECOMENDACIONES

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; puntos de control; 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.

Con relación a la calidad y oportunidad de las comunicaciones oficiales de la entidad:

- Generar un repositorio digital que contenga en carpetas independientes, todos y cada uno de los radicados generados bajo la clasificación de PQRSD, donde se almacene entrada y salida, permitiendo con ello la facilidad en la evaluación de calidad y oportunidad, lo cual permita aumentar de representatividad de la muestra evaluada y confiabilidad de los resultados, como también permitir que las dependencias interesadas puedan subir sus expedientes de manera organizada, contando con esta herramienta como un espacio de consulta.
- Centralizar y unificar entre la UCGA y el Grupo de Gestión Documental los criterios de clasificación y tipificación de las comunicaciones oficiales, acorde a la normatividad vigente al interior de la entidad.
- Implementar puntos de control en la movilización de PQRSD entre dependencias internas del Ministerio de Ambiente, después de la asignación realizada por el Grupo de Gestión Documental, que le permita a la UCGA, actualizar la dependencia interesada al momento de requerir el estado actual del expediente y su posterior respuesta.



- Revisar y en caso de ser necesario actualizar el documento denominado “*Guía para la Medición en Calidad de las Respuestas a las PQRSD que Ingresan al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible*”, acorde a las actividades reales que se están realizando al interior de la UCGA al momento de ejecutar la evaluación de calidad y oportunidad.

## 5. 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” presenta debilidades en cuanto a: clasificación; tipificación; puntos de control; 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 el derecho de control social participativo que debe ejercer el ciudadano ante la entidad.
- Existen inconsistencias entre lo reglado por la entidad (Resoluciones, Guía, Procedimiento) para el manejo y administración 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.
- Se materializó el riesgo de “Incumplimiento de los términos de respuesta de PQRSD de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (Riesgos de Gestión)”. Así mismo, no evidencia la activación de las acciones correspondientes al plan de contingencia del mapa de riesgos del proceso, el cual debió activarse al momento de la materialización del riesgo.
- 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.



- El documento denominado “*Guía para la Medición en Calidad de las Respuestas a las PQRSD que Ingresan al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible*”, presenta debilidades en cuanto a las actividades que se están realizando al interior de la UCGA al momento de ejecutar la evaluación de calidad y oportunidad.
- El ejercicio de medición de calidad y oportunidad se ve limitado por la falta de implementación de un sistema de gestión documental automatizado, que permita llevar en tiempo real la trazabilidad y estado de las PQRSD, aumentando considerablemente los tiempos administrativos para el desarrollo de la medición de calidad y oportunidad.
- Las debilidades identificadas en cuanto a la clasificación y tipificaciones de las comunicaciones oficiales, generan reprocesos en la entidad, en especial los administrativos asociados a la depuración de la base de datos reportada por el Grupo de Gestión Documental, impidiendo efectividad en el seguimiento de calidad y oportunidad.
- La discriminación efectiva en la clasificación de comunicaciones oficiales correspondiente a las solicitudes de acceso a la información pública, acorde a lo estipulado en la Ley 1712 de 2015 no fue evidenciada por esta Oficina, impidiendo tener cifras exactas del total de solicitudes recibidas, gestionadas y respondidas.
- Existen debilidades en el proceso de la asignación selectiva de las PQRSD, permitiendo movilizaciones entre dependencias, sin llevar ningún tipo de control, lo cual impide hacer seguimiento preventivo antes del vencimiento de los términos.
- Se presenta pérdida de tiempo hábil de gestión de la PQRSD, por fallas en la asignación selectiva de la PQRSD y movilizaciones internas sin control.
- Existen debilidades administrativas al interior de las dependencias interesadas en cuanto al manejo integral de los expedientes y su relacionamiento entre entrada asignada y respuesta generada, perdiendo la trazabilidad del expediente y anulando el control de la gestión dada.
- 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.