

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

## **INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE PRIMER SEMESTRE DE 2023.**

### **1. INTRODUCCIÓN.**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, programó dentro de su Plan de Auditorías aprobado para el año 2023, una evaluación al proceso de gestión interna a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información y denuncias, correspondiente al primer semestre de 2023, del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

### **2. OBJETIVO Y ALCANCE.**

Verificar que la entidad atienda las PQRSD en concordancia a la normativa vigente que rige la materia y a las guías y 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 el primer semestre de la vigencia 2023.

El alcance del presente informe en cuanto a resultados de la gestión de las comunicaciones oficiales (PQRSD), corresponde al corte del primer semestre de 2023.

### **3. MARCO NORMATIVO.**

- Constitución Política de Colombia 1991.
- 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 594 de 2000 “*Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones*”.
- 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 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”
- 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.*”
- 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.*”

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

- 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”*
- 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”*
- *Guía para la gestión interna de peticiones (PQRSD)*, proceso servicio al ciudadano G-A-SCD-02, versión 2, del 20/12/2022
- *Guía para la medición en calidad de las respuestas a las PQRSD que ingresan al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible*, proceso servicio al ciudadano G-A-SCD-10, versión 1, del 17/05/2023.
- *Procedimiento administración de comunicaciones oficiales*, P-A-DOC-10, versión 7. del 07/12/2022
- Demás documentos y normas que apliquen al proceso evaluado

#### 4. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

##### 4.1 Del marco normativo

En virtud de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, donde se indican los deberes de las autoridades en la atención al público, en el numeral 6 señala: *“Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código”*.

A sí mismo el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación en el Acuerdo 60 de 2001, en el Artículo Tercero que trata de las Unidades de correspondencia indica:

*(...) “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...”*

Al verificar los canales de atención en la página Web del Ministerio a través de la ruta <https://www.minambiente.gov.co/canales-de-atencion/>, no se relaciona un número para envío por fax, como lo establecen las normas relacionadas anteriormente.

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

## 4.2 Análisis guías y procedimientos

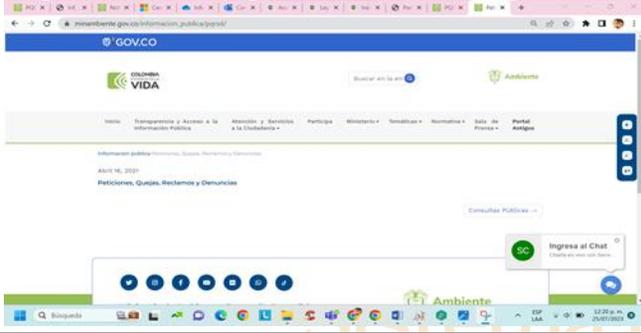
### ➤ Guía para la gestión interna de peticiones (PQRSD) G-A-SCD-02

En respuesta emitida a la OCI con memorando 40042023E3009194, la Unidad Coordinadora y Servicio al Ciudadano UGCA, indicó que para el primer semestre del 2023 las guías y protocolos empleados fueron la Guía para la Gestión de Peticiones G-A-SCD-02 y la Guía para la medición en calidad de las respuestas a las PQRSD G-A-SCD-10 versión 1.

Con el propósito de validar lo establecido en la Guía para la Gestión de Peticiones G-A-SCD-02, en su versión 2 del 20 de diciembre de 2022 versus lo publicado en la página Web, en lo relacionado con los **Canales de recepción de peticiones escritas, numeral 7.2 de mencionada guía**, se presenta en el siguiente cuadro la comparación respectiva, mencionando las diferencias frente a una misma 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

<b>COMPARACIÓN CANALES DE ATENCIÓN GUÍA G-A-SCD-02 Y PÁGINA WEB MINISTERIO</b>		
7.2 CANALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES ESCRITAS (GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES G-A-SCD-02)	CANALES DE ATENCIÓN <a href="https://www.minambiente.gov.co/canales-de-atencion/">https://www.minambiente.gov.co/canales-de-atencion/</a>	OBSERVACIONES OCI
<p>La sede principal, para recepción de correspondencia, en la Ventanilla Única del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, ubicada en la Carrera 13 No. 37 – 38, con horario de atención de lunes a viernes entre las 08:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>	<p><b>Presencial</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible</p> <p><b>Ventanilla única de radicación</b> Calle 37 No. 8-40, Bogotá D.C Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm</p> <p><b>Atención servicio al ciudadano</b> Carrera 13 N° 37-38, Bogotá D.C Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm</p> <p><a href="#">Agende su cita</a></p>	<p>La dirección relacionada en la Guía la Carrera 13 No. 37-38 indica que es la de la ventanilla única de correspondencia y en la página Web se indica que corresponde a Atención servicio al ciudadano.</p>
<p>2. La página web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través de la Sede Electrónica, en el enlace: <a href="https://www.minambiente.gov.co/index.php/servicios-de-atencion-al-ciudadano/pgrsd">https://www.minambiente.gov.co/index.php/servicios-de-atencion-al-ciudadano/pgrsd</a></p> <p>Al ingresar el link en la página redirecciona a esta página</p> 	<p>Ruta <a href="https://www.minambiente.gov.co/pgrsd/">https://www.minambiente.gov.co/pgrsd/</a></p> 	<p>La ruta citada en la guía no direcciona a los links para la recepción de las PQRSD.</p>
<p>3. La cuenta de correo electrónico <a href="mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co">servicioalciudadano@minambiente.gov.co</a></p>	<p><b>Correo Electrónico</b> Correo institucional: <a href="mailto:info@minambiente.gov.co">info@minambiente.gov.co</a></p>	<p>El correo electrónico de la guía se encontró vigente el primer semestre del 2023, fue modificado a partir del 4 de julio de 2023.</p>

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

COMPARACIÓN CANALES DE ATENCIÓN GUÍA G-A-SCD-02 Y PÁGINA WEB MINISTERIO		
7.2 CANALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES ESCRITAS (GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES G-A-SCD-02)	CANALES DE ATENCIÓN <a href="https://www.minambiente.gov.co/canales-de-atencion/">https://www.minambiente.gov.co/canales-de-atencion/</a>	OBSERVACIONES OCI
<p>4. Canales de atención telefónica 018000915060 y en Bogotá en el teléfono 3323422, en horario de atención de lunes a viernes entre 08:00 a.m. y 05:00 p.m.</p>	<p><b>Telefónico</b></p> <p>Línea gratuita: 01 8000 919 301</p> <p>Conmutador:(57-1) 3323400</p> <p>Línea Celular: +57 3133463676</p> <p>WhatsApp Empresarial: +57 3102213891</p> <p>Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm</p>	<p>La línea telefónica 018000 referida en la Guía es diferente a lo publicado en la página Web, adicionalmente el horario en la guía indica entre 8:00 a.m. y 5:00 p.m. en la página web se informa el horario de atención hasta las 4: 00 p.m.</p> <p>Desde septiembre de 2021 la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) a través de un comunicado de prensa <sup>1</sup> cambios en la forma de hacer llamadas desde y hacia teléfonos, en el que se explica que para la ciudad de Bogotá el indicativo es el 601, lo cual no se ha actualizado en las líneas telefónicas reportadas por el Ministerio en los canales e atención en la página Web.</p>
<p>5. Los puntos de atención que la Entidad establezca, los cuales se informarán a la ciudadanía a través de la Página Web del Ministerio.</p>	<p><a href="https://www.minambiente.gov.co/canales-de-atencion/">https://www.minambiente.gov.co/canales-de-atencion/</a></p>	<p>Se encuentran publicados en la página Web aunque se presentan diferencias entre la información registrada en la guía G-A-SCD-02 y el portal web del Ministerio.</p>
<p>6. El fax de la Entidad, en la línea 2887517</p>	<p>No se encuentra publicado a través de la página Web del Ministerio.</p>	<p>En la guía se relaciona un número de fax, en la página Web no se indica número para recepción de fax.</p>

Fuente: Equipo auditor OCI con información de la guía G-A-SCD-02 y <https://www.minambiente.gov.co/canales-de-atencion/> 2023

MADSIG

Sistema Integrado de Gestión

<sup>1</sup> <https://www.crc.com.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/proximo-1-septiembre-cambia-forma-hacer-llamadas-desde-y-hacia-telefonos>

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

En el cuadro anterior se relacionan las diferencias de lo establecido en la Guía G-A-SCD-02 y lo reportado en la página Web del Ministerio, es importante, que la información de la guía la cual *tiene como propósito orientar de forma clara y concreta a los usuarios internos para el manejo de las peticiones PQRSD* registre información actualizada de la Entidad.

➤ **Competencia para resolver las peticiones**

En el numeral 11.3 de la Guía G-A-SCD-02 se describen la competencia para resolver las peticiones, en este acápite se relacionan los responsables de los diferentes roles que intervienen en la gestión los cuales se definen en la Circular interna 8300.341764 del 10 de diciembre de 2015, en esta Circular Secretaria General requirió para la época:

*..." Para la implementación del sistema, se requiere la definición de "roles y permisos" por cada una de las direcciones, Oficinas, Subdirecciones, Despachos, Secretaria General y sus grupos de trabajo. Por tal razón, se solicita la designación de la persona os (sic) que cumplirían los roles definidos dentro del proceso de peticiones, quejas y reclamos, lo (sic) cuales serán cargados en el sistema, de acuerdo al siguiente cuadro:*

ROLES Y PERMISOS	
Rol	Funciones y permisos
Responsable	<p><b>Función:</b> Se encarga de revisar en el sistema y hacer el reparto de la petición entre los miembros de la dependencia para que proyecten según distribución de tareas y temas a cargo.</p> <p>Las peticiones serán asignadas, desde la fase de radicación, a los Directores Misionales, Coordinadores de Grupo, Jefes de Oficina y Subdirectores.</p> <p><b>Permisos dentro del sistema:</b> Reasignar al interior de la dependencia, al Solucionador encargado de proyectar la respuesta.</p> <p>Devolver la petición a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto<sup>1</sup> cuando ésta no corresponda a la Dirección, Despacho, Subdirección, Secretaria y/o Oficina.</p> <p>Asignar radicado de salida a la respuesta a la petición.</p>
Solucionador	<p><b>Función:</b> Se encarga de proyectar respuestas para firma una vez sean aprobadas por el Aprobador.</p> <p><b>Permisos dentro del sistema:</b> Emitir la respuesta a la petición. Así mismo, hacer las correcciones que se generen en el proceso de revisión.</p> <p><b>Importante:</b> No podrá eliminar los comentarios efectuados por el Aprobador.</p>

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

Aprobador	<p><u>Función:</u> Se encarga de revisar y aprobar los proyectos de respuesta</p> <p><u>Permisos dentro del sistema:</u> Realizar la aprobación del documento de respuesta proyectado por el Solucionador.</p> <p>Generar comentarios que sirvan al Solucionador para corregir la respuesta al radicado. Proyectar respuesta, en caso de ser necesario.</p>
Firmante	<p><u>Función:</u> Suscribe las comunicaciones oficiales, según el comunicado 8000-3-19710. (Adjunto)</p> <p><u>Permisos dentro del sistema:</u> Firmar y enviar la respuesta al usuario/responsable para que</p>
	<p>le asigne radicado de salida y lo remita el Grupo de Gestión Documental. Devolver la respuesta proyectada al Aprobador y/o Solucionador. Proyectar la respuesta y envío de la misma, en caso de ser necesario. (Para este caso se eliminaría de la respuesta al radicado las opciones de proyectó y aprobó).</p>

Fuente: Imágenes CIRCULAR 8300-341764 del 10 e diciembre de 2015, Secretaria General Minambiente.

### Matriz roles de gestión por áreas.

Nº	ÁREAS	ROLES GESTIÓN DE PETICIONES			
		Nombre - Cargo Responsable	Nombre - Cargo Firmante	Nombre - Cargo Aprobador	Nombre - Cargo Solucionador
1	DESPACHO DEL MINISTRO				
2	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA				
3	Grupo de Ordenamiento Ambiental				
4	Grupo Gestión Integral del Riesgo				
5	Grupo de Manejo de Información Ambiental Geográfica				
6	SINA				
7	Subdirección de Educación y Participación				
8	Grupo de Educación				
9	Grupo de Participación				
10	Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental				

Fuente: Imagen Anexo cuadro de Direcciones, Oficinas, Subdirecciones y Grupos de Trabajo, Comunicado 8000-3-19710 por el cual se define la suscripción de comunicaciones oficiales del Ministerio. (El cuadro completo se encuentra anexo a la Circular).

Dado que la Circular 8300-341764 de diciembre de 2015, hace parte integral de la Guía G-A-SCD-02 actualizada el 20 de diciembre de 2022, se concluye que la Circular emanada de la Secretaria General se encuentra vigente; para la época en que se emitió la Circular, el Ministerio no operaba el sistema de Administración y Recepción de Correspondencia Ambiental – ARCA, por lo tanto se hace necesario socializar los roles, las funciones, permisos y actualizar la matriz; con la finalidad de tener claridad en cada

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

una de las áreas los responsables de cada rol en la gestión de las peticiones e integrar los permisos acorde a los roles designados con el gestor de correspondencia que actualmente opera en el Ministerio.

➤ **Verificación correos recepción de correspondencia**

La UCGA, informó que dentro de los canales de atención para radicación de las comunicaciones que ingresan a la Entidad para el primer semestre del 2023 el correo electrónico fue:

**servicioalciudadano@minambiente.gov.co**

**actualizado el 04 de julio de 2023 al correo info@minambiente.gov.co**

En la *Guía para la Gestión de Peticiones G-A-SCD-02 en el Trámite y Respuesta de Peticiones Escritas y Verbales numeral 11.1 Radicación*, se señala:

(...) “Cuando un funcionario o dependencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible reciba una petición electrónica en su cuenta de correo institucional deberá remitirla inmediatamente a la establecida por la Entidad para su recepción, a saber: [correspondencia@minambiente.gov.co](mailto:correspondencia@minambiente.gov.co) o [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co)...”

En consonancia con lo ya expuesto a los ajustes y actualizaciones que se deben realizar en las diferentes guías y procedimientos en lo relacionado con el correo electrónico con la finalidad de unificar la información, prosiguiendo con el análisis de los correos electrónicos, se solicitó a la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación, información relacionada con correos que han estado vinculados con la recepción de comunicaciones oficiales y PQRSD en el Ministerio, a lo que se informó:

#	CORREO INSTITUCIONAL	FECHA DE CREACIÓN	FECHA DE CIERRE O ESTADO ACTUAL	OBSERVACIONES
1	<a href="mailto:correspondencia@minambiente.gov.co">correspondencia@minambiente.gov.co</a>	8/08/2022	ACTIVA	N/A
2	<a href="mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co">servicioalciudadano@minambiente.gov.co</a>	18/01/2013	ACTIVA	Con reenvío a cuenta <a href="mailto:info@minambiente.gov.co">info@minambiente.gov.co</a> Respuesta automática: "El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible informa que a partir del 4 julio de 2023 el correo electrónico institucional para la recepción de comunicaciones es: <a href="mailto:info@minambiente.gov.co">info@minambiente.gov.co</a> , caso Gema 5365 Desactivada: 04/07/2023 Reactivada: 10/07/2023, caso Gema 15239
3	<a href="mailto:info@minambiente.gov.co">info@minambiente.gov.co</a>	14/06/2023	ACTIVA	N/A
4	<a href="mailto:despachoministro@minambiente.gov.co">despachoministro@minambiente.gov.co</a>	1/12/2017	NO ACTIVA	Deshabilitada Gema 13093
5	<a href="mailto:despachoministra@minambiente.gov.co">despachoministra@minambiente.gov.co</a>	10/08/2022	ACTIVA	Tiene reenvío selectivo a la cuenta <a href="mailto:info@minambiente.gov.co">info@minambiente.gov.co</a>

FUNTE: Memorando OTIC 15002023e3009162 del 17 de julio 2023, respuesta a radicado 16002023E3008949 de la OCI

Como resultado del análisis a la información allegada por la OTIC, para cada uno los correos se establecieron:

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

- **Correo [correspondencia@minambiente.gov.co](mailto:correspondencia@minambiente.gov.co)**

Este correo se encuentra activo según lo informado por la OTIC, al enviar un correo de prueba se recibió como respuesta:

**No se pudo entregar a estos destinatarios o grupos:**

[Correspondencia Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible](mailto:correspondencia@minambiente.gov.co)  
([correspondencia@minambiente.gov.co](mailto:correspondencia@minambiente.gov.co))

Este usuario desactivado indefinidamente

El mensaje no se entregó porque el administrador de correo electrónico de la organización "Minambiente.gov.co" ha creado una restricción de la regla de correo electrónico. Póngase en contacto con el administrador de correo electrónico de la organización y pídale que quite o actualice la restricción de la regla.

Para obtener más información acerca de este error, vea [Código 5.7.1 de DSN en Exchange Online - Office 365](#).

Fuente: Imagen respuesta correo institucional [Lppinzons@minambiente.gov.co](mailto:Lppinzons@minambiente.gov.co) 2023

Este correo si bien se encuentra activo, desde la OTIC se le creó una restricción para evitar la recepción de correspondencia, este correo no corresponde a un canal oficial vigente, por lo anterior se solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera mediante memorando 16002023E3009326 el administrador o enrutador de esta cuenta de correo.

Ahora bien, aunque este correo ya no es un canal oficial y no permite el ingreso de correos, esta oficina advierte la necesidad de verificar la información que se encuentre en la bandeja de entrada para tener la certeza que no se haya quedado en este buzón solicitudes o comunicaciones que requieran de trámite por parte del Ministerio.

- **Correo [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co)**

Esta cuenta de correo se desactivo el 04/07/2023 y se reactivó el 10/07/2023, en el caso gema 15239 se solicitó por parte del Coordinador de Gestión Documental: activar temporalmente el correo hasta el 31 de diciembre de 2023, con la finalidad de exportar documentos de solicitud que se alojan en la bandeja para cargar en el aplicativo ARCA, al enviar un correo de prueba se envía una respuesta informando el nuevo correo.

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

SC Servicio al Ciudadano 😊 ↶ ↷ ⋮  
 Para: Lida Pilar Pinzon Sarmiento Mié 12/07/2023 10:09

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible informa que a **partir del 4 julio de 2023** el correo electrónico institucional para la recepción de comunicaciones es: **info@minambiente.gov.co**

Por lo anterior el correo servicioalciudadano@minambiente.gov.co se deshabilita.

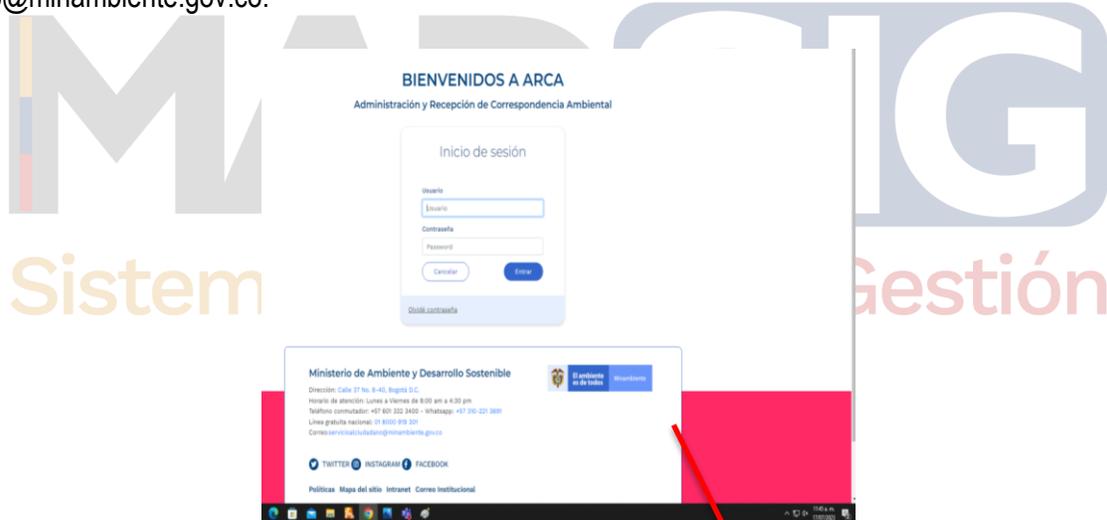


Cuenta Institucional

Servicio al Ciudadano

Fuente: Imagen respuesta correo institucional [Lpinzons@minambiente.gov.co](mailto:Lpinzons@minambiente.gov.co) 2023

Al ingresar al portal de inicio del Gestor documental de Arca (27/07/2023), se evidencia que el correo electrónico registrado del Ministerio para atención de tramites es servicioalciudadano@minambiente.gov.co, situación que no es concordante con el correo que se encuentra habilitado actualmente, el cual corresponde a info@minambiente.gov.co.



**Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible**

Dirección: [Calle 37 No. 8-40, Bogotá D.C.](#)  
 Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:30 pm  
 Teléfono conmutador: +57 601 332 3400 - Whatsapp: +57 310-221 3891  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 919 301  
 Correo: [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co)

TWITTER
 INSTAGRAM
 FACEBOOK

[Políticas](#)
[Mapa del sitio](#)
[Intranet](#)
[Correo Institucional](#)

El ambiente es de todos
Minambiente

Fuente: Recuperado <https://arca.minambiente.gov.co/login.php> 27/07/2023

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

Este correo se encuentra activo, por lo que se debe garantizar que la correspondencia ingresada a través de la bandeja de entrada se gestione, para tener la seguridad que no se quede en esta bandeja información o requerimientos que sean relevantes para el Ministerio.

- **Correo [despachoministro@minambiente.gov.co](mailto:despachoministro@minambiente.gov.co)**

Desde el Despacho de la Ministra en atención a la circular TIC 15002023E34000017 siendo el Alcance “Plan de normalización y optimización de las cuentas de correo de la Entidad” se informó: “...las cuentas vigentes en el Despacho de la Ministra son: 1. [ministra@minambiente.gov.co](mailto:ministra@minambiente.gov.co), 2. [despachoministra@minambiente.gov.co](mailto:despachoministra@minambiente.gov.co) y 3. [dialogosocial@minambiente.gov.co](mailto:dialogosocial@minambiente.gov.co), a su vez se solicitó, que cualquier cuenta vinculada al despacho diferente a las relacionadas fueran deshabilitadas, por lo que en el caso Gema 13093, el 21 de abril de 2023 se suspendió la cuenta [despacho@minambiente.gov.co](mailto:despacho@minambiente.gov.co) y [despachoministro@minambiente.gov.co](mailto:despachoministro@minambiente.gov.co)

Por lo anterior, al igual que en los correos ya mencionados, se debe garantizar que la información almacenada en estas cuentas de correo se haya tramitado y no exponer al Ministerio al riesgo antijurídico o a sanciones por la no contestación en termino de requerimientos.

Finalmente, de la verificación realizada a los correos se evidenció que al cerrar, deshabilitar, restringir y crear cuentas de correo se pueden quedar en los buzones de estas cuentas, soportes, peticiones o requerimientos que deban ser tramitados o requeridos por las diferentes áreas del Ministerio, en la actualidad no se identificó un protocolo a seguir con términos para la verificación de la información almacenada en mencionadas cuentas de correo.

➤ **Proceso servicio al ciudadano G-A-SCD-02.**

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano informó que durante el primer semestre se emitió la *Guía para la medición en calidad de las respuestas a las PQRSD que ingresan al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. G-A-SCD-10 Versión 1 del 17/05/2023*, en esta guía se definen los criterios de evaluación de calidad de las respuestas PQRSD, los cuales son:

1. *Respuesta completa o resolución de fondo*
2. *Respuesta objetiva y motivada*
3. *Respuesta clara y precisa*
4. *Oportunidad de lo respondido*
5. *Integridad en la respuesta*

A su vez se indican los porcentajes de ponderación para cada uno de los criterios, se establece que los expedientes a evaluar serán aleatorios.

En el numeral 7 de la guía establece el Seguimiento gestión de PQRS done se estipula:

*“La UCGA realiza la medición en oportunidad con frecuencia quincenal, mediante los informes generados por “ESTADÍSTICAS PARA INFORME PQRSD” por el gestor de correspondencia Administración y*

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

recepción de Correspondencia Ambiental” – ARCA y se envía mediante correo electrónico a cada una de las dependencias informando las solicitudes que se encuentran vencidas y próximas a vencer”.

En el numeral **8 Presentación de Resultados** se indica que la Unidad Coordinadora presentará un informe ejecutivo trimestral, el cual se publicará en la página Web, en caso de ser necesario mediante memorando con necesidad de respuesta se enviará a los Directivos jerárquicos que corresponda, adicionalmente se estipula que será enviado entre la tercera y última semana del mes siguiente al cierre el periodo a evaluar.

### 4.3 Análisis de las solicitudes PQRSD presentadas ante el Ministerio

#### ➤ Acciones de tutela por la no respuesta oportuna a PQRSD

Esta Oficina solicitó a la Oficina Asesora Jurídica, informar si al interior del Ministerios se atendieron acciones judiciales, por la no respuesta oportuna de PQRSD con corte a 30 de junio del 2023. La Oficina Asesora Jurídica informó que para ese período de tiempo se atendieron 92 acciones de tutela, con el siguiente detalle:

DEPENDENCIA	No. DE TUTELAS	%
Bosques	52	57%
Talento Humano	9	10%
UGCA	7	8%
DAASU	6	7%
SINA	5	5%
O. jurídica (Congreso)	3	3%
SEP	2	2%
Cambio Climático	2	2%
Bosques-SEP	1	1%
comunicaciones	1	1%
DOAT	1	1%
Negocios verdes	1	1%
Recurso Hídrico	1	1%
Viceministerio de Políticas y normalización ambiental	1	1%
Total general	92	100%

Fuente: Respuesta emitida por la Oficina Asesora Jurídica, memorando 13012023E3009040 13/07/2023

Las tutelas se encuentran en estado terminadas, la OAJ al conocer la tutela se dirige a la dependencia que no atendió el requerimiento, motivo por lo que interpusieron la acción en contra del Ministerio, quienes han procedido a emitir respuesta y así se genera el hecho superado, los fallos del total de las tutelas fueron a favor del Ministerio.

De las 92 acciones interpuestas la dirección con mayor número de tutelas fue Bosques con 52 que representa el 57% del total, seguida por Talento Humano con 9 acciones que equivale a un 10%, UGCA y DASSU con 7 y 6 requerimientos por este concepto que corresponden al 8% y 7% respectivamente.

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

En consecuencia, 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, en el primer semestre se atendieron 92 tutelas por incumplimiento en los términos, generando reprocesos y desgastes administrativos por la no atención en primera instancia de los requerimientos realizados.

➤ **Plan de acompañamiento para la gestión y cierre de PQRSD 2022 y 2023**

Desde Secretaría General se generó la Circular SG-40002023E4000083 con el asunto “Plan de acompañamiento para la gestión y cierre de PQRSD 2022 y 2023”, en la que se relacionaron la cantidad de número de registro de PQRD (TRÁMITE VENCIDAS – 2022 y 2023), se solicitó indicar si al 30 de junio de 2023, algunos de los trámites allí relacionados se encuentran vencidos, la Unidad Coordinadora informó:

*“..La UCGA realizo el Plan de acompañamiento para la gestión y cierre de PQRSD 2022 y 2023 de acuerdo a la circula (sic) SG-40002023E4000083, a corte de 30 de junio se encuentran vencidas 1115 del periodo en el cual se realizó el seguimiento (1 de junio de 2022 al 31 de marzo de 2023)..”*

A continuación, se detallan la relación total de PQRS vencidas a 30 de junio de 2023 por cada dependencia, la UCGA señala que esta información está acorde al gestor de correspondencia – ARCA.

DEPENDENCIA	NO. PQRSD	%
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	446	40%
Grupo de gestión en biodiversidad	107	10%
Despacho del ministro	70	6%
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	56	5%
Grupo de mitigación del cambio climático	47	4%
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	45	4%
Grupo de participación	36	3%
Oficina asesora jurídica	30	3%
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	28	3%
Grupo Sina	26	2%
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	25	2%
Grupo de gestión documental	22	2%
Oficina de asuntos internacionales	21	2%
Dirección de bosques	19	2%
Subdirección de educación y participación	17	2%
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	16	1%
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	15	1%
Oficina de negocios verdes y sostenibles	15	1%
Grupo de talento humano	12	1%
Dirección de asuntos marinos	9	1%
Grupo de sustancias químicas	9	1%

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

DEPENDENCIA	NO. PQRSD	%
Grupo de gestión de proyectos	8	1%
Oficina asesora de planeación	7	1%
Grupo de servicios administrativos	6	1%
Ordenamiento ambiental	5	0%
Grupo de adaptación al cambio climático	4	0%
Grupo de gestión ambiental urbana	4	0%
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	2	0%
Dirección de asuntos ambientales	1	0%
Grupo de comunicaciones	1	0%
Grupo de contratos	1	0%
Grupo de educación	1	0%
Grupo de fortalecimiento y gobernanza del agua	1	0%
Grupo de presupuesto	1	0%
Grupo de procesos judiciales	1	0%
Grupo recursos genéticos	1	0%
<b>Total</b>	<b>1115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Memorando 40042023E3009194 UCGA, respuesta al OCI memorando 16002023E3008374.

De los 1.115 PQRSD vencidas, la dirección de bosques tiene un total de 553 PQRSD de los cuales 446 son del Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales y 107 del Grupo de gestión en biodiversidad, del despacho se reporta 70 PQRS y de la Dirección de Asuntos Ambientales el grupo de los sectores productivos registra 56 PQRSD que representan el 4% del total de los requerimientos vencidos, siendo estas las dependencias con mayor número de peticiones sin haber generado respuesta a los peticionarios, de lo anterior se genera la alerta desde esta oficina para que se adelanten las gestiones correspondientes con la finalidad de prevenir el daño antijurídico por el incumplimiento de términos legales.

### ➤ Pruebas de recorrido UCGA

El 14 de julio de 2023 se realizó mesa de trabajo con la UCGA con la finalidad de conocer las gestiones adelantadas durante el primer semestre e la vigencia 2023, donde se expuso por parte de la Unidad los siguientes temas:

- Se generó la Guía para la medición en calidad de las respuestas a las PQRS que ingresan al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible G-A-SC-10 Versión 1 del 17/05/2023.
- Se explican que como acción secundaria se formulan los boletines informativos, los cuales son un mecanismo de alerta para las dependencias responsables de PQRSD (en términos y vencidas). Para el primer semestre de la vigencia 2023 se enviaron 10 boletines.
- Para el primer semestre el 2023 la guía de gestión interna de peticiones; vigente es la versión 2 la cual se encuentra en el aplicativo SOMOSSIG y posteriormente será modificada para el segundo semestre de la vigencia 2023.
- Se informa que, solo 2 personas son las responsables de enrutar las PQRSD, este tipo de solicitudes al día se tramitan desde 70 a 90 solicitudes.

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

- Acerca de la trazabilidad en los números de radicado de las peticiones, la UCGA manifestó que esto se presenta debido a que algunos funcionarios generan un nuevo radicado y contestan a partir de este, lo que genera que el radicado inicial quede abierto y por lo tanto se reporte como no contestado, es una temática ya identificada en la cual se deben buscar estrategias.
- Se genera la inquietud por parte de la OCI acerca del estado reservado que se coloca en algunos documentos, lo que no permite su consulta, la UCGA indica que efectivamente hay usuarios que colocan este estado a algunos radicados lo que no permite identificar la trazabilidad de estos.
- En cuestión del direccionamiento efectivo, la UCGA informó que ha realizado espacios de encuentro con la mayoría de las direcciones misionales quienes los capacitan en sus competencias, esto con el fin de: agilizar el proceso y optimizar de manera sistemática y eficaz lo requerido por el peticionario, es el caso de la DBBSE con quienes han armonizado tanto el proceso con (7 temas) identificando preguntas y respuestas frecuentes, que ya de manera automática, se lee la petición y responde directamente la Unidad Coordinadora y con el GTH (3 temas).  
De la DBBSE se han realizado 200 respuestas por parte de la UCGA de acuerdo con las respuestas automatizadas. Del GTH se han realizado 20 respuestas por parte de la UCGA de acuerdo con las respuestas automatizadas
- Se informa a la OCI que se ha trabajado articuladamente desde Secretaría General buscando estrategias para generar una cultura de cumplimientos en las respuestas a las diferentes peticiones por parte de todas las áreas del Ministerio, indican que se han realizado piezas promocionales indicando el paso a paso que se debe seguir al darle trámite a una PQRSD.

#### ➤ **Pruebas de recorrido Gestión Documental**

Con el Grupo de Gestión Documental se adelantó mesa de trabajo el 17 de julio de 2023, para conocer las medidas adelantadas a partir de la evaluación sobre atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Segundo Semestre de 2022, a la cual indicaron que:

- Se mejoró el reporte generado desde ARCA relacionado con las PQRSD, incluyendo campos como fechas de vencimiento con la finalidad de mejorar el informe de PQRSD generado desde Arca, se informó que estos cambios fueron solicitados desde la UGCA.
- También se semaforizaron los términos para las PQRSD, donde a través de los colores se pretende generar alerta a los usuarios sobre los términos para la contestación de las PQRSD, el rojo indica vencido, el amarillo próximo a vencer y verde en tiempo.
- Se ha buscado que Arca, sea más amigable para los usuarios.
- Desde Gestión Documental se han realizado dos estrategias, una interna y otra externa para la optimización del uso del sistema, la interna desde GD hacia las demás áreas a través de capacitación “Jueves y viernes de arca”, las cuales son convocadas a través de correo electrónico a todos los funcionarios y la externa es capacitaciones de las dependencias a los funcionarios de GD, con la finalidad de tener claridad de la temática tratada por cada una de las áreas.
- Desde la OCI se pregunta acerca de la cantidad de funcionarios encargados de recibir y posteriormente radicar los requerimientos, a lo cual GD indica que esta actividad la realizan dos (2) funcionarios de planta y tres (3) contratistas, indicando que ellos radican tanto las peticiones físicas como lo recibido a

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

través de los correos electrónicos, [info@minambiente.gov.co](mailto:info@minambiente.gov.co), [despachoministra@minambiente.gov.co](mailto:despachoministra@minambiente.gov.co) y [procesosjudiciales@minambiente.gov.co](mailto:procesosjudiciales@minambiente.gov.co), en promedio llegan 180 solicitudes diarias para radicar. (Las 180 solicitudes es un promedio del total de la correspondencia ingresada, no todas son PQRSD).

- Se pregunta a GD si se encuentra establecido en un procedimiento o guía los tiempos de radicación, GD indica que no se encuentran definido, pero no superan las 24 horas, se aclara que en algunos momentos se han presentado inconvenientes por el alto volumen de recibidos versus situaciones presentadas en la oficina (incapacidades, inconvenientes, situaciones particulares, lo normal del día a día en una oficina), fallas tecnológicas de arca y del correo electrónico, también las fallas en la conectividad (acceso a internet).
- La OCI, solicita a GD indicar el tiempo que transcurre una vez radicada la PQRSD en enviarla a la UGCA, a lo que se explica por parte de GD que, al momento de radicar, se registra y distribuye por lo tanto en el momento que se radica se enruta a la UGCA, GD acota que los requerimientos en físico se escanean y se envían a través de ARCA pero de igual manera se entrega el documento físico en la oficina que corresponda.

### ➤ Verificaciones gestor documental ARCA

Consecuentemente a lo mencionado, se realizó la revisión del proceso de recepción análisis y asignación por este Ministerio ante la atención de PQRSD, dentro de la metodología y recopilación de información, se tomó una muestra aleatoria entre 3 a 5 radicados categorizados por PQRSD dentro del periodo de análisis en el primer semestre de 2023 (Enero a Junio)

Utilizando el gestor documental vigente (ARCA), bajo la figura de PQRSD se revisaron los diferentes escenarios mes a mes, de la siguiente forma:

Para la figura de “Petición”, el buscador funciona correctamente

The screenshot shows the ARCA system interface with search filters and a table of search results. The filters include: Desde Fecha (dd/mm/yyyy) set to 1/2023, Hasta Fecha (dd/mm/yyyy) set to 30/2023, and Tipo de Documento set to Petición. The table below shows the search results:

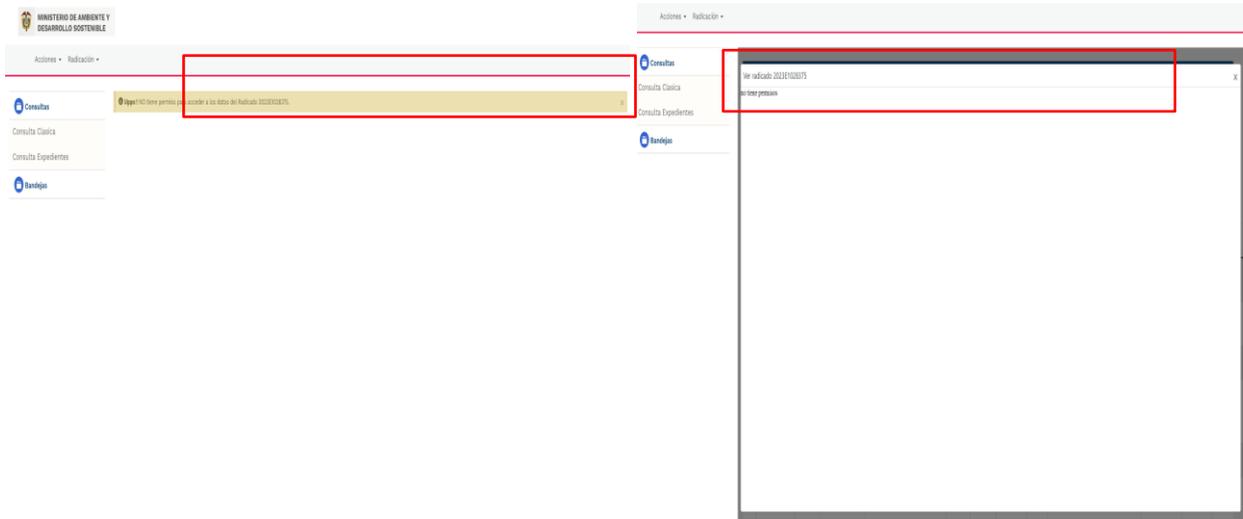
Radicado	Fecha Radicación	Expediente	Asunto	Referencia	Tipo de Documento	Dirección contacto	Teléfono contacto	Mail Contacto	Dignatario	Nombre	Documento
2023E1028760	2023-06-30 09:12:25	20231301370400038E	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2021-00236-00		Petición	no registra		jadmin37md@notificacionesj.gov.co	JUZGADO 37 ADMINISTRATIVO MEDELLIN	DIEGO FERNANDO ESTRADA MARTINEZ	0
2023E1028758	2023-06-30 09:09:39	20231301370400038E	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2021-00236-00		Petición	no registra		jadmin37md@notificacionesj.gov.co	JUZGADO 37 ADMINISTRATIVO MEDELLIN	DIEGO FERNANDO ESTRADA MARTINEZ	0
2023E1028679	2023-06-29 15:14:59		INFORMACION DE CARACTER ACADÉMICO		Petición	NA		crojas810@hotmail.com	carlos andres rojas raigosa	NA	0
2023E1028501	2023-06-29 08:40:49		Traslado OFI23-00121602 / GFPU - Traslado por competencia		Petición	Carrera 8 No.7-26; Edificio Administrativo; Calle 7 No.6-54.		contacto@presidencia.gov.co	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	0
2023E1028392	2023-06-28 16:25:55		Solicitud copia de Resolución		Petición	NA		ramoselvira26.1207@gmail.com	Elvira Ramos	NA	0

Fuente: Gesto documental ARCA, recuperado el 25/07/2023

No obstante, ante la revisión de algunos expedientes se encontraron las siguientes observaciones:

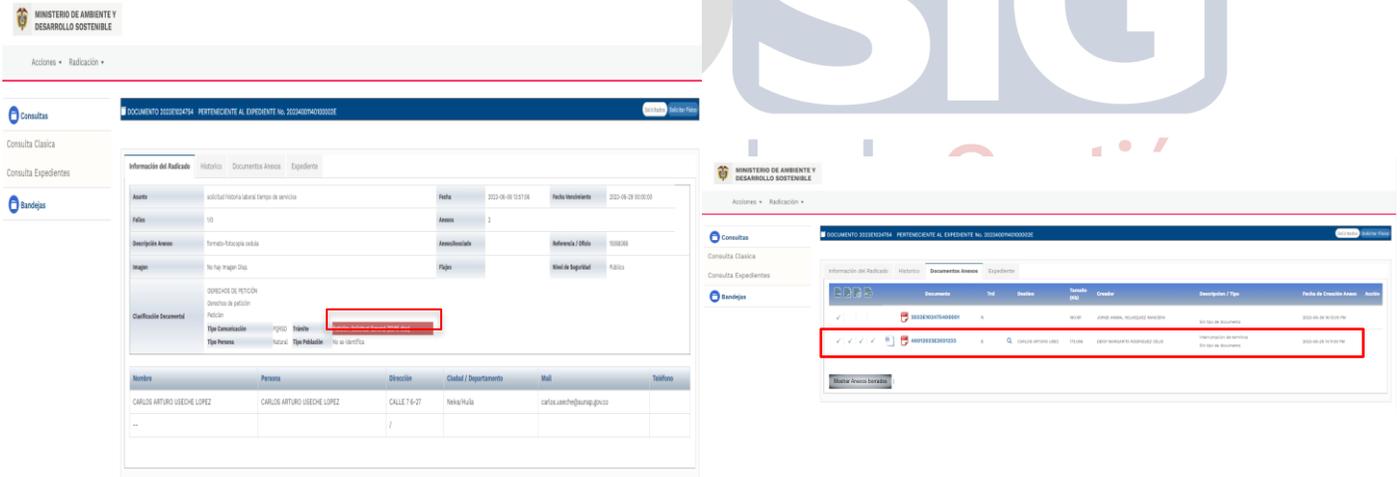
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>INFORME FINAL</b>	<b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Evaluación Independiente</b>	
Versión: 4	Vigencia: 17/11/2022	Código: F-C-EIN-04

- Reserva privada para la visualización de los documentos, por ejemplo, el radicado **2023E1028375**



Fuente: Gestor de correspondencia ARCA 2023, recuperado el 25/07/2023

- Solicitudes con respuesta y aún con semáforo de trámite vigente.



Fuente: Gestor de correspondencia ARCA 2023, recuperado el 25/07/2023

- Solicitudes resueltas y en estado de "tramite finalizado", sin evidencia

DOCUMENTO 2023E1017816 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202341064100001E

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Acciones - Radicación

Información del Radicado

Asunto	Solicitud de actos administrativos	Fecha	2023-04-24 10:20:09	Fecha Vencimiento	2023-05-09 00:00:00
Folios	VD	Asesor	0		
Descripción Anexo	NA	Asesoración		Referencia / Oficio	NO APLICA
Imagen	Ver imagen en otra ventana	Plazo		Nivel de Seguridad	Pública

Clasificación Documental

Derechos de Petición

Tipos de Petición: PQRSD, Petición

Tipos de Petición: Jurídica, Petición

Tipos de Petición: No Resposta

Tipos de Petición: No Resposta

Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono
COMAMBENTE SAS	SANDRA LILIANA VEGA CABRA	NO APLICA	Bogotá, d.c./Bogotá, d.c.	sandra.v@comambiente.com	

Acciones - Radicación

DOCUMENTO 2023E1017816 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202341064100001E

Consultas

Consulta Clásica

Consulta Expedientes

Bandejas

Información del Radicado

Documento	Trd	Destino	Tamaño (KB)	Creador	Descripción / Tipo	Fecha de Creación Anexo	Acción
Mostrar Anexos borrados							

Fuente: Gesto documental ARCA, recuperado el 26/07/2023

De este modo, se realizó el proceso con cada uno de los tramites que funcionan con el acrónimo de PQRSD (*Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias*) se identificó que, dos (2) de cada cinco (5) radicados cuentan con las características mencionadas, indiferente de la tipificación del trámite, se puede determinar que esto puede dar por factores como:

- Falta de cultura y adherencia de los usuarios del Gestor Documental vigente (ARCA)
- Inexistencia de criterios seleccionados para la reserva ante los procesos

Por otro lado, revisando el proceso de trazabilidad ante la respuesta y atención de estas solicitudes se evidenció, lo siguiente:

- Ante la búsqueda específica de un radicado, el gestor normativo no permite la visualización de este.

Acciones - Radicación -

**Consultas**

Consulta Clásica

Consulta Expedientes

**Bandejas**

**Consulta Clásica**

Radicado o Borrador	2023E1024495	Desde Fecha(dd/mm/yyyy)	1	1	2023
Identificación (T.I.,C.C.,Nit)		Hasta Fecha(dd/mm/yyyy)	27	7	2023
Expediente		Buscar en Radicados de	Todos los Tipos (-1,-2,-3,-5, . . .)		
Referencia (T.I.,C.C.,Nit)		Tipo de Documento	Todos los Tipos		
Dependencia Actual	Todas las Dependencias	<input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Búsqueda"/>			

**Radicados Encontrados**

Radicado	Fecha Radicación	Expediente

Fuente: Gestor documental ARCA, recuperado el 26/07/2023

Para el radicado 2023E1024495, el cual está tipificado como una queja, al consultarlo no permite conocer la trazabilidad de este, por lo que se hace necesario desde el Gestor documental verificar los perfiles y los escenarios en las que se pueda generar restricciones al radicado.

### Proceso de radicación con plazos muy amplios

Unidad coordinadora de gobierno abierto	Fecha	Asignado	UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO	Para dar tramite del asunto
Grupo de gestión documental	2023-06-23 08:59	Digitalización Radicado(Asoc. Imagen Web)	JUAN ROBERTO MARCENARO JIMENEZ	Anexo: con código de seguridad: c901c4f5c0126e0f648a44e83380e26a22f65d3f43a7177780
Grupo de gestión documental	2023-06-22 16:02	Digitalización Radicado(Asoc. Imagen Web)	JUAN ROBERTO MARCENARO JIMENEZ	Anexo: con código de seguridad: 286e69f57c19f944703708a270c0b994d0aa3e0f153ba4dfba6e
Grupo de gestión documental	2023-06-22 16:02	Digitalización Radicado(Asoc. Imagen Web)	JUAN ROBERTO MARCENARO JIMENEZ	CORREO - Se carga imagen principal digitalizada con código de seguridad:286e69f57c19f944703708a270c0b994d0aa3e0f153ba4dfba6e
Grupo de gestión documental	2023-06-22 16:01	Editor Registro	JUAN ROBERTO MARCENARO JIMENEZ	
Grupo de gestión documental	2023-06-22 16:00	Radicación	JUAN ROBERTO MARCENARO JIMENEZ	

Fwd: NOTIFICACIÓN-Oficio radicado 2023-2-002400-025194 Id 146742- Respuesta a solicitudes con radicados 2023-1-004044-036311 ID 132864 del 18 de mayo de 2023 y 2023-1-004044-040019 ID 140980 del 01 de junio de 2023.

roberto.gaitansikuani <robertogaitansikuani@gmail.com>  
Lun 19/06/2023 17:40

Para:Servicio al Ciudadano <servicioalciudadano@minambiente.gov.co>;info Minambiente <info@minambiente.gov.co>;atencionalciudadano@minagricultura.gov.co <atencionalciudadano@minagricultura.gov.co>;atencionalciudadano@mineducacion.gov.co <atencionalciudadano@mineducacion.gov.co>;comision.cuarta@senado.gov.co <comision.cuarta@senado.gov.co>;comisioncuarta@senado.gov.co <comisioncuarta@senado.gov.co>;laura@emerger.org <laura@emerger.org>;amdiaz@minciencias.edu.co <amdiaz@minciencias.edu.co>;osanchezj@mineducacion.gov.co <osanchezj@mineducacion.gov.co>;atencionalciudadano@icbf.gov.co <atencionalciudadano@icbf.gov.co>;contacto@presidencia.gov.co <contacto@presidencia.gov.co>;comision.segunda@camara.gov.co <comision.segunda@camara.gov.co>;comisionprimera@senado.gov.co <comisionprimera@senado.gov.co>;comision.paz@camara.gov.co <comision.paz@camara.gov.co>;quejas <quejas@procuraduria.gov.co>;comisionquinta@senado.gov.co <comisionquinta@senado.gov.co>;CGR Diac (CGR) <cgr@contraloria.gov.co>;Vanessa Salas Uribe (CGR) <vanessa.salas@contraloria.gov.co>;luis.velasco@mininterior.gov.co <luis.velasco@mininterior.gov.co>

1 archivos adjuntos (202 KB)  
Oficio radicado 2023-2-002400-025194 Id 146742.pdf

19 de junio de 2023 Inirida

Fuente: Gestor documental ARCA, recuperado el 26/07/2023

Ante el radicado **2023E1027313**, como se observa en las imágenes, la petición ingresó a la entidad el 19/06/2023 y la radicación de dicha comunicación se realizó hasta el 22/06/2023, otorgando como plazo 15 días para atender este requerimiento, que es lo normado por la Ley 1755. En la imagen anterior se evidencia que la radicación supero 2 días, siendo asignado un día después de haber sido radicado es decir el 23/06/2023, no obstante, estos 3 días que transcurrieron entre la recepción y la radicación para iniciar el

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

proceso pueden ser circunstancialmente importantes, puesto que son días en los que la dependencia debe restar para atender en términos al peticionario.

Esta Oficina en el marco de las funciones que adelanta día a día, especialmente en cumplimiento del Rol de Relacionamiento con entes externos de control, en la recepción de requerimientos de estos órganos de control y actuando bajo la figura de vigilancia a PQRSD, ha identificado que las estadísticas de respuesta extemporáneas aumentan presentándose como una constante.

### Tiempos de radicación versus asignación

19/7/23, 16:32

Correo: info Minambiente - Outlook

#### Traslado por Competencia DP2023-276594-80944-NC

Marlenys Cuesta Vidal (CGR) <marlenys.cuesta@contraloria.gov.co>

Mié 19/07/2023 16:04

Para: info Minambiente <info@minambiente.gov.co>

1 archivos adjuntos (657 KB)

2023EE0118877.pdf;

Unidad coordinadora de gobierno abierto	2023-06-23 08:59	Asignado	UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO	Para dar tramite del asunto	NANCY YADIRA SANCHEZ MORENO
Grupo de gestión documental	2023-06-22 16:02	Digitalizacion Radicado(Asoc. Imagen Web)	JUAN ROBERTO MARCENARO JIMENEZ	Anexo: con codigo de seguridad: c90d1c4f5c613be6fe64bc44ed338b0e26a02d1b5d3d142cf17780c0d4eca95	JUAN ROBERTO MARCENARO JIMENEZ
Grupo de gestión documental	2023-06-22 16:02	Digitalizacion Radicado(Asoc. Imagen Web)	JUAN ROBERTO MARCENARO JIMENEZ	Anexo: con codigo de seguridad: 286eeb5f57c19fb1447037080a70cdb994d0aa3e0fc153ba4dfaabef381b1baa	JUAN ROBERTO MARCENARO JIMENEZ
Grupo de gestión documental	2023-06-22 16:02	Digitalizacion Radicado(Asoc. Imagen Web)	JUAN ROBERTO MARCENARO JIMENEZ	CORREO - Se carga imagen principal digitalizada con código de seguridad:286eeb5f57c19fb1447037080a70cdb994d0aa3e0fc153ba4dfaabef381b1baa	JUAN ROBERTO MARCENARO JIMENEZ
Grupo de gestión documental	2023-06-22 16:01	Editar Registro	JUAN ROBERTO MARCENARO JIMENEZ		UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO
Grupo de gestión documental	2023-06-22 16:00	Radicacion	JUAN ROBERTO MARCENARO JIMENEZ		UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO

Para el traslado por competencia descrito en la imagen anterior, la recepción del documento fue el 19 de julio, radicado hasta el 22, siendo asignado para darle trámite a partir del 23 de julio, para este caso el término de respuesta lo determina un ente externo, el tiempo de respuesta fijado fue de 5 días contados a partir del recibo de la comunicación, por lo cual se perdieron 3 días para gestionar el trámite pertinente.

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

#### 4.4 Verificación de las estadísticas reportadas de PQRSD del aplicativo ARCA vs Informes de Gestión de UGCA

A través del Sistema de *Administración y Recepción de Correspondencia Ambiental – ARCA* se generó del reporte de las Estadísticas, en el tipo de consulta “ESTADISTICA PARA INFORME PQR” del periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2023, totalizando 27.388 radicados con la siguiente clasificación como tipo de comunicación:

<b>ESTADISTICA PARA INFORME PQR - ARCA</b>	
TIPO DE COMUNICACIÓN	No. DE RADICADOS
	3
Entes de Control	595
Otras comunicaciones oficiales	9038
PQRSD	9925
Procesos Judiciales	7179
Proyectos Oficina Asesora de Planeación	300
Solicitudes de acceso a información (Ley 1712)	25
Trámites Ambientales	323
<b>Total general</b>	<b>27388</b>

**Fuente:** Creación OCI con información del reporte estadística para informe PQR Gestor e Correspondencia ARCA del 1/01/2023 al 30/06/2023.

De los 27.388 radicados de la estadística de PQR – ARCA, en el tipo de comunicación se clasifican 9.925 como PQRSD, estos radicados se encuentran identificados en diferentes tramites tales como:

Tipificación (Tramite)	En Tramite	Finalizado	Total general
	1	2	3
Denuncia	21	1.296	1.317
Petición de Congresistas	97	199	296
Petición: Consulta de Fondo	25	56	81
Petición: Presentada por menores de edad		1	1
Petición: presentada por periodistas	4	11	15
Petición: Solicitud de copias de Documentos	13	34	47
Petición: Solicitud entre Autoridades	62	188	250
Petición: Solicitud General	1.562	4.548	6.110
Queja	6	29	35
Reclamo		3	3
Sugerencia	1	2	3
Traslados por Competencia	36	1.652	1.688
Veeduría Ciudadana	14	62	76
<b>Total general</b>	<b>1.842</b>	<b>8.083</b>	<b>9.925</b>

**Fuente:** Creación OCI con información del reporte estadística para informe PQR Gestor e Correspondencia ARCA del 1/01/2023 al 30/06/2023.

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

De los 9.925 registros reportados a través del gestor de correspondencia, tres (3) no se encontraron tipificados, 8.083 están finalizados y en trámite 1.842, la mayor cantidad de registros correspondieron a solicitudes generales con 6.110 peticiones, seguido por los traslados por competencia con 1.688 solicitudes, las peticiones a Congresistas ascendieron a 1.317, siendo estos los requerimientos con mayor número de solicitudes.

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

El informe de Medición de Calidad y Oportunidad Respuestas – Primer Trimestre 2023 fu publicado en la página Web el 24 de mayo de 2023.

INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD UCGA	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Total PQRSD	1142	2549	2488	6179

Fuente: Elaboración propia, informes de calidad y oportunidad primer trimestre UCGA 2023

La UCGA informó que no se negó el acceso a información pública, se recibieron 6179 solicitudes. En la tabla No. 4 del informe e Calidad y Oportunidad se detalla los medios de recepción de las peticiones, en el cual se identifica que el medio más usado es el correo electrónico.

Tabla 4. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información primer trimestre del año 2023

N°	Medio de Recepción	Enero	Febrero	Marzo
1	Correo Electrónico	1046	2464	2390
2	Atención presencial	0	1	0
3	Formulario PQRSD	0	0	0
4	Ventanilla de Radicación	96	84	98
<b>Total</b>		<b>1142</b>	<b>2549</b>	<b>2488</b>

Fuente: ARCA, UCGA 2023

Fuente: Imagen tabla No. 4 informe Calidad y Oportunidad primer trimestre 2023. (pág 5)

En los informes de calidad y oportunidad se indican que ingresaron al Ministerio un total de 5555 PQRSD para el primer trimestre de 2023, el 67% se concentran en cinco dependencias, como se muestra en la siguiente tabla:

DISTRIBUCIÓN E PETICIÓN POR DEPENDENCIA			MEDICIÓN DE OPORTUNIDAD		
DEPENDENCIA	Enero- febrero y marzo	%	Cumple	No cumple	En tramites vencidos
Unidad Coordinadora de gobierno abierto	2.395	43%	1118	1274	3
Dirección de bosques, biodiversidad y servicios eco sistémicos	574	10%	54	132	388
Grupo de gestión documental	295	5%	124	158	13
Grupo de gestión en biodiversidad	256	5%	53	69	133
Grupo de sostenibilidad e sectores productivos	221	4%	36	46	139
<b>TOTAL</b>	<b>3.741</b>	<b>67%</b>	<b>1385</b>	<b>1679</b>	<b>676</b>

Fuente: Elaboración OCI, informe de calidad y oportunidad UCGA primer trimestre 2023

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

En la medición de la oportunidad la Dirección de Bosques a 31 de marzo de 2023 de las PQRS radicadas en el primer trimestre de la vigencia 2023 tenía 388 tramites vencidos, la Unidad Coordinadora fue la que cumplió con mayor oportunidad en los términos de respuesta.

#### 4.6 Riesgos del proceso

El 28 de junio del 2023 el Grupo de Gestión y Desempeño Institucional de la Oficina Asesora de Planeación, junto con funcionarios de la UCGA, revisaron y actualizaron los riesgos asociados al Proceso de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2023, los análisis y resultados del presente informe evidencian la materialización del riesgo *“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)”* de manera recurrente.

Esta Oficina a través de este informe recomienda que todas las áreas del Ministerio trabajen articuladamente para cumplir los términos de ley en las respuestas de PQRSD, con el fin de contribuir a la no materialización del riesgo de incumplimiento de términos legales, esto debido a que el mismo no depende únicamente de la Unidad Coordinadora sino del engranaje de todo el Ministerio.

#### 4.7 Recomendaciones

Frente a los análisis, cruces de información y verificaciones, esta Oficina recomienda:

- Cumplir con lo establecido en el *Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo* además de los lineamientos del Archivo General de la Nación frente a contar con los medios necesarios para recepción de fax, con la finalidad de facilitar la atención a los ciudadanos.
- Unificar y actualizar la información de los canales de recepción de peticiones, tanto en la Guía de Gestión de Peticiones como en los canales de atención de la página web, al igual que en el procedimiento en lo relacionado con las políticas de operación donde identifica los canales de radicación de comunicaciones oficiales y PQRSD.
- Socializar y actualizar la matriz de la Circular Interna 8300.341764 del 10 de diciembre de 2015, la cual hace parte integral de la Guía de Gestión de Peticiones G-A-SCD-02, en la que se definen los responsables de los diferentes roles como lo son: *responsable líder, responsable operativo, solucionador, aprobador y firmante*, con la finalidad de parametrizar en el gestor de correspondencia vigente en la Entidad en cumplimiento de la Guía establecida para la gestión de las peticiones.
- Generar lineamientos o directrices para la creación, habilitación, restricción, eliminación, des habilitación, suspensión o cierre de cuentas de correo electrónico y el manejo de las bandejas en la transición entre la eliminación y creación de nuevas cuentas de correo electrónico para no generar traumatismos tanto para la ciudadanía como para los funcionarios del Ministerio y no exponer a la Entidad a sanciones o fallos de Tutela por no atender los requerimientos en los términos previstos por la Ley 1755 de 2015.
- Diseñar estrategias institucionales más efectivas, que permitan generar la trazabilidad a través del radicado de ingreso, debido a que, tanto la UGCA y GD de la situación identificado de la creación de nuevos números de radicado y se contestan a partir de estos, sin estar vinculados al radicado inicial; en consecuencia el primer radicado puede quedar como no contestado, lo que genera reprocesos al

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

reportar peticiones vencidas que nuevamente deben ser verificadas para registrar el estado actual de las peticiones.

- Verificar en que escenarios los usuarios del gestor de correspondencia pueden otorgar un estado de reserva a la información, (*estado privado*), lo que quiere decir que otros usuarios no puedan consultar, se debe verificar que perfiles puedan o requieran manejar el estado privado dependiendo el asunto, con la finalidad que las áreas que requieran verificar el estado de una petición puedan acceder para generar los informes o alertas necesarias.
- Definir un protocolo que contenga los requisitos y el manejo que se debe seguir al cerrar un perfil en el gestor de correspondencia ARCA, en caso de culminación de contratos, funcionarios desvinculados, vacancias temporales, o licencias entre otros; no solo en la desactivación sino en el manejo de la información que se almacene en el perfil del usuario.
- Seguir diseñando estrategias con mayor efectividad, acciones de mejora, cultura institucional, adherencia en los procesos, involucrando a todos los actores en la atención de PQRSD, con la finalidad que no se instauren acciones de tutela por este concepto ante el Ministerio y se cumpla en términos la totalidad de los requerimientos.

## 5. CONCLUSIONES.

Producto del análisis normativo, la información allegada por la UGCA y lo reportado en el gestor de correspondencia Arca, las pruebas de recorrido y el examen de la información solicitada, concluimos que:

- La entidad presenta altos porcentajes de incumplimiento en la atención de las PQRSD tramitadas, en concordancia a la normativa vigente que rige la materia y a las guías y protocolos institucionales, establecidos para tal fin, de acuerdo con la verificación del cumplimiento de las actividades establecidas en el Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, ante lo cual deben tomarse medidas correctivas efectivas.
- Los mecanismos adoptados por la entidad para dar atención a los requerimientos de la ciudadanía durante el periodo correspondiente el primer semestre de la vigencia 2023, no han sido efectivos, razón por la cual deberán ajustarse.