

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente		
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022		Código: F-C-EIN-04

## INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE.

Velar porque la entidad atienda las PQRSD en concordancia a la normativa vigente que rige la materia y a los protocolos institucionales, establecidos para tal fin, por medio de la verificación del cumplimiento de las actividades establecidas en el Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Validar el procedimiento y/o mecanismos adoptados por la entidad para dar atención a los requerimientos de la ciudadanía durante el periodo correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022.

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 2022.

### 2. MARCO NORMATIVO.

- Constitución Política.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76. “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”
- Decreto 1081 de 2015, Título I disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, Artículo 2.1.1.6.2. “*Informes de solicitudes de acceso a información*”

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Evaluación Independiente	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

- Resolución 138 02 de febrero de 2022 “Por la cual se reorganiza, se modifica la denominación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano, se asignan sus funciones, 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. 0286 del 09 de marzo de 2022 “Por la cual se conforman los grupos internos de trabajo de la Subdirección Administrativa y Financiera del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; se asignan funciones, y se dictan otras disposiciones”
- Procedimientos y manuales del Sistema Integrado de Gestión que para este proceso aplique.
- Demás documentos y normas que apliquen al proceso evaluado

### 3. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

#### 3.1 Del marco normativo

En virtud de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, donde se indican directrices claras que deben cumplir las oficinas de quejas sugerencias y reclamos.

A si mismo el Departamento Administrativo de la Función Pública con el Decreto 3750 del 2011, por la que se modifica los objetivos y la estructura del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se integra el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en el Artículo 21, numeral 6 se indica en las Funciones de la Secretaría General, lo pertinente con las PQRSD, señalando:

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

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

A través del Acuerdo No. 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, en el Artículo Quinto se indican los procedimientos para la radicación de las comunicaciones oficiales

**“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

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	
	<b>Proceso:</b> Evaluación Independiente	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

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) (...)*

El Ministerio en cumplimiento de lo normado emite la Resolución 0138 del 2 de febrero de 2022 “Por la cual se reorganiza, se modifica la denominación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano, se asignan sus funciones, y se dictan otras disposiciones”, en el artículo 2 se indica que La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto es la responsable de la relación con el ciudadano, y tendrá a su cargo entre sus funciones y responsabilidades,:

*“15. Implementar la política, normatividad y acciones para la gestión de los derechos de petición (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) y las solicitudes de acceso a información pública; promoviendo la efectividad, expresada en oportunidad y calidad de esta, a partir de la normatividad contenida en la Ley 1712 DE 2014, ley 1755 de 2015, Ley 2080 de 2021 y el Decreto 1166 de 2016 o las que las modifiquen”,*

*16 “Gestionar los traslados de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) y solicitudes de acceso a información pública, que no son competencia de esta entidad, así como la notificación de los traslados a los peticionarios según los mecanismos previstos en la ley.”*

Con la Resolución No. 0286 del 9 de marzo de 2022 “Por la cual se conforman los grupos internos de trabajo de la Subdirección Administrativa y Financiera del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se asignan sus funciones y se dictan otras disposiciones” en el artículo 2, se asignan los grupos internos de trabajo y se definen sus funciones, del Grupo de Gestión Documental, en las cuales se establece:

*“8. Realizar la radicación de las comunicaciones oficiales en a ventanilla única de correspondencia y distribuirla en las diferentes dependencias del Ministerio, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.*

En el informe de evaluación sobre atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del segundo semestre de 2021, emitido por esta oficina se citó en el marco normativo las Resoluciones Nos. 2247 de 2015 “Por la cual se crea la Unidad Coordinadora y se dictan otras disposiciones”; y la 1207 del 14 de agosto de 2019 en la que se establecen funciones al Grupo de Gestión Documental, en orden a que la Resolución No. 138 fechada del 2 de febrero de 2022 para la época no había sido socializada, como tampoco fue allegada por la Unidad Coordinadora en su momento, es pertinente esta aclaración en orden a que el artículo 6 de la Resolución No. 138 deroga la Resolución No. 2247 de 2015.

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

De acuerdo a lo expuesto por las áreas involucradas en la reunión de “prueba de recorrido”, el procedimiento utilizado para todo el periodo de la presente evaluación (segundo semestre de 2022), y además es el documento publicado y aprobado en el sistema de gestión de calidad de la entidad, es el identificado como P-A-DOC-10 y nombrado “Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales” en formato .pdf,

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Evaluación Independiente	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

versión 6 y 7, vigencia 7/12/2022, publicado en el aplicativo MADSIGESTION de la entidad, y que actúan como responsables el Grupo de Gestión Documental y la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.

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

➤ En cuanto a las Políticas de Operación 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: Calle 37 # 8 -40.
- Recepción de Correo Electrónico Institucional: [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co),
- Recepción de Notificaciones y procesos judiciales: [procesosjudiciales@minambiente.gov.co](mailto:procesosjudiciales@minambiente.gov.co).
  - Formulario de contacto: <https://www.minambiente.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/formulario-pqrsd/>

*La Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto de MINAMBIENTE lleva a cabo la recepción de PQRSD y denuncias, por los siguientes canales de radicación:*

- Recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción: [soytransparente@minambiente.gov.co](mailto:soytransparente@minambiente.gov.co)
- Recepción de PQRSD verbal: +57 6013323400 - línea gratuita 01 8000 919301

De lo anterior, se logró evidenciar lo siguiente:

- Contáctenos: para este existen dos formas de encontrarlo para mayor facilidad del ciudadano, los cuales llevan a un único formulario.
- Atención Telefónica: en la verificación realizada, se evidenció que el teléfono señalado, está en funcionamiento y que es la UCGA es la dependencia que realiza la atención al mismo, en donde no se realiza la recepción de PQRSD dado que se informa al ciudadano que para dar el proceso de radicación de su petición se deberá dirigir a los mecanismos de radicación establecidos, tales como correo electrónico y formularios online en página web.

En la actualización del procedimiento se incluyó en la actividad de radicación a la Unidad Coordinadora para el Gobierno abierto, debido a que esta es la única encargada de recibir las denuncias por presuntos actos de corrupción.

Adicional a ello y al conservar el equipo de trabajo de vigencias anteriores, la OCI señala que al contar con el apoyo de contratistas se puede generar un riesgo de vinculación contractual para el Ministerio dado que se vincula a un contrato de prestación de servicios profesional con un horario estricto de funcionamiento de la Ventanilla.

De acuerdo con las pruebas realizadas por la OCI, se evidencia que todos los canales de radicación se encuentran en funcionamiento, y que mediante pruebas realizadas durante el semestre evaluado se verificó que los mismos estuvieron activos correctamente.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Evaluación Independiente	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

Debido a la implementación del gestor de correspondencia Arca, las comunicaciones oficiales actualmente cuentan con un repositorio del radicado de solicitud, actividad que fue una oportunidad de mejora expuesta en informes anteriores. En cuanto a la adecuada asignación de las comunicaciones, se fortaleció a través del Grupo de la Unidad Coordinadora, con profesionales especializados en los temas allegados y conceptos a la función pública.

A continuación, se listan algunas mejoras realizadas por el área de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, en cuento a dicho proceso:

- Para solventar errores identificados en seguimiento anteriores, la UCGA se aumentó el número de colaboradores que ejecutan funciones de clasificación, tipificación y asignación selectiva de las comunicaciones, de igual manera se incluyeron diversos perfiles académicos que permitieron dar un avance hacia la mejora continua del proceso.
- Se eliminó el correo llamado [correspondencia@minambiente.gov.co](mailto:correspondencia@minambiente.gov.co), esto con el fin de evitar la duplicidad en la radicación de comunicaciones.
- Se realizaron distintas piezas de comunicación para socializar los cambios realizados a los ciudadanos a través de la página web.
- Se contrató un profesional en Derecho, únicamente para la administración del correo de Procesos Judiciales.

### 3.3 Análisis de las solicitudes radicadas en el Ministerio:

Mediante Memorando 16002022E3007058 del 21 de diciembre de 2022, esta Oficina requirió al área encargada remitir la información sobre las solicitudes radicadas en el segundo semestre de la vigencia 2022 en el Ministerio, y por medio de memorando 40002023E3000424 se emitió respuesta el 13 de enero de 2023, anexando tres informes de gestión bimensuales, con las cifras mencionadas.

Así mismo, de acuerdo con el Decreto 1082 de 2015, en el artículo 2.1.1.6.2 “**Informes de solicitudes de acceso a información.** De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

*El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto.”*

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL		<b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente		
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022		Código: F-C-EIN-04

A continuación, se realizó la verificación del cumplimiento de lo expuesto en la normatividad:

(1) Número de solicitudes recibidas:

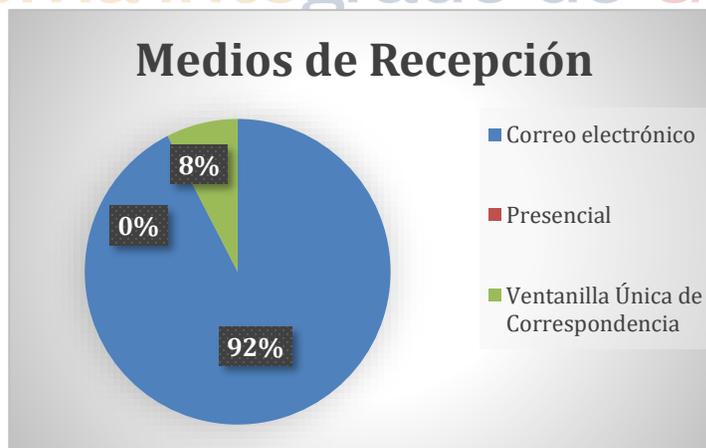
TIPO DE COMUNICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PQRSD	1715	2111	2200	1873	1624	1393
Cruce ARCA	1478	1703	1889	1618	1624	1393
<b>Diferencia</b>	<b>237</b>	<b>408</b>	<b>311</b>	<b>255</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Información creada por OCI (Con ARCA e Informe de Gestión)

La Oficina de Control Interno generó los informes de PQR del aplicativo ARCA, y los comparó con las cifras reportadas en los Informes de Gestión de PQRSD bimensuales presentados por la Unidad Coordinadora, donde se observa una diferencia en las cifras de los primeros meses, situación que se disipa en los últimos meses, debido a la mejora continua de la parametrización del sistema Arca.

Medios de Recepción	ARCA	INFORMES
Correo electrónico	8958	10034
Presencial	2	1
Ventanilla Única de Correspondencia	745	821
<b>Total general</b>	<b>9705</b>	<b>10856</b>

Fuente: Información creada por OCI (Con ARCA e Informe de Gestión)



Por otra parte, del análisis realizado a la información descrita en las anteriores tablas identificadas como “Medios de radicación de comunicaciones oficiales (PQRSD)”, se puede observar que el mayor volumen de información recibida se realiza a través del correo electrónico.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente		
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022		Código: F-C-EIN-04

(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.

Tipo de Comunicación	Cuarto Bimestre	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
PQRSD	1099	734	464	699	372
<b>Total de comunicaciones</b>	<b>1099</b>	<b>734</b>	<b>464</b>	<b>699</b>	<b>372</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.

(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud: Este requerimiento se realiza a través del informe de “Calidad y Oportunidad”, el cual se evaluará en la siguiente sección de este informe.

(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: Para todos los meses de esta evaluación se reportó que no se negó el acceso a la información pública para todos los interesados que radicaron este tipo de solicitud.

(5) El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto: Para este ítem se evidenció que el último o sexto bimestre del 2022, a la fecha de este informe no se encuentra publicado en la página web, como se observa en la siguiente imagen:



Fuente: Pagina web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente		
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022		Código: F-C-EIN-04

Esta Oficina evidenció mejoras en la desagregación de las solicitudes generales en más específicas, incluyendo los tipos de solicitudes que se desprenden de estas, el cual está debidamente establecido en el procedimiento usado por el proceso “Guía de Gestión Interna de Peticiones”.

Se realizó validación de los tiempos de respuesta establecidos en el aplicativo ARCA, por lo que el área de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto envió a la OCI el acta de reunión de fecha de 17 de enero de 2022, donde se establecieron los tiempos de respuesta para cada solicitud, de lo anterior se evidenció lo siguiente:

Tipo de solicitud	Días ARCA	Normatividad
Denuncia	no existe	
Petición de Congresistas	5	Ley 5/1992 art.258
Petición: Consulta de Fondo	30	Ley 1755/15
Petición: presentada por periodistas	15	Ley 1755/15
Petición: Solicitud de copias de Documentos	10	Ley 1755/15
Petición: Solicitud entre Autoridades	10	Ley 1755/15
Petición: Solicitud General	15	Ley 1755/15
Queja	15	Ley 1755/15
Traslados por Competencia	10	5 días según art. 21 Ley 1755/15
Veeduría Ciudadana	campo numérico abierto	

De la anterior revisión, podemos observar que los tiempos de respuestas parametrizados en el aplicativo de ARCA, presentan algunas debilidades en cuanto a lo estipulado en las normas que rigen esta materia, generando que no se esté dando cumplimiento a los tiempos establecidos en las mismas.

### 3.4 Verificación de las estadísticas reportadas de PQR del aplicativo ARCA vs Informes de Gestión de UGCA

De los informes de gestión generados por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano (UGCA) correspondientes al cuarto, quinto y sexto bimestre de la vigencia 2022, se consolidada la siguiente información:

No.	TIPO DE PETICIÓN	4TO BIMESTRE		5TO BIMESTRE		6TO BIMESTRE		TOTAL
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
1	DENUNCIAS	14	56	36	27	18	9	160
2	PETICION GENERAL	1345	1488	1304	1174	961	816	7088
3	PETICION CONSULTA DE FONDO	3	1	8	2	1	10	25

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente		
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022		Código: F-C-EIN-04

No.	TIPO DE PETICIÓN	4TO BIMESTRE		5TO BIMESTRE		6TO BIMESTRE		TOTAL
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
4	PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	93	97	132	100	109	109	640
5	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	18	54	86	68	52	27	305
6	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	4	0	4	2	5	2	17
7	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	0	0	0	0	0	0
8	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	22	2	11	1	3	4	43
9	PETICIONE DE COPIAS DE DOCUMENTOS	1	0	5	2	2	4	14
10	VEEDURIAS CIUDADANAS	0	0	10	3	7	9	29
11	QUEJA	29	14	13	13	2	3	74
12	RECLAMO	0	1	0	2	1	0	4
13	SUGERENCIA	1	1	1	0	1	0	4
14	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	1	0	90	86	72	38	287
15	VIABILIZACIÓN E INFORMES DE AVANCES DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	92	56				0	148
16	TRÁMITES	1	2				0	3
17	TRASLADOS POR COMPETENCIA	91	340	489	376	312	294	1902
18	CONTRATO DE ACCESO A LOS RECURSOS GENÉRICOS Y/O SUS PRODUCTOS DERIVADOS			4	10	11	12	37

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL		<b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente		
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022		Código: F-C-EIN-04

No.	TIPO DE PETICIÓN	4TO BIMESTRE		5TO BIMESTRE		6TO BIMESTRE		TOTAL
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
19	EVALUACIÓN DE SUSTRACCIÓN EN ÁREAS DE RESERVA DE ORDEN NACIONAL			4	6	1	7	18
20	PERMISOS SITES			3	1	6	15	25
21	PROYECTOS DE INVERSIÓN					33	21	54
22	INFORME DE AVANCES Y FINALES					27	13	40
	TOTAL	1.715	2.112	2.200	1.873	1.624	1.393	10.917

**Fuente:** Elaboración propia con datos reportados en el Informe de Gestión de la UGCA, cuarto, quinto y sexto bimestre 2022.

En el informe de gestión del 4<sup>to</sup> bimestre se totalizan 2.111 peticiones, al verificar la sumatoria el total corresponde a 2.112 peticiones, durante los 3 bimestres se agregaron clasificaciones de tipos de petición, como se observa en la siguiente tabla.

No.	TIPO DE PETICIÓN	4to Bimestre	5to Bimestre	6to Bimestre
1	DENUNCIAS	✓	✓	✓
2	PETICION GENERAL	✓	✓	✓
3	PETICION CONSULTA DE FONDO	✓	✓	✓
4	PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	✓	✓	✓
5	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	✓	✓	✓
6	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	✓	✓	✓
7	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	✓	✓	✓
8	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	✓	✓	✓
9	PETICIONE DE COPIAS DE DOCUMENTOS	✓	✓	✓
10	VEEDURIAS CIUDADANAS	✓	✓	✓
11	QUEJA	✓	✓	✓
12	RECLAMO	✓	✓	✓
13	SUGERENCIA	✓	✓	✓
14	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	✓	✓	✓

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL		<b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente		
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022		Código: F-C-EIN-04

No.	TIPO DE PETICIÓN	4to Bimestre	5to Bimestre	6to Bimestre
15	VIABILIZACIÓN E INFORMES DE AVANCES DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	✓		
16	TRÁMITES	✓		
17	TRASLADOS POR COMPETENCIA	✓	✓	✓
18	CONTRATO DE ACCESO A LOS RECURSOS GENÉRICOS Y/O SUS PRODUCTOS DERIVADOS		✓	✓
19	EVALUACIÓN DE SUSTRACCIÓN EN ÁREAS DE RESERVA DE ORDEN NACIONAL		✓	✓
20	PERMISOS SITES		✓	✓
21	PROYECTOS DE INVERSIÓN			✓
22	INFORME DE AVANCES Y FINALES			✓

**Fuente:** Creación propia con información reportada en el Informe de Gestión de la UGCA, cuarto, quinto y sexto bimestre 2022.

En el cuarto bimestre se clasificaron las PQRSD en 17 tipos de petición, para el quinto bimestre se incorporaron la tipificación de *contrato de acceso a los recursos genéricos y/o sus productos derivados*, *evaluación de sustracción en áreas de reserva de orden nacional* y *permisos sites*, para noviembre y diciembre se adicionó la tipificación de *proyectos de inversión e informes de avances y finales*.

Se generó a través del sistema de *Administración y Recepción de Correspondencia Ambiental – ARCA* reporte de las Estadísticas, indicando como tipo de consulta “ESTADISTICA PARA INFORME PQR” del periodo comprendido del 1 de junio al 31 de diciembre de 2022, del cual se generaron 26.929 radicados con la siguiente clasificación como tipo de comunicación

ESTADISTICA PARA INFORME PQR - ARCA	
TIPO DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD DE RADICADOS
	8
Entes de Control	622
Otras comunicaciones oficiales	10.920
PQRSD	8.426
Procesos Judiciales	6.304
Proyectos Oficina Asesora de Planeación	324
Solicitudes de acceso a información (Ley 1712)	242
Trámites Ambientales	83
<b>Total general</b>	<b>26.929</b>

**Fuente:** Creación propia con información del reporte estadística para informe PQR del sistema ARCA del 1/06/2022 al 31/12/2022.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Evaluación Independiente	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

Del anterior reporte se registran ocho radicados que no fueron tipificados, así:

RADICADO_ENTRADA	FECHA_RADICACION
2022E1032504	2022-09-05 13:51
2022E1031497	2022-08-31 07:35
2022E1029919	2022-08-22 10:48
2022E1029330	2022-08-18 07:51
2022E1028831	2022-08-16 12:31
2022E1028821	2022-08-16 12:12
2022E1028151	2022-08-10 12:15
2022E1027320	2022-08-04 17:08

**Fuente:** Creación propia con información del reporte estadística para informe PQR del sistema ARCA del 1/06/2022 al 31/12/2022.

Frente a la tipificación esta Oficina recomienda que se verifique en el sistema y se parametrize de tal modo que todos los registros de los radicados se incorporen con la información requerida para una correcta identificación de la PQRSD radicadas, proceso que es pertinencia del Grupo de Gestión Documental, desde donde se tipifica la petición y se remite a la dependencia competente para resolver de fondo cada petición según su naturaleza.

De los 26.929 radicados de la estadística de PQR – ARCA, en el tipo de comunicación se clasifican 8.426 como PQRSD, estos radicados se encuentran clasificados en diferentes tramites tales como peticiones: de congresistas, consulta de fondo, de periodistas, solicitud de copia de documentos, solicitud entre autoridades y general, también se identifican como denuncia, queja, traslados por competencia y veeduría ciudadana, así:

TRAMITE	CANTIDAD DE RADICADOS
	5
Denuncia	146
Petición de Congretistas*	266
Petición: Consulta de Fondo	21
Petición: presentada por periodistas	16
Petición: Solicitud de copias de Documentos	12
Petición: Solicitud entre Autoridades	39
Petición: Solicitud General	6.119
Queja	69
Reclamo	2
Traslados por Competencia	1.703

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente		
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022		Código: F-C-EIN-04

TRAMITE	CANTIDAD DE RADICADOS
Veeduría Ciudadana	28
<b>Total general</b>	<b>8.426</b>

**Fuente:** Creación propia con información del reporte estadística para informe PQR del sistema ARCA del 1/06/2022 al 31/12/2022.

*\*Al exportar la información del sistema se indica esta palabra "Congretistas", se entiende como error de parametrización en el sistema, siendo la palabra correcta, "Congresistas"*

Se procedió a realizar el cruce de los reportado en los Informes de Gestión de la UGCA del cuarto, quinto y sexto bimestre 2022, frente a la estadística generada por el sistema ARCA de PQR, con la finalidad de corroborar la concordancia en los registros, para lo cual se elaboró la siguiente tabla registrando la información detallada por cada uno de los conceptos registrados, así:

TIPO DE PETICIÓN	CONSOLIDADO INFORME DE GESTIÓN UDGA 4to 5to 6to	ESTADISTICA ARCA JULIO A DICIEMBRE 2022
SIN TIPIFICACIÓN DE TRÁMITE, EN TIPO DE COMUNICACIÓN INDICA PQRSD		5
DENUNCIAS	160	146
PETICION GENERAL	7088	6119
PETICION CONSULTA DE FONDO	25	21
PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	640	622
PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	305	266
PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	17	16
PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	
PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	43	39
PETICIONE DE COPIAS DE DOCUMENTOS	14	12
VEEDURIAS CIUDADANAS	29	28
QUEJA	74	69
RECLAMO	4	2
SUGERENCIA	4	
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	287	242
VIABILIZACIÓN E INFORMES DE AVANCES DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	148	
TRÁMITES	3	
TRASLADOS POR COMPETENCIA	1902	1703

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Evaluación Independiente	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

TIPO DE PETICIÓN	CONSOLIDADO INFORME DE GESTIÓN UDGA 4to 5to 6to	ESTADISTICA ARCA JULIO A DICIEMBRE 2022
CONTRATO DE ACCESO A LOS RECURSOS GENÉRICOS Y/O SUS PRODUCTOS DERIVADOS	37	38
EVALUACIÓN DE SUSTRACCIÓN EN ÁREAS DE RESERVA DE ORDEN NACIONAL	18	18
PERMISOS SITES	25	26
PROYECTOS DE INVERSIÓN	54	180
INFORME DE AVANCES Y FINALES	40	143
<b>TOTAL</b>	<b>10.917</b>	<b>9.695</b>

En el cuadro anterior se observa una diferencia de 1.222 radicados de lo reportado en los informes de gestión de la unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano (UCGA), frente a los registros existentes en ARCA de un mismo periodo siendo este el segundo semestre de la vigencia 2022.

El sistema de *Administración y Recepción de Correspondencia Ambiental – ARCA* inició a operar en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible desde el mes de mayo de 2022, para el segundo semestre del 2022 en la implementación, socialización y puesta en marcha de ARCA se presentaron errores de digitación, parametrización, digitalización e incorporación de información, lo cual se soporta en las diferencias relacionadas en los párrafos anteriores en los cruces de información de lo reportado por el sistema versus los registros de UCGA, por lo que se recomienda verificar la parametrización de ARCA en lo pertinente a las PQRSD con la finalidad de que la información que se registre en el sistema sea confiable en su totalidad en la generación de reportes consolidados.

La UCGA allegó la relación de requerimientos realizados durante el segundo semestre del 2022 de los ajustes de la herramienta ARCA donde se observa que se han generado acciones que buscan la mejora continua para un mejor aprovechamiento, dominio y apropiación del manejo del sistema de correspondencia por parte de los funcionarios del Ministerio.

### TIPO DE COMUNICACIÓN DESAGREGADA POR TRAMITE – ARCA PQR

La estadística generada en el sistema ARCA de PQR, permite identificar el tipo de comunicación y el trámite pertinente, como se detallan en la siguiente tabla:

TIPO DE COMUNICACIÓN DESAGRAGACIÓN TRAMITE	CANTIDAD DE RADICADOS
	<b>8</b>
	8
<b>Entes de Control</b>	<b>622</b>
Entes de Control	622
<b>Otras comunicaciones oficiales</b>	<b>10920</b>

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

TIPO DE COMUNICACIÓN DESAGRAGACIÓN TRAMITE	CANTIDAD DE RADICADOS
	383
Agradecimientos	7
Cuenta de cobro	64
Factura	36
Informativo	9005
Invitaciones	1376
Otros	49
<b>PQRSD</b>	<b>8426</b>
	5
Denuncia	146
Petición de Congretistas*	266
Petición: Consulta de Fondo	21
Petición: presentada por periodistas	16
Petición: Solicitud de copias de Documentos	12
Petición: Solicitud entre Autoridades	39
Petición: Solicitud General	6119
Queja	69
Reclamo	2
Traslados por Competencia	1703
Veeduría Ciudadana	28
<b>Procesos Judiciales</b>	<b>6304</b>
	11
Acción de cumplimiento	35
Acción de Nulidad	223
Acción Grupo	145
Acción Popular	890
Actos administrativos	294
Audiencias	211
Conciliaciones Extrajudiciales	59
Contestación demanda	520
Desacatos	88
Estados	335
Recurso de Apelación	2
Reparacion Directa	1029
Restitución de tierras	912
Tutela	1550
<b>Proyectos Oficina Asesora de Planeación</b>	<b>324</b>
	1

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Evaluación Independiente	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

TIPO DE COMUNICACIÓN DESAGRAGACIÓN TRAMITE	CANTIDAD DE RADICADOS
Informe de avances y finales	143
Proyectos de Inversión	180
<b>Solicitudes de acceso a información (Ley 1712)</b>	<b>242</b>
Solicitud de acceso a información	242
<b>Trámites Ambientales</b>	<b>83</b>
	1
Contrato de acceso a los recursos genéricos y/o sus productos derivados.	38
Evaluación de sustracción en áreas de reserva de orden nacional	18
Permiso CITES	26
<b>Total general</b>	<b>26.929</b>

*\*Al exportar la información del sistema se indica esta palabra "Congretistas", se entiende como error de parametrización en el sistema, siendo la palabra correcta, "Congresistas"*

Al verificar la información se identifica que en este reporte se cargan radicados que no corresponden a las PQRS, como lo son facturas, comunicaciones informativas, invitaciones entre otros, adicionalmente se observan registros que no se encuentran clasificados por lo tanto no es clara su identificación; en las comunicaciones oficiales se reportan 383 registros que no fueron tipificados lo que evidencia la falta de controles que permitan la confirmación al momento de ingresar los registros, como lo son alertas que no permitan avanzar con el radicado sin la información completa del registro requerido.

## CONSECUTIVOS EN LOS NÚMERO DE RADICADO

Al exportar la información en Excel del ARCA frente a las PQR, se identificó en el radicado alfanumérico que se genera, que estos no son consecutivos por lo que no guardan un orden cronológico. En la siguiente tabla se relacionan el primer y último radicado de cada mes del segundo semestre de la vigencia 2022, evidenciando que en el cambio de mes no son cronológicos los radicados, para el mes de julio termina en 2022E1026592 y el primer radicado del mes de agosto corresponde a 2022E1026597, faltando por relacionar los radicados terminados en los dígitos 93, 94, 95 y 96.

Mes	Número de Radicado	Fecha y hora del radicado
<b>Julio</b>		
Primer radicado	2022E1022590	2022-07-01 07:11
Último radicado	2022E1026592	2022-07-29 17:29
<b>Agosto</b>		
Primer radicado	2022E1026597	2022-08-01 07:26
Último radicado	2022E1031754	2022-08-31 16:54
<b>Septiembre</b>		

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Evaluación Independiente</b>	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

Mes	Número de Radicado	Fecha y hora del radicado
Primer radicado	2022E1031759	2022-09-01 06:40
Último radicado	2022E1037387	2022-09-30 17:11
<b>Octubre</b>		
Primer radicado	2022E1037401	2022-10-03 06:25
Último radicado	2022E1042150	2022-10-31 17:28
<b>Noviembre</b>		
Primer radicado	2022E1042155	2022-11-01 07:44
Último radicado	2022E1047074	2022-11-30 16:58
<b>Diciembre</b>		
Primer radicado	2022E1047079	2022-12-01 07:17
Último radicado	2022E1050808	2022-12-30 14:50

Al verificar los radicados generados en cada mes, se identificó que en este reporte de la estadística del arca no se muestran la totalidad de los radicados en concordancia a la cronología de estos. Se identificaron 1.290 radicados que no fueron cargados en el reporte, los que se identifican con la palabra terminación y el mes indican la cantidad de radicados que no se reportaron en la finalización de un mes respecto al inicio del siguiente mes.

MES	RADICADOS FALTANTES	RADICADOS REGISTRADOS	TOTAL GENERAL
Julio	175	3.828	4.003
Agosto	274	4.884	5.158
Septiembre	271	5.358	5.629
Octubre	211	4.539	4.750
Noviembre	180	4.740	4.920
Diciembre	150	3.580	3.730
Terminando Julio	4		4
Terminando Agosto	4		4
Terminando Octubre	4		4
Terminando Septiembre	13		13
Terminando Noviembre	4		4
Total general	1.290	26.929	28.219

Es importante tener claridad en la trazabilidad de los consecutivos de los radicados, los cuales se debe tener claridad porque no se cargaron en el reporte de las estadísticas o a qué tipo de solicitud fueron generados estos números de radicados.

### 3.5 Análisis de los informes de calidad y oportunidad

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente		
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022		Código: F-C-EIN-04

Los criterios establecidos para la evaluación realizada por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y servicio al ciudadano en cumplimiento de lo normado en la Ley 1712 “Ley de Transparencia” y la “Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública”, se detallan en la siguiente tabla:

Criterios de evaluación a las respuestas a peticiones.

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 se 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 los 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 párrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
5	Integridad en la respuesta	En caso de que lo establecido por el peticionario (a) amerite la intervención o conocimiento de otra autoridad, se debe hacer el traslado a la entidad competente e informarle al peticionario. En los casos en que el peticionario (a) debe remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico.

Fuente: Informe de Calidad y Oportunidad Gobierno Abierto UCGA 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Para la evaluación de cada uno de los criterios relacionados anteriormente los porcentajes de ponderación están establecidos por la UCGA de la siguiente manera:

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	
	<b>Proceso:</b> Evaluación Independiente	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

Tabla 2. Criterios de calificación medición de calidad.

N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE PONDERACIÓN	FACTORES DE CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
1	Respuesta completa o resolución de fondo	40%	<b>Calificaciones:</b> 4. La respuesta cumple con el criterio a evaluar. 3. Cumple, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora. 2. No cumple con los requisitos mínimos, según la norma 1. Presenta incumplimiento total.	La calificación 4 y 3 significa que cumple, por el contrario, la calificación 1 y 2 significa que no cumple.
2	Respuesta objetiva y motivada	15% si no aplica el criterio 5 será un 10%		
3	Respuesta clara y precisa	15% si no aplica el criterio 5 será un 10%		
4	Oportunidad de lo respondido	30%		
5	Integridad en la respuesta	10% (solo aplica para traslados)		

Fuente: Informe de Calidad y Oportunidad Gobierno Abierto UCGA 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Se observa que la mayor ponderación de calificación corresponde a emitir una respuesta de fondo, ya que se estableció en un 40%, seguido por un 30% asignado a la oportunidad en la respuesta.

INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD UCGA	Junio-Agosto	Septiembre-Diciembre	TOTAL
Total PQRSD	5207	5749	10956

Fuente: Elaboración propia, informes de calidad y oportunidad UCGA 2022

En los informes de calidad y oportunidad se indican que ingresaron al Ministerio un total de 10.956 PQRSD de junio a diciembre de 2022, las cuales se concentran en tres dependencias con un porcentaje superior al 60% del total de las PQRSD radicadas, como se muestra en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	Junio-Agosto	%	Septiembre-Diciembre	%
Unidad Coordinadora de gobierno abierto	1.413	27%	1.804	31%
Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	1.346	26%	1.237	22%
Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	563	11%	497	9%
<b>TOTAL</b>	<b>3.322</b>	<b>64%</b>	<b>3.538</b>	<b>62%</b>

Fuente: Elaboración propia, informes de calidad y oportunidad UCGA 2022

Frente a la medición de oportunidad de las PQRSD del periodo del 1 de septiembre a 31 de diciembre de 2022, se reportó por parte de la UCGA que no se respondieron el 34% de las PQRSD radicadas en el periodo de tiempo señalado.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	
	<b>Proceso: Evaluación Independiente</b>	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

TOTAL PQRSD SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2022	CUMPLE	NO CUMPLE	SIN RESPONDER
5.749	2.263	1.524	1.962
100%	39%	27%	34%

**Fuente:** Elaboración propia, con reportes de los informes de calidad y oportunidad UCGA 2022

La dependencia con mayor registro de PQRSD sin responder es la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, con un 35%, a continuación, se detallan las dependencias con mayor cantidad de PQRSD sin responder.

DEPENDENCIA	Cumple	%	No cumple	%	Sin responder	%
Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	297	13%	248	16%	692	35%
Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	168	7%	140	9%	189	10%
Subdirección de educación y participación	12	1%	24	2%	188	10%
Grupo de talento humano	71	3%	30	2%	148	8%
Oficina de negocios verdes y sostenibles	11	0%	1	0%	115	6%
	559		443		1.332	

**Fuente:** Elaboración propia, con reportes de los informes de calidad y oportunidad UCGA 2022

En el informe de la UCGA se identifica en las dependencias que presentan peticiones sin responder:

**Gráfico 2. Top 10 de las dependencias que tienen un número mayor de peticiones sin responder**



**Fuente:** Tomada del informe los informes de calidad y oportunidad UCGA agosto – diciembre 2022

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Evaluación Independiente	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

La UCGA en su informe indica que se remitió cinco (5) boletines a cada dependencia con la información en archivo Excel, de las peticiones vencidas y próximas a vencer con la finalidad que cada área tome las medidas correctivas y se evite la materialización de los riesgos de gestión por el no cumplimiento de los términos señalados en la Ley.

En el ítem de *Suministro de información* la UCGA señala textualmente las siguientes observaciones detectadas en la medición de calidad:

- “1. Los usuarios en las dependencias finalizan la PQRSD sin que se relación las respuestas que permitan evidenciar la gestión.
2. La UCGA no tiene permisos para acceder a la totalidad de PQRSD, puesto que desde las dependencias los clasifican como privado.
3. Los gestores en las dependencias no relacionan las respuestas a las PQRSD con el expediente padre, erróneamente se usa la opción “radicación de salida” para proyectar una respuesta.
4. La falta de apropiación por falta de los colaboradores del gestor de correspondencia ARCA influye en la correcta gestión de la PQRSD y solicitudes de acceso a información.”

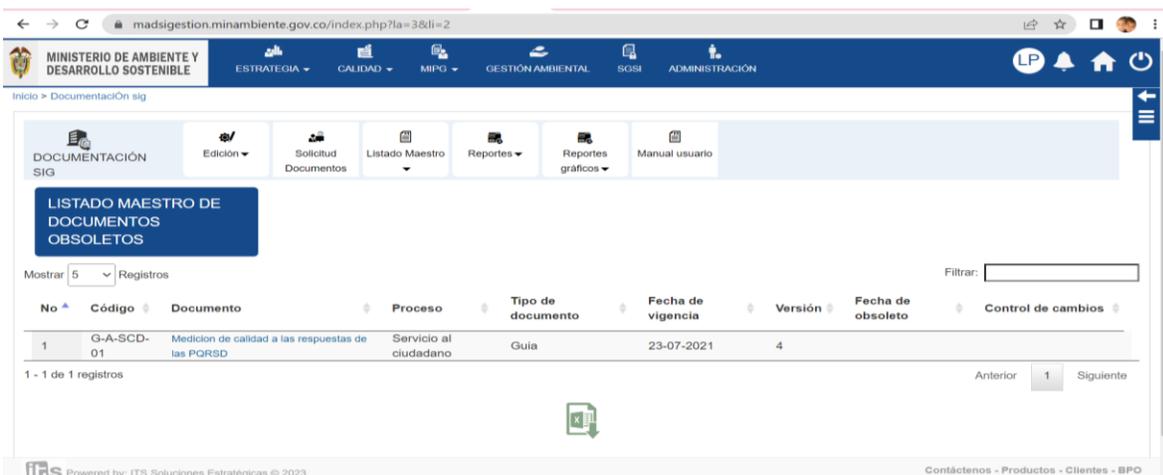
Las situaciones identificadas por la UCGA deben ser atendidas por cada dependencia y a su vez son insumos para generar modificaciones en los procedimientos con el objeto de generar una mejora continua.

## Medición de calidad

En el informe de junio y agosto de 2022, a muestra establecida correspondió a 610 peticiones para el último informe del semestre fue de 103 peticiones, en los dos informes se indica que el mayor porcentaje de PQRSD presentaron respuestas de fondo, se valoraron los criterios que la respuesta fuera objetiva y motivada, clara y precisa y la oportunidad en los términos de respuesta.

## FORMATO MADSIG GESTIÓN

En Madsig gestión la guía de servicio al ciudadano código G-A-SCD-01 versión 4, se reporta en el listado maestro de documentos obsoletos, tal como se evidencia en la siguiente imagen:



No	Código	Documento	Proceso	Tipo de documento	Fecha de vigencia	Versión	Fecha de obsoleto	Control de cambios
1	G-A-SCD-01	Medición de calidad a las respuestas de las PQRSD	Servicio al ciudadano	Guía	23-07-2021	4		

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente		
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022		Código: F-C-EIN-04

La UGCA allego en la reunión efectuada el 17 de enero de la presente anualidad la *Guía para a Medición en Calidad de las respuestas a las PQRSD que Ingresan al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible*, del proceso servicio al ciudadano, código G-A-SCD-01, Versión 5 actualizado el 12/11/2022, la Unidad indicó que esta versión fue enviada a la Oficina Asesora de Planeación el 24 de noviembre de 2022, a la fecha del presente informe este documento no se encuentra subido en el MADSIG Gestión, encontrándose como se indicó anteriormente la Guía versión 4.0 dentro de los documentos obsoletos, lo que puede generar confusión de los funcionarios que consulten MADSIG gestión en busca de la guía vigente ya que la misma no se encuentra para acceder a su consulta.

### 3.6 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 afectación reputacional y económica por insatisfacción de la ciudadanía y partes interesadas incurriendo en aumento de PQRSD, acciones judiciales y disciplinarias contra la Entidad debido a vulnerar el acceso al derecho de petición, por la no respuesta a peticiones o no ofertar los canales para su radicación. (Riesgos de Gestión).
- Posibilidad de afectación reputacional y económica por pérdida de credibilidad, acciones judiciales contra la Entidad y hallazgos de los Entes de Control debido al incumplimiento de los términos de respuesta de PQRSD establecidos en la Ley 1755 de 2015 (Riesgos de Gestión).
- Difundir o suministrar información para beneficio particular o de un tercero en las ferias de servicio al ciudadano (Riesgos de Corrupción).

Frente al riesgo de gestión “Incumplimiento de los términos de respuesta de PQRSD de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015”, para el cual se reportó la materialización de este en la evaluación del primer semestre del 2022:

La UGCA gestionó la reevaluación de la matriz de riesgos, por la materialización del riesgo asociado a “Posibilidad de afectación reputaciones y económica por insatisfacción de la ciudadanía y partes interesadas incurriendo en aumento de PQRSD, solicitudes de acceso a la información pública, acciones judiciales y disciplinarias contra la Entidad debido a vulnerar el acceso al derecho de petición, por la no respuesta a peticiones o no ofertar los canales para su radicación” por lo anterior, con el apoyo del Grupo de Sistemas Integrados se revidaron y ajustaron las acciones a tomar para evitar la materialización del riesgo, las acciones ajustadas se presentan en la siguiente tabla:

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Evaluación Independiente	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

Riesgo	Acciones a tomar
1. Posibilidad de afectación reputaciones y económica por insatisfacción de la ciudadanía y partes interesadas incurriendo en aumento de PQRSD, solicitudes de acceso a la información pública, acciones judiciales y disciplinarias contra la Entidad debido a vulnerar el acceso al derecho de petición, por la no respuesta a peticiones o no ofertar los canales para su radicación.	1.1. Realizar socialización de la gestión de peticiones, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015.
	1.2. Socializar el DS-A-SCD-01 Protocolo de atención al ciudadano a las Dependencias del Ministerio y la guía G-A-SCD-02 Gestión interna de peticiones
2. Posibilidad de afectación reputacional y económica por pérdida de credibilidad, acciones judiciales contra la Entidad y hallazgos de los Entes de Control debido al incumplimiento de los términos de respuesta de PQRSD y solicitudes de acceso a la información pública establecidos en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015	2.1.1. Socializar lineamientos de servicio al ciudadano y el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las peticiones establecidos en la en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015.
	2.2. Generar incentivos a la Dependencias que gestionen oportunamente las PQRSD y solicitudes de acceso de información pública
	2.3. Generar boletín mensual con el ranking en el cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD y acciones judiciales instauradas en la Entidad por este hecho
3. Posibilidad de afectación reputacional por bajo desempeño institucional en la calificación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información -ITA debido a vulnerar el derecho a la información pública al no permitir el acceso y consulta de la información en página WEB de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020.	3.1. Actualización de la página WEB - menú de Transparencia y acceso a la información/ menú de Atención y servicio a la ciudadanía / menú Participa
	3.2. Realizar una socialización de la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020 a las Dependencias del Ministerio
4. Posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción de la ciudadanía y partes interesadas reflejada en quejas o acciones judiciales contra la Entidad debido a la atención deficiente de los canales de atención de primer contacto.	4.1. Documentar y socializar los lineamientos para la gestión de canales de atención al ciudadano
	4.2. Capacitar a los agentes de atención de primer contacto en temas referentes al servicio al ciudadano y servicios del Ministerio

Fuente: UCGA, diciembre 2022

No obstante, a las acciones tomadas por el área responsable, el riesgo sigue presentándose para el actual periodo evaluado, por lo que esta Oficina recomienda que se tomen medidas desde la dirección estratégica con el fin de evidenciar un avance en la mitigación del riesgo.

## RECOMENDACIONES:

Frente a lo anteriormente analizado, esta Oficina recomienda:

- Generar medidas tendientes a mejorar la parametrización del ARCA en cuanto a: clasificación; tipificación; puntos de control; asignación; tiempos de respuesta; calidad de las respuestas; y trazabilidad de todas las PQRSD que ingresan al Ministerio.
- Debido a que para esta Oficina ya ha reportado la materialización de uno de los riesgos de este proceso, y dado que ya se efectuó el cambio de actividades que sugiere la Guía de Administración del Riesgo, se recomienda tomar las medidas estratégicas concretas y efectivas, para que realmente se mitigue el riesgo.
- Establecer medidas tendientes a velar por el estricto cumplimiento en los tiempos de respuesta normados, con el fin de disminuir los mismos.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente		
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022		Código: F-C-EIN-04

- Definir con claridad las alertas en Arca al ingresar los radicados, para que la información requerida sea cargada y se generen registros y tipificación con la información completa.
- Tener claridad sobre la trazabilidad de los radicados acorde a su cronología, en concordancia con lo establecido por el Archivo General de la Nación frente al procedimiento para la radicación de comunicaciones oficiales
- Realizar la verificación de las cifras reportadas en el presente informe para realizar los ajustes necesarios en el aplicativo ARCA con la finalidad de que la información generada sea confiable en las estadísticas que facilita este programa.
- Conciliar la información reportada en los informes de gestión de UCGA frente a la información generada a través de las estadísticas de ARCA informes de PQR.
- Revisar los tiempos de respuestas parametrizados en el aplicativo de ARCA, de acuerdo con la normatividad aplicable.

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

- 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 generar incumplimientos.

## CONCLUSIONES

Producto del análisis normativo, la información extraída de la estadística generada por Arca, las respuestas suministradas y el examen de la información solicitada concluimos que:

- Se observó que el Ministerio se encuentra en proceso de mejora continua sobre la atención de comunicaciones radicadas como PQRSD, y se encuentra actuando en concordancia a la normativa vigente que rige la materia y a los protocolos institucionales, establecidos para tal fin.
- Se evidencia incumplimiento reiterado en los tiempos de respuestas de las PQRSD, lo que ha ocasionado la materialización de los riesgos establecidos para el proceso, sin que el Plan de Contingencias allá reflejado disminución de este riesgo. Esto afecta también de manera directa el incremento de las tutelas recibidas en el área Jurídica, generando reprocesos y desgastes administrativos.
- El sistema ARCA con siete meses de ejecución en el Ministerio aún no presenta adherencia en todos los procesos y las áreas por lo que se deben adelantar las acciones necesarias en el manejo y dominio de esta herramienta con la finalidad de mejorar los índices de calidad y oportunidad en las respuestas emitidas.
- Se identificó que la información registrada al ingresar un radicado no se están incorporando todos los campos que están parametrizadas en ARCA, por lo que se observaron registros sin información que permitir identificar su tipificación o trámite.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente		
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022		Código: F-C-EIN-04

- Al realizar los cruces de lo consignado en los informes de gestión de la unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano (UCGA) frente estadísticas de ARCA informes de PQR, se evidenciaron diferencias en cuanto a cifras y tipificación de la información, que ameritan corrección.

