INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARRROLLO SOSTENIBLE SEGUNDO 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 segundo 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.

➢ 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 que corrupción realizados por*

los funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público." (…)

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

> ***"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 parágrafo 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, que 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, es generado por la UCGA.

Para realizar la evaluación, 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.

La Subdirección entregó en formato digital el Informe de Gestión del proceso de PQRSD, generado por el Grupo de Gestión Documental con corte al segundo semestre de 2021; lo correspondiente a 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 solicitó a la UCGA los reportes de medición de calidad y oportunidad correspondientes a los periodos de julio a diciembre de 2021, quien hizo entrega de cuatro (4) reportes de medición de calidad y oportunidad correspondientes a los periodos comprendidos entre el 01 diciembre de 2020 al 30 de noviembre de 2021, quienes manifestaron lo siguiente:

(…) "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" (…).

A la fecha, la entidad aún continúa con esta debilidad, y teniendo en cuenta lo anteriormente descrito por la Unidad, la OCI tomó para este ejercicio auditor, los informes del tercer y cuarto trimestre de (1 de junio al 31 de agosto de 2021) y (1 de septiembre al 30 de noviembre de 2021), los cuales se encuentran publicados en la página web del Ministerio en los siguientes enlaces: https://bit.ly/3GidMpQ y https://bit.ly/3GkPjQY .

Por otra parte, el Ministerio en atención al contexto nacional de emergencia sanitaria dio alcance al interior de la entidad de todas las disposiciones normativas expedidas, 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 los colaboradores de la entidad, 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, la prueba de recorrido se realizó a través de entrevistas virtuales para el Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales con la asistencia de nueve (9) integrantes tanto Grupo de Gestión Documental como de la UCGA el día 26 de enero de 2022, quienes atendieron y respondieron las preguntas planteadas.

- **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 5, vigencia 16/09/2020, 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, recibidas en MINAMBIENTE",* el cual inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales externas que llegan por los diferentes canales de recepción dispuestos en la Ventanilla Única de correspondencia y termina con la entrega de esta a la dependencia responsable de realizar el trámite o dar respuesta. De forma paralela, se reciben las comunicaciones oficiales internas que son proyectadas por las dependencias, para ser enviadas a través del servicio de correo.

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, observamos:

Actividad 1. Recibir comunicaciones oficiales

El documento con código P-A-DOC-10 denominado "Procedimiento Administración de Comunicaciones Oficiales" versión 5 y con vigencia 16/09/2020 se encuentra disponible en el

SharePoint de la Oficina Asesora de Planeación en el siguiente enlace https://bit.ly/3qgw2Fn , dado que la aplicación MADSIGESTION la cual contiene la documentación de los procedimientos, instructivos, manuales guías, etc., de la entidad, no está en funcionamiento.

El Procedimiento Administración de Comunicaciones Oficiales, 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. Cuando una comunicación no esté firmada, ni contenga el nombre del responsable de su contenido, se considerará anónima; no obstante, se radicará y será remitida a la dependencia responsable de su trámite, quien determinará las acciones a seguir."

El procedimiento indica que: *La Ventanilla Única de Correspondencia de MINAMBIENTE lleva a cabo la recepción de Comunicaciones Oficiales y PQRSD, así como atención presencial por los siguientes canales de primer contacto:*

- *Ventanilla Única de Correspondencia: Carrera 13 No. 37 - 38*
- *Recepción de Correo Electrónico Institucional: servicioalciudadano@minambiente.gov.co , correspondencia@minambiente.gov.co , procesosjudiciales@minambiente.gov.co.*
- *Teléfono de contacto: Conmutador 3323400 y línea 01 8000 919301 MINAMBIENTE*
- *Formulario de contacto: https://www.minambiente.gov.co/index.php/servicios-de-atencion-al-ciudadano/contactenos*
- *Chat página web: http://www.minambiente.gov.co/index.php*
- *WhatsApp Corporativo: 3102213891*

En este sentido, en la entrevista virtual realizada al tanto al Grupo de Gestión Documental como a la UCGA, 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, correspondencia@minambiente.gov.co y 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 que ha estado en funcionamiento, y que en este canal solo se da indicaciones a los ciudadanos sobre los canales habilitados para colocar la PQRSD según sea el caso requerido. En la entrevista realizada el día el 26 de enero de 2022, se pudo evidenciar que actualmente este canal no está en funcionamiento, dado que el equipo celular donde se aloja la aplicación fue hurtado. De igual manera, no fue informado por ningún medio, la ausencia de este canal de atención a los ciudadanos.

Actividad 2. Registrar y radicar comunicaciones oficiales recibidas.

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

"Ingresar datos en la herramienta dispuesta 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 (tipificar de acuerdo al solicitante).
c. Asunto del documento (tipificación de acuerdo al trámite), 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 courrier, correo electrónico, entrega personal).
e. Dependencia a la va dirigido el documento. Una vez registrado los datos del remitente en la matriz respectiva, se procederá a realizar la radicación en la comunicación oficial, así:

- *Si llega presencial: asignación de Nro. de radicado y fecha con sello de tinta húmeda sobre la comunicación.*
- *Si llega por correo electrónico: asignación de Nro. de radicado a través del correo electrónico.*

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 la herramienta de

radicación y será responsabilidad de la dependencia destinataria informar sobre la inconsistencia al remitente".

Mediante entrevista virtual realizada al tanto al Grupo de Gestión Documental como a la UCGA, 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. En el mes de septiembre de 2021, la entidad migró a la suite de Microsoft llamada Office 365, sin que a la fecha estas debilidades hayan sido solucionadas. De igual forma, 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 servicioalciudadano@minambiente.gov.co, correspondencia@minambiente.gov.co y 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. En el mes de septiembre de 2021, la entidad migró a la suite de Microsoft llamada Office 365. Esta Oficina pudo evidenciar que las personas encargadas de la radicación, han tenido que anular radicados tal y como aparece en el informe de gestión entregado por la coordinadora de Gestión Documental:

RADICADO	FECHA	NOMBRE	MOTIVO
E1-2021-27012	Agosto 09 de 2021	JORGE VELAZQUEZ	Se anula por duplicidad en la base de datos
E1-2021-39554	Noviembre 11 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-39555	Noviembre 11 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-39556	Noviembre 11 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-39557	Noviembre 11 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-39558	Noviembre 11 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-39559	Noviembre 11 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-39560	Noviembre 11 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-39561	Noviembre 11 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-39562	Noviembre 11 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-39563	Noviembre 11 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-39564	Noviembre 11 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-40567	Noviembre 17 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-40568	Noviembre 17 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-40569	Noviembre 17 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos
E1-2021-40570	Noviembre 17 de 2021	GREGORY SAEZ	No diligenciamiento en la base de datos

Fuente: Grupo de Gestión Documental

Lo anterior denota debilidades en la actividad de radicación, ante la imposibilidad de un correcto manejo de las numeraciones usadas al momento de realizar las radicaciones de las comunicaciones oficiales al interior de la entidad.

- **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; y 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. Si el remitente entrega un solo original, se procederá a digitalizar el documento y la distribución se realizará mediante correo electrónico a los destinatarios".

En la entrevista virtual realizada tanto al Grupo de Gestión Documental como a la UCGA, 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 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 que la 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, la cual no está descrita en el procedimiento vigente usado por el proceso. En el mes de septiembre de 2021, la entidad migró a la suite de Microsoft llamada Office 365, sin que a la fecha estas debilidades hayan sido solucionadas.

De otra parte, también 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; y 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 las planillas de mensajería interna

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

"Realizar la agrupación de comunicaciones oficiales recibidas de acuerdo a la dependencia competente para realizar el trámite, en las planillas de mensajería interna.

- *Distribución física: Realizar impresión.*
- *Distribución electrónica: Imprimir en pdf y enviar a través de correo electrónico".*

En la entrevista virtual realizada tanto al Grupo de Gestión Documental como a la UCGA, la OCI pudo evidenciar que esta actividad está siendo realizada de acuerdo a lo establecido en el procedimiento.

Actividad 6. Realizar la distribución y entrega de las Comunicaciones Oficiales y PQRSD al área o persona destinataria

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

"*Realizar la distribución de las comunicaciones oficiales y PQRSD radicadas, a las diferentes dependencias.*

- *Distribución física: recorrido interno para entregar la documentación a las secretarias de cada dependencia en los siguientes horarios: 10:30 am y 2:30 pm.*
- *Distribución electrónica: se realiza de forma inmediata por correo electrónico a la dependencia responsable de gestionar el trámite, en el momento de asignar el radicado; la planilla con el contenido de las comunicaciones oficiales distribuidas, se remite a las secretarias de cada dependencia en los siguientes horarios: 7:00am (con las comunicaciones radicadas el día anterior entre la 1:00 pm y 4:30pm) y a las 2:00pm (con las comunicaciones radicadas el mismo día entre las 7:00 am y la 1:00 pm)*".

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.

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 6 vigencia 17/02/2021, se envía de manera digital a través del correo correspondencia@minambiente.gov.co a las dependencias destinatarias acorde a la Directiva Presidencial 02 de 2020.

Actividad 7. Verificar, recepcionar y gestionar la comunicación por parte de las dependencias

Dentro del procedimiento implementado por el Ministerio, esta actividad figura de la siguiente 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, y esta llega de forma física, se devuelve al funcionario responsable de la distribución a más tardar el día hábil siguiente de su recepción, quien redireccionará al área competente realizando la respectiva modificación en la planilla de mensajería interna. Si la comunicación llega por correo electrónico, se realiza la reasignación directamente a la dependencia responsable de su trámite, por correo electrónico y se informa a gestión documental.

En caso que no se encuentren completos los anexos se escribirá una observación en la planilla de mensajería interna. Posteriormente, se firma aceptando la recepción de las comunicaciones oficiales. 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 tanto al Grupo de Gestión Documental como a la UCGA, se evidenció que el proceso instauró 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 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, estás 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 8. Proyectar y radicar las comunicaciones oficiales de las unidades administrativas y entregarlas para distribución externa.

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

"COMUNICACIÓN OFICIAL ENVIADA. Las unidades administrativas preparan las comunicaciones oficiales y asignan número de radicado. De forma adicional, diligencian la planilla de mensajería interna en el formato F-A-DOC-14 para ser entregada físicamente a la oficina de correspondencia del Grupo de Gestión Documental, para su distribución externa. Para hacer el envío de las comunicaciones externas por correo electrónico, la secretaría de la unidad administrativa, envía al correo electrónico del operador logístico de correspondencia, las comunicaciones, indicando los datos del destinatario y correo electrónico, para su posterior distribución".

La OCI mediante entrevista virtual, pudo verificar que el envío de la correspondencia interna es responsabilidad de cada área, se hace de forma manual y por planilla de mensajería interna.

Por otra parte, el envío de la correspondencia externa es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y se hace por intermedio de la empresa 4-72; de igual manera, se da tratamiento a los correos electrónicos, a través de correo electrónico certificado. Esta Oficina pudo establecer que la dependencia interesada asigna el número de radicado propio de cada área con el consecutivo interno de la dependencia y posteriormente remite el correo electrónico al usuario lfortega@minambiente.gov.co para su correspondiente envío externo por correo electrónico certificado.

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 que requieren ser gestionados de forma urgente, y se encuentran dentro de Bogotá, 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 . 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, 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 físicas 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".

Dentro del procedimiento, esta actividad está descrita únicamente para documentos físicos. 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."

Se observan debilidades en el cumplimiento de esta actividad conforme a lo expuesto en el procedimiento, teniendo en cuenta lo mencionado en las actividades de clasificación y tipificación, descritas anteriormente.

- **De la información presentada por el Grupo de Gestión Documental respecto a la radicación de PQRSD**

En cuanto a las solicitudes radicadas en el Ministerio 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, 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 tiene habilitados para el ciudadano. A continuación, se describe el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2021 y el 31 de diciembre de 2021, de la siguiente manera:

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

TIPO DE SOLICITUD	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Anulado	/	1	/	/	15	/	16
Derecho de Petición	8	8	6	10	12	554	598
Derecho de Petición- Petición consulta de fondo	2	/	1	/	/	/	3
Derecho de Petición- Petición de Congresistas	22	25	34	39	36	10	166
Derecho de Petición- Petición Solicitud de Copias de Documentos	1	2	2	2	1	/	8
Derecho de Petición- Petición Solicitud entre Autoridades	3	2	1	1	/	/	7
Derecho de Petición- Petición Solicitud General	217	259	217	343	531	/	1567
Derecho de Petición- Petición Presentada por Menores de Edad	/	/	/	1	/	/	1
Derecho de Petición- Petición Presentada por Periodistas	1	1	/	/	2	/	4
Derecho de Petición-Queja	28	10	17	28	7	7	97
Derecho de Petición-Reclamo	2	/	/	/	2	/	4
Derecho de Petición-Solicitud de acceso a información	6	1	2	9	1	6	25
Derecho de Petición-Sugerencia	/	/	1	/	1	/	2
Derecho de Petición-Traslados por competencia	17	23	26	33	18	/	117
Entes de Control	73	121	106	79	93	78	550
Otras Comunicaciones Oficiales	847	1068	938	829	762	714	5158
Otras Comunicaciones Oficiales-Agradecimientos	1	3	2	7	5	3	21
Otras Comunicaciones Oficiales-Convenio	/	/	/	/	1	/	1
Otras Comunicaciones Oficiales-Cuenta de Cobro	/	/	/	1	/	1	2
Otras Comunicaciones Oficiales-Facturas	27	31	33	26	41	32	190
Otras Comunicaciones Oficiales-Invitaciones	139	215	158	152	188	72	924
Otras Comunicaciones Oficiales-Solicitud de acceso de información	/	/	1	4		/	5
Petición Solicitud General	/	/	/	1	/	/	1
Procesos Judiciales	115	142	150	137	153	277	974
Procesos Judiciales - Acciones de Cumplimiento	1	/	1	6	5	11	24
Procesos Judiciales - Acciones de Grupo	37	26	20	9	11	6	109

Procesos Judiciales - Acción de Nulidad	/	/	/	1	/	/	1
Procesos Judiciales - Acción Popular	132	89	97	86	98	59	561
Procesos Judiciales - Actos Administrativos	4	3	12	8	9	5	41
Procesos Judiciales – Audiencia	54	64	50	41	41	3	253
Procesos Judiciales - Cancelación Audiencia	/	/	/	/	1	/	1
Procesos Judiciales - Cobro Coactivo	/	/	/	1	/	/	1
Procesos Judiciales - Conciliaciones Extrajudiciales	18	28	54	49	31	3	183
Procesos Judiciales – Desacatos	22	10	7	7	17	5	68
Procesos Judiciales – Estado	63	66	53	58	68	9	317
Procesos Judiciales – Nulidad	54	43	32	36	30	14	209
Procesos Judiciales - Recurso de Apelación	/	/	/	/	1	/	1
Procesos Judiciales - Reparación Directa	253	223	284	310	227	75	1372
Procesos Judiciales - Restitución de Tierras	128	152	167	139	148	83	817
Procesos Judiciales – Tutelas	176	182	184	127	196	77	942
Proyectos de Inversión	23	10	9	53	25	15	135
Proyectos de Inversión - Informe de Avances y finales	3	3	/	9	1	2	18
Solicitud Acceso de Información	1262	1400	1340	1253	1285	1029	7569
Solicitud Acceso de Información – Invitaciones	/	/	/	1	1	/	2
Solicitud Acceso de Información - Otras Comunicaciones	/	1	/	/	/	/	1
Solicitud Acceso de Información - Petición Solicitud General	1	/	/	/	1	/	2
Tramites Ambientales	/	/	/	3	/	/	3
Tramites Ambientales - Contrato de acceso a los recursos genéticos y/o sus productos derivados	1	1	4	13	11	5	35
Tramites Ambientales - Evaluación de sustracción en áreas de reserva forestal de orden nacional	1	4	1	2	1	/	9
Tramites Ambientales - Permisos CITES	18	1	3	10	3	1	36
Veeduría Ciudadana	/	/	1	3	3	2	9
TOTAL	3760	4218	4014	3927	4083	3158	23160

Fuente: Grupo de Gestión Documental

La información anterior muestra cierta tipificación realizada a las comunicaciones que ingresan a la entidad, sin que este actuar esté debidamente establecido en el procedimiento usado por el proceso o en algún documento que rija la materia. 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; dicha hoja de cálculo fue verificada en la entrevista virtual, donde se pudo revisar su funcionamiento.

Por otra parte, al analizar la información correspondiente a cuentas de cobro, solo fue de tres (3) para la vigencia auditada, 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.

Ahora bien, al revisar el total de las cifras, estas 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.

Para la OCI, las cifras reportadas por el Grupo de Gestión Documental, con relación al tipo de solicitudes que ingresaron al Ministerio en el segundo semestre de 2021, no son claras debido a las debilidades mencionadas.

Por otra parte, en la entrevista virtual realizada tanto al Grupo de Gestión Documental como a la UCGA, se pudo establecer que la entidad cuenta con tres (3) medios de ingreso de PQRSD: ventanilla única de correspondencia; correo electrónico y formulario contáctenos.

No obstante, existe otro medio adicional al mencionado (Formulario PQRSD disponible en la página web del Ministerio y que se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.minambiente.gov.co/pqrsd/). Lo anterior, no está descrito en el procedimiento vigente de la entidad.

Este medio adicional, al ser diligenciado por los ciudadanos, ingresa al correo electrónico servicioalciudadano@minambiente.gov.co (al igual que el formulario Contáctenos), y allí se les da el trámite correspondiente. La siguiente tabla suministrada por el Grupo, muestra los medios usados para la radicación de comunicaciones oficiales (PQRSD) en el segundo semestre 2021 al interior del Ministerio:

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

MEDIOS DE RADICACIÓN SOLICTUDES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Anulación	/	1		/	15	/
Ventanilla Única de Correspondencia	229	292	266	248	293	245
Correo Electrónico	3433	3869	3705	3625	3755	2898
Formulario Contáctenos	55	24	/	1	1	1
Formulario PQRSD	43	32	43	54	18	14

Fuente: Grupo de Gestión Documental

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.

De igual forma, 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, está 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 acordé 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, observación que ya había sido manifestada al proceso, en el anterior ejercicio auditor.

Por otra parte, esta Oficina pudo evidenciar que las personas encargadas de la radicación han tenido que anular radicados tal y como aparece en la tabla 2 del informe de gestión entregado por la coordinadora de Gestión Documental, estas anulaciones no fueron notificadas por la dependencia de manera formal (acta de anulación) al interior de la entidad, tal y como está debidamente normado en el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, donde se establece en su *Artículo 5°*

"Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, lo siguiente: *"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. Parágrafo. 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"*

Lo anterior, denota debilidades en la actividad de radicación, ante la imposibilidad de un correcto manejo de las numeraciones usadas al momento de al interior de la entidad, siendo una posible causa la falta de un sistema automatizado de radicación que permita tener control de la numeración utilizada para esta actividad, como a su vez incumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 060 de 2011.

Por otra parte, del análisis realizado a la información descrita en la tabla “Medios de radicación de comunicaciones oficiales (PQRSD) - segundo 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.

Esta Oficina encontró que se desagregaron las solicitudes generales en más específicas, incluyendo los tipos de solicitudes que se desprenden de estas, sin que este actuar esté debidamente establecido en el procedimiento usado por el proceso o en algún documento que rija la materia, con directa implicación en las cifras reportadas en el informe entregado por el Grupo de Gestión Documental, razón por la cual, no fue posible verificar las cifras reportadas, por falta de trazabilidad en el manejo de las comunicaciones oficiales, con criterios normados y claramente definidos.

- **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 julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021 por los ciudadanos en los anteriores medios mencionados:

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

MES	No. LLAMADAS ATENDIDAS
Julio	52
Agosto	51
Septiembre	51
Octubre	20
Noviembre	25
Diciembre	0
Total	199

Fuente: Grupo de Gestión Documental

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

MES	CHAT INSTITUCIONAL	WATHSAPP WEB
Julio	131	225
Agosto	117	222
Septiembre	142	290
Octubre	112	227
Noviembre	141	292
Diciembre	99	262
Total	742	1518

Fuente: Grupo de Gestión Documental

En la entrevista realizada el día el 26 de enero de 2022, se pudo evidenciar que, durante el mes de diciembre de 2021, el Grupo de Gestión Documental realizó el traslado de los equipos y colaboradores a un espacio diferente dentro de la entidad, razón por la cual, la atención a través del conmutador en lo relacionado con las comunicaciones oficiales quedó sin funcionamiento. A la fecha de revisión se encontraban a la espera de la reconexión de los servicios de telefonía para habilitar nuevamente este canal de atención.

De igual manera, actualmente el canal de comunicación denominado "Whatsapp Corporativo: +57 3102213891"; no está en funcionamiento, dado que el equipo celular donde se aloja la aplicación, fue hurtado. Estas interrupciones del servicio, no fueron informadas por ningún medio, a la ciudadanía en general.

Con relación a las cifras reportadas, 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 septiembre con 142 interacciones, noviembre con 141 interacciones y julio con 131 interacciones. Del mismo modo, el canal de comunicación denominado "Whatsapp Corporativo: +57 3102213891" fue usado en mayor medida en los meses de noviembre con 292 mensajes, septiembre con 290 mensajes y diciembre con 262 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 segundo semestre de 2021

MES	TRASLADOS POR COMPETENCIA
Julio	388
Agosto	395
Septiembre	439
Octubre	370
Noviembre	366
Diciembre	382
Total	2.340

Fuente: Grupo de Gestión Documental

Al analizar el cuadro anterior, se puede afirmar que los meses con más traslados por competencia fueron septiembre con 439, agosto con 395 y julio con 388. En total, el número de traslados en el segundo semestre de 2021 fue de 2340 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 Interadministrativo 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 segundo semestre del año 2021:

Tabla 6. Comunicaciones Oficiales de Salida enviadas a través del Portafolio de 4-72

DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	1	0	0	0	1
BOSQUES	25	29	29	20	85	46	234
CAMBIO CLIMÁTICO	0	0	0	0	0	9	9
CONTRATOS	2	0	0	0	0	0	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	4	0	1	4	10
DAASU	1	6	5	0	0	0	12
DAMCRA	0	0	0	0	1	0	1

DEPACHO MINISTRO	0	0	138	2	0	1	141
EDUCACION Y PARTICIPACION	14	12	61	27	24	22	160
GESTION DOCUMENTAL	3	1	1	1	1	0	7
NEGOCIOS VERDES	0	1	0	0	0	0	1
PLANEACION	0	0	1	0	10	0	11
PROCESOS JUDICIALES	0	1	2	0	0	0	3
RECURSO HIDRICO	0	0	1	0	0	2	3
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	2	1	1	3	0	7
TALENTO HUMANO	0	1	2	0	3	0	6
TESORERIA	0	0	0	0	1	0	1
TIC	0	0	0	0	0	14	14
TOTAL	46	53	246	51	129	98	**623**

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 234, la Subdirección de Educación y Participación con 160 y el Despacho del Ministro con 141.

En total, los radicados de salida enviados en el segundo semestre de 2021 fueron 623.

Ahora bien, en la entrevista virtual realizada tanto al Grupo de Gestión Documental como a la UCGA, se indagó sobre la disminución de estas cifras con relación al semestre anterior, obteniendo como respuesta un posible error en el momento de la consolidación de información, debido posiblemente a la falta de un sistema de información automatizado de correspondencia, que permita tener reportes en tiempo real de la información manejada al interior de la entidad.

A continuación, se describen 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 Bogotá (Mensajero de 4-72)

DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	1	0	0	0	1
BOSQUES	12	9	0	8	0	0	29
CONTRATOS	1	0	0	0	0	0	1
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	6	3	1	11	15	39
DAASU	1	0	3	0	0	0	4
DAMCRA	0	0	0	0	1	0	1
DESPACHO MINISTRO	0	0	0	0	0	0	0
EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	0	0	0	0	0	4	4
GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0	1	0	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	2	5	2	2	0	11
SINA	0	0	0	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	3	3
TOTAL	17	17	12	11	15	22	**94**

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 Control Interno Disciplinario con 39, la Dirección de Bosques con 29, y Servicios Administrativos con 11.

En total, las comunicaciones oficiales de salida que utilizaron el servicio de Mensajero 4-72 en el segundo semestre de 2021 fueron 94.

Como parte de la eficiencia administrativa, la utilización de medios tecnológicos y política cero papel del Gobierno Nacional, 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 de que la entidad cumpla los requerimientos de la Ley de Trasparencia, 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

CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO 472							
DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	2	19	0	25	0	46
ASUNTOS INTERNACIONALES	0	5	0	0	0	0	5
BOSQUES	1798	1432	1094	1357	1370	2596	9647
CAMBIO CLIMÁTICO	163	207	128	105	296	61	960
CONTRATOS	10	21	10	8	8	16	73
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	9	46	12	3	38	4	112
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15	17	20	9	24	57	142
DAASU	186	705	202	144	388	201	1826
DAMCRA	226	210	211	87	151	127	1012
DESPACHO MINISTRO	130	129	81	89	79	58	566
EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN	85	66	18	6	27	30	232
GRUPO GESTION DOCUMENTAL	491	507	392	480	270	425	2565
OFICINA DE NEGOCIOS VERDES	42	219	52	6	8	4	331
NORMALIZACIÓN AMBIENTAL	2	5	1	1	0	0	9
PLANEACIÓN	362	375	202	167	276	493	1875
PROCESOS JUDICIALES	200	164	118	235	279	174	1170
RECURSO HIDRICO	320	540	313	496	638	332	2639
SECRETARIA GENERAL	10	4	19	30	27	6	96
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	46	5	8	7	0	69
SINA	277	374	339	103	437	232	1762
TALENTO HUMANO	138	175	77	76	53	101	620
TIC	5	6	4	0	2	3	20
UNIDAD COORDINADORA DE GOBIERNO ABIERTO	0	0	0	0	3	0	3
TOTAL	4472	5255	3317	3410	4406	4920	**25780**

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 9647, Recurso Hídrico con 2639 y Gestión Documental con 2565. En total, las comunicaciones oficiales de salida enviadas a través de correo electrónico certificado del portafolio de 4-72 en el segundo semestre de 2021 fueron de 25780.

Finalmente, de acuerdo con la revisión del documento publicado en el MADSIGESTION de la entidad identificado como P-A-DOC-10 “Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales” en formato .pdf, versión 5, vigencia 16/09/2020, vigente al interior de la entidad y las entrevistas realizadas, se pudieron observar debilidades en cuanto a: socialización; identificación

de algunas etapas claves para las comunicaciones oficiales como lo son la tipificación y la clasificación; y ejercicio de roles y responsabilidades.

Lo anterior, puede acarrear el incumplimiento de las normas de calidad y control interno de los procesos auditados, en el sentido de que todo actuar debe enmarcarse en un procedimiento documentado, aprobado, socializado e implementado, que cumpla y se ajuste a la realidad de la situación actual de la entidad.

- **De los informes de calidad y oportunidad en las respuestas a PQRSD correspondientes al Segundo Semestre de 2021.**

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto en adelante UCGA, durante el tiempo objeto de la presente evaluación fue la dependencia encargada de realizar de manera continua la evaluación y seguimiento a la calidad de los documentos emitidos desde el Ministerio, 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 (antes descritas).

Lo anterior, 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, así como enaltecer 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 construcción entre las personas y el Estado.

Para este ejercicio auditor, la Oficina de Control Interno (OCI), actuando acorde al progreso demostrado por la UCGA en cuanto a la ejecución de dicho seguimiento, determinó como pertinente, enfocar su alcance auditor sobre los informes que engloban únicamente el segundo semestre de 2021, toda vez que la Coordinadora de la UCGA, mediante el memorando 4404-3-00013 del 14 de enero de 2022, aportó los informes de evaluación correspondientes a toda la vigencia 2021.

Esta Oficina tomó los documentos identificados como INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD – de la Unidad (1 de junio al 31 de agosto de 2021) y (1 de septiembre al 30 de noviembre de 2021), para el análisis de calidad y oportunidad, los cuales pertenecen a la vigencia evaluada. Dichos informes fueron verificados por esta Oficina, encontrándose publicados en la página web de la entidad en los siguientes enlaces: https://bit.ly/3GidMpQ y https://bit.ly/3GkPjQY .

De igual manera, el ejercicio auditor partió de la guía establecida por el proceso de servicio al ciudadano la cual se encuentra vigente y publicado en el espacio virtual tipo Sharepoint de la Oficina Asesora de Planeación (OAP), como herramienta provisional para el manejo de documentación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la entidad, bajo la codificación **G-A-SCD-01**

denominada **"GUIA PARA LA MEDICION DE CALIDADDE LAS PQRSD"** en formato Pdf, **versión 4, vigencia 23/07/2021**, ya que la aplicación MADSIGESTION que contiene la documentación de los procedimientos, instructivos, manuales guías, etc., de la entidad, no está en funcionamiento.

La Oficina de Control Interno, en relación con los seguimientos anteriores, continuó desarrollando el ejercicio auditor en dos escenarios diferentes, el primero ejecutado de manera autónoma, en donde se realizó revisión minuciosa del contenido de los documentos aportados por la UCGA arriba mencionados, en comparación con el procedimiento de administración de comunicaciones oficiales y la normatividad vigente.

El segundo escenario mediante prueba de recorrido virtual realizado el día miércoles 26 de enero de 2022, con la participación de la UCGA, se resolvieron dudas resultado del análisis de la información evaluada; de igual forma se le permitió al equipo auditado, presentar 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 las respuestas de PQRSD.

- **Objeto de la Guía:** Establecer la metodología para el análisis de la calidad de los documentos emitidos desde el Ministerio, como respuesta a las PQRSD presentadas por los ciudadanos; con el fin de optimizar los tiempos de gestión, el lenguaje utilizado y decidir a partir de esto las acciones correctivas pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención oportuna, eficaz y eficiente, que contribuyan al mejoramiento continuo del modelo de gobierno abierto. (extraído de "GUIA PARA LA MEDICION DE CALIDAD DE LAS PQRSD", en versión 4, vigencia 23/07/2021).

En prueba de recorrido virtual realizada el mes de enero de 2022, se identificó que la UCGA reconoce e identifica la versión y estado de publicación de la Guía evaluada con codificación G-A-SCD-01, así como el objetivo principal de la evaluación de calidad y oportunidad realizada al interior de la entidad, su funcionalidad y el alcance de la misma, ratificándola como un mecanismo de control y función de advertencia para la entidad en general debido a que los informes elevados son enviados de manera masiva a toda la entidad para su conocimiento y apropiación, así como su respectiva publicación en la página web institucional para conocimiento de la comunidad en general. De igual manera, la UCGA concibe esta herramienta como un mecanismo de fortalecimiento al modelo de gobierno abierto, al incentivar la mejora continua en el ejercicio de la administración de comunicaciones oficiales con énfasis en PQRSD. (Extraído de "GUIA PARA LA MEDICION DE CALIDADDE LAS PQRSD", en versión 4, vigencia 23/07/2021).

La UCGA señala que en atención a las observaciones realizadas por la OCI en el seguimiento inmediatamente anterior, y de conformidad con su intención de conservar al día su sistema de calidad, adelantaron los respectivos procesos de actualización de múltiples formatos, procedimientos y guías en la que se incluye la guía evaluada, pertenecientes al proceso de Servicio al Ciudadano, los cuales fueron liderados por la Coordinadora de la UCGA y su facilitador ante el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales ya fueron cargados por el Grupo SIG de la Oficina Asesora de

Planeación, en el espacio digital habilitado para ello de manera temporal mientras se solucionan los inconvenientes presentados con la plataforma MADSIGESTIÓN.

- **Metodología:** La UCGA basada en los procesos de planeación estratégica establecidos para el Ministerio, y luego de determinar el "SERVICIO" como el eje fundamental de la administración pública, identifica la medición como un factor determinante en la efectividad de la gestión, proceso en el cual se realiza la comparación entre una variable determinada con un estándar de evaluación preestablecido, a fin de observar el grado con el cual se alcanzan los objetivos propuestos, permitiendo a la administración identificar las oportunidades de mejora, y realizar las correcciones pertinentes.

Por ello precisa la importancia de elegir los criterios de evaluación adecuados, los cuales permitan medir y transmitir información real con respecto a la presente evaluación y la dinámica en las respuestas a las peticiones ciudadanas, de tal forma que; para efectos de la presente guía y en pro de conservar el mismo lenguaje con el cual el Departamento Nacional de Planeación, articuló la "Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública" y la Ley 1712 "Ley de Transparencia". La entidad determinó 5 criterios de evaluación descritos a continuación:

Nº	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, el cual establece lo siguiente: "Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto"
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, estableció en su Guía una calificación de 1 a 4, en donde se evalúa a criterio de los profesionales de la Unidad, 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 Para efectos de seguimiento y la elaboración de acciones de mejora. (Rango de 1 a 4 para cada criterio excepto el criterio #4 – VER NOTA 1)	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO (para cada criterio VER NOTA 2)
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	40%	**Calificación de cuatro (4):** la respuesta emitida cumple con el criterio de evaluación a analizar. **Calificación de tres (3):** la respuesta emitida recibe un concepto de cumplimiento positivo, pero conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora que propenda el cumplimiento total para el criterio analizado.	**La calificación 4 y 3 significa que CUMPLE: el porcentaje ponderado final para la petición evaluada es superior o igual al 65% de cumplimiento.**
2	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	15% si bien no es aplicable el criterio #5, de lo contrario su porcentaje de ponderación será 10%		
3	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	15% si bien no es aplicable el criterio #5, de lo contrario su porcentaje de ponderación será 10%	**Calificación de dos (2):** la respuesta emitida no cumple los requisitos mínimos para dar cumplimiento según lo establecido para cada criterio. **Calificación de uno (1):** La respuesta emitida presenta un incumplimiento total, requiere de carácter urgente revisión y replanteamiento de lo respondido.	**La calificación 2 y 1 singnifica que NO CUMPLE: el porcentaje ponderado final para la petición evaluada es inferior al 65% de cumplimiento.**
4	OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO	30%		
5	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	10% (solo aplicable para traslados por competencias)		

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto – UCGA

Seguido a esto, la UCGA estableció un alcance de su evaluación en relación con el número de expedientes evaluados para cada una de las 28 dependencias señaladas como objeto de seguimiento, así como una muestra mínima del 3% del total de las PQRSD recibidas en el trimestre evaluado, con un límite inferior de dos (2) PQRSD por dependencia. Dicha selección de expedientes a evaluar se realizada de manera aleatoria mediante herramienta ofimática Excel, en donde se limita la selección de expedientes por intereses personales.

En la prueba de recorrido virtual realizada el mes de enero de 2022, y partiendo del análisis ejecutado sobre los informes aportados por la UCGA, y de los documentos descargados por esta OCI de la página web institucional y el espacio de la calidad de la OAP se identificó que:

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 identificó que la UCGA no contó con el personal suficiente, para aumentar el universo de la muestra durante la vigencia 2021, debido a que su funcionamiento se ejecuta de manera manual lo que dificulta su trazabilidad, con la vinculación del oficio de entrada con el oficio de respuesta y su ciclo vital al interior de la entidad.

La UCGA en búsqueda de permitir un mecanismo de correlación entre la entrada de la PQRSD y la respuesta otorgada, diseñó un mecanismo mediante el cual desde los puntos de radicación de las PQRSD (que para entonces estaban a cargo del Grupo de Gestión Documental); se les comunique de manera obligatoria al correo electrónico UCGA@minambiente.gov.co el ejercicio de asignación de la comunicación a la dependencia interesada, para de este modo garantizar que se tienen todos los radicados de entradas asociados a la clasificación de PQRSD.

De igual manera, se solicitó de manera masiva mediante campañas de sensibilización y correos electrónicos, que cada una de las dependencias responsables, remitieran copia de los oficios de salida al correo respuestapqrsd@minambiente.gov.co , señalando en el asunto de oficio, 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 versus la salida, actividad que en muchos casos no se está adelantando, impidiendo con esto que la UCGA, pueda adelantar el respectivo control.

Por lo anterior, para ciertas dependencias se hizo imposible realizar evaluación a sus peticiones, quedando registrado como cero (0) expedientes evaluados, incumplimiento el mínimo de 3% o 2 expedientes que señala la guía; y se evidenció que para aquellas dependencias que sí 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, se incrementó su porcentaje de muestra evaluada llegando a cifras de 10%, 20% e incluso 30% de las PQRSD asignadas, específicamente para el periodo de tiempo de junio a agosto de 2021, dado que para último informe evaluado, que corresponde a septiembre a noviembre, por el contrario de evidenció una disminución del tamaño de la muestra.

Se reportó para el informe de junio a agosto cero (0) expedientes evaluados para: Grupo Central de Cuentas y Contabilidad; Grupo de Tesorería; Grupo de Comunicaciones; Oficina de Asuntos Internacionales; y Subdirección Administrativa y Financiera. Y en el informe de septiembre a noviembre se evaluaron menos del 3% de las PQRSD a la Dirección de Cambio Climático; Oficina de Negocios Verdes; Dirección de Asuntos Marinos y Costeros; y Despacho del Ministro, seguido de la no evaluación de ningún expediente a: Grupo de Contratos; Grupo de Servicios Administrativos; Secretaría General, y las mismas reportadas para el trimestre anterior, lo cual afecta el adecuado cumplimiento de la Guía aprobada y publicada como documento de calidad.

Frente a ello, la UCGA manifestó que adicional a la falta de colaboración por parte de las dependencias evaluadas al no remitir copia de las respuestas a PQRSD, se vieron afectados por el cambio del operador de correo electrónico de la entidad, pasando de ser Gmail a Outlook, dado que

dejó de funcionar por un periodo cercano a las tres semanas la cuenta de correo electrónico respuestapqrsd@minambiente.gov.co , por ello el incremento de dependencias sin expedientes evaluados y asimismo la disminución de respuestas medidas entre los dos trimestres.

La UCGA señala que uno de los factores que dificulta de manera significativa 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, acciones que, durante el periodo de tiempo evaluado, estaban a cargo de la Coordinación del Grupo de Gestión Documental.

La OCI evidenció que el proceso de medición de calidad y oportunidad de las respuestas, está siendo realizado por la UCGA bajo una metodóloga no señalada debidamente en la guía G-A-SCD-01, esto debido a que el procedimiento de selección de la muestra a evaluar se está tomando a partir de las respuesta totalmente identificadas y correlacionadas con su respectivo expediente de entrada, por lo cual se está partiendo de un supuesto que todos los expedientes evaluados están a la fecha de evaluación debidamente respondidos, dejando por fuera aquellos que continúan vencidos y sin respuesta.

La UCGA manifiesta que esta alternativa de selección de expedientes se implementa como respuesta a las limitaciones con las que contaban al realizar el proceso a partir de la asignación inicial que otorga el Grupo de Gestión Documental a cada expediente, dado que luego de la primera asignación, el Grupo de Gestión Documental, pierde la trazabilidad y por ende la ubicación del mismo, puesto que para el periodo evaluado, se permitía a las dependencias movilizar los expedientes sin tener que reportar al Grupo de Gestión Documental.

La OCI detectó diferencias procedimentales en la presentación de los resultados aportados en los dos informes, en contraparte con la metodología de evaluación señalada en la Guía de medición versión 4 publicada en el espacio virtual de la OAP, 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, 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.

Además, se observó 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.

Criterio 1 - Respuesta Completa o Resolución de Fondo: La OCI identificó 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 salida, 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 señaló que se presentaron dificultades en la conformación de los expedientes seleccionados al azar, como muestra del seguimiento, acorde a las debilidades antes señaladas.

Adicional a ello, manifestaron que se continúa con la tendencia a recibir elevado número de comunicaciones oficiales de tipo PQRSD 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 sobre el cual se evidenciaron debilidades en el motor de búsqueda, 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 individual a cada dependencia para solicitar tanto el ingreso como la salida de los expedientes seleccionados en la muestra del semestre.

También informaron, que debido a la debilidades 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, qué 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 requiere la respuesta a radicados que luego del análisis interno se determinó que no amerita respuesta o no corresponde a la clasificación de PQRSD.

Dicho lo anterior, reportaron que para el periodo evaluado, la entidad en términos generales, respondió de manera completa las solicitudes, demostrando en promedio un dato cercano al 74% de cumplimiento de este criterio a nivel Ministerial.

Criterio 2 - Respuesta Objetiva y motivada: La OCI identificó en la prueba de recorrido, que la UCGA no presenta impedimento alguno en el ejercicio de analizar y evaluar este criterio, 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 soportadas 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 superior 96% de cumplimiento.

Criterio 3 - Respuesta clara y precisa: Se observó en la prueba de recorrido, que la UCGA realiza de conformidad con 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 una calificación en promedio superior al 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 identificó 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 traslada por competencia a una entidad externa, llegando a determinar brechas en la tendencia del cumplimiento del criterio, dado que para el periodo de tiempo comprendido entre junio y agosto, el cumplimiento se da en un total del 62% de los expedientes analizados. Para el tiempo que abarca el informe No. 4 septiembre a noviembre, se identificó una disminución considerable de este valor, llegando a reportar, solamente un cumplimiento del 39%, siendo este un proceso que requiere implementar actividades correctivas al interior de la entidad.

Criterio 5 – Oportunidad de la respuesta: Se observó 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 su capacidad operativa respecto a la ampliación de términos de respuesta durante la declaratoria del estado de emergencia sanitaria, 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 le Ley en mención.

Para el informe No. 4 de la vigencia 2021, la UCGA evaluó un total de 491 expedientes demostrando una vez más la afectación sufrida por el cambio de operador de correo electrónico, obteniendo un resultado de cumplimiento del 84% 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%, evidenciando con ello un incremento constante en la aplicación de controles efectivos por parte de las dependencias para dar respuesta en los tiempos establecidos en las normas aplicables, respecto a la ampliación de términos de respuesta durante la declaratoria del estado de emergencia sanitaria

La OCI identificó que el ejercicio de medición de la oportunidad en las respuestas se está adelantado comparando la fecha del radicado de la comunicación de entrada, contra la fecha del oficio de salida,

lo cual puede llegar a tener un alto grado de error, debido a que durante el tiempo evaluado, se identificaron diversos escenarios en donde el proceso de radicación de entrada dado desde el Grupo de Gestión Documental, tardaba 1, 2, 3 y hasta 8 días calendario en surtirse sobre las comunicaciones oficiales donde se incluye a las PQRSD, que ingresaron a través de las cuentas de correo electrónico habilitadas para ello, y los tiempos de gestión para comunicaciones electrónicos deberían contarse a partir del día siguiente a la recepción del escrito, y no sobre la fecha de radicación cómo se maneja para las comunicaciones físicas, en donde se contempla el tiempo de traslado.

Asimismo, esta Oficina identificó y advirtió en diferentes ocasiones al Grupo de Gestión Documental, que la función de envío de los documentos tipo respuesta de las comunicaciones oficiales que se presta a través del servicio certificado de 4-72, ha presentado represamientos, causando retrasos de más de 10 días calendario en el envío real de los oficios a sus destinatarios, haciendo ineficaz la evaluación de oportunidad, debido a la diferencia entre la fecha de elaboración del escrito y la fecha de recepción por parte del peticionario.

Frente a lo anterior, la UCGA manifestó que esta situación excede sus competencias, debido a que no cuentan con el total de certificados digitales emitidos por la empresa 4-72, de todas las respuestas evaluadas por lo cual se asume la fecha registrada en el escrito.

Ahora bien la UCGA señaló que a partir del segundo semestre de 2021, implementaron dentro sus informes, un espacio destinado a advertir a la administración, especialmente al operador disciplinario sobre los expedientes que fueron objeto de evaluación y que se identificaron como respondidos por fuera de tiempo, incumpliendo lo establecido en la normatividad vigente, siendo la Dirección de Bosques la principal dependencia con expedientes respondidos fuera de término, seguido del Grupo de Talento Humano y la Dirección de Cambio Climático.

- **Al 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 con 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 con 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)".

Ahora bien, la OAP y la OCI no evidenciaron en la vigencia evaluada (segundo semestre de 2021), que se presentara el informe en donde se indicara lo acontecido y las deficiencias existentes, 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.

Por lo anterior, esta Oficina nuevamente recomienda 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, recuerda que 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.

Ahora bien, en cuanto al seguimiento a las medidas adoptadas por el Ministerio de acuerdo con los lineamientos del Decreto 491 de 2020, mediante el cual el gobierno acogió 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 tomaron 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; se solicitó mencionar cuál ha sido el procedimiento y/o mecanismos adoptados por la entidad para dar cumplimiento.

Por lo anterior, nos parece importante mencionar que la entidad mediante Circular No. 04 del 18 de marzo de 2020 con asunto "*Medidas preventivas, extraordinarias y temporales relacionados 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 .

2. Correspondencia en general se atenderá en el correo de la entidad 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
4. Notificaciones Judiciales se recibirán exclusivamente en el correo de la entidad 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:

- La Circular fue socializada a través de correo electrónico en toda la entidad, y 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 hasta el mes de marzo de 2021. Esta persona ejecutaba el procedimiento indicado en la Circular. A partir de 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 .

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 la Resolución está publicada en la página web del Ministerio, tal y como se puede consultar en el siguiente enlace: https://bit.ly/3x2NFPf

Por otra parte, en el informe de gestión entregado por la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental, se establece lo siguiente:

"(…) Adicionalmente, desde el Grupo de Gestión Documental, en el mes de septiembre del año 2020 se realizó la actualización y adopción del procedimiento "P-A-DOC-10 Administración de Comunicaciones Oficiales", esto con el fin de optimizar los servicios que se prestan a la ciudadanía desde el Grupo de gestión Documental, acatando las directrices contenidas en el Decreto 491 de 2020. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible reglamento tomar medias que permitieran garantizar la atención y la prestación de los servicios y de igual manera garantizar la integridad del personal a cargo de estas actividades.

En el primer semestre del año 2021 desde el grupo de Gestión Documental se establecieron estrategias encaminadas a garantizar la prestación del servicio al ciudadano sin poner en riesgo al personal a cargo de estas labores; es por esto que el personal de la ventanilla se encuentra distribuido en dos grupos: la mayoría del personal presta sus servicios desde casa realizando la radicación de comunicaciones que ingresan por el correo electrónico; la otra parte del personal realiza la radicación presencial desde la ventanilla d correspondencia y la recepción de llamadas desde las instalaciones del Ministerio. El personal que atiende este ventanilla presta sus servicios de lunes a jueves en el horario de 9:00 am a 4:00 pm, intercalando los días entre cuatro (4) personas, es decir, lunes y miércoles dos (2) personas, martes y jueves otras dos (2) personas; el personal garantiza desde cualquier modalidad de trabajo ya sea presencial o virtual la atención de los canales de primer contacto como el chat institucional y WhatsApp corporativo (…)".

Ahora bien, el actuar descrito en el informe de gestión entregado por la coordinadora del Grupo de Gestión Documental, no está descrito dentro del documento con código P-A-DOC-10 denominado "Procedimiento Administración de Comunicaciones Oficiales" versión 5 y con vigencia 16/09/2020, el cual es el procedimiento que rige al interior del Ministerio, en cuanto a la administración de comunicaciones oficiales.

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 éstos no basta con que un control esté bien diseñado, sino que el mismo 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, nuevamente esta Oficina recomienda:

- 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.
- 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, en aras de aumentar de representatividad de la muestra evaluada y confiabilidad de los resultados, así que las dependencias interesadas puedan subir sus expedientes de manera organizada, contando con esta herramienta como un espacio de consulta.
- 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.

4. CONCLUSIONES

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

- El "Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales" 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.
- 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; y 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.
- Reprocesos y debilidades, en especial los 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.
- Algunas de las situaciones presentadas contravienen las normas de calidad y control interno, en el sentido de que todo actuar debe enmarcarse en un procedimiento documentado, aprobado, y socializado que se cumpla y ajuste a la realidad de la situación actual.
- El Ministerio ha establecido mecanismos que permiten la adopción y cumplimiento del Decreto 491 de 2020 al interior de la entidad, sin que estos estén descritos en el Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales.