

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	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 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 segundo 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*



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

- 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 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. 1019 del 3 de octubre de 2023 *“Por medio de la cual se asignan funciones a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano, se deroga la Resolución 0138 de 2022, se dejan sin efecto el numeral 9 del numeral 2 del artículo 2 de la Resolución 0259 del 2022, y se dictan otras disposiciones”*
- Guía para la gestión interna de peticiones (PQRSD), proceso servicio al ciudadano G-A-SCD-02, versión 3, del 27/07/2023
- 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 2, del 27/07/2023.
- 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” (...)



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

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 establece la normativa relacionada.

4.2 Análisis guías y procedimientos

En respuesta emitida a la Oficina de Control Interno – OCI, por medio del memorando 40042024E3000863, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano - UCGA, indicó que para el segundo semestre del 2023 las guías y protocolos empleados para la atención de PQRSD dentro de la Entidad se encontraron vigentes:

- La Guía para la Gestión Interna de Peticiones (PQRSD)
- La Guía para la Medición en Calidad de las Respuestas a las PQRSD que Ingresan al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Los documentos se evidenciaron actualizados en el mes de Julio del año 2023, por lo tanto, en relación con los cambios realizados y la normatividad vigente, en el siguiente cuadro se presentará la comparación respectiva, mencionando las diferencias frente a la información.

Tabla No 1, Comparación canales de atención guía G-A-SCD-02, página web Ministerio y el protocolo D-A-SCD-01.



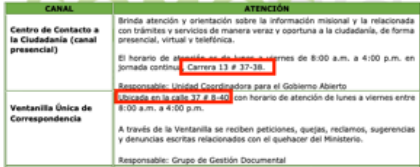
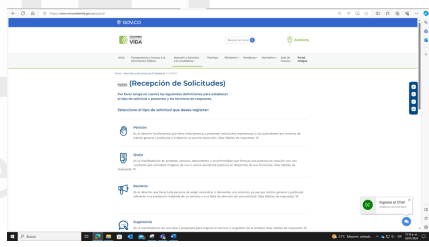
SC-2000142



SA-2000143

7.2 Canales De Recepción De Peticiones Escritas (Guía Para La Gestión De Peticiones G-A-SCD-02)	5.1. Canales Para La Atención A La Ciudadanía (Protocolo de servicio a la ciudadanía D-A-SCD-01)	Canales de atención (https://www.minambiente.gov.co/canales-s-deatencion/)	Observaciones OCI												
1. Líneas Telefónicas															
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PGIRS) MADSIG Sistema Integrado de Gestión Versión 3 Proceso: Servicio al Ciudadano Vigencia: 27/01/2023 Código: G-A-SCD-02 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.	<table><thead><tr><th>CANAL</th><th>ATENCIÓN</th></tr></thead><tbody><tr><td>Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal presencial)</td><td>Brinda atención y orientación sobre la información masional y la relacionada con trámites y servicios de manera veraz y oportuna a la ciudadanía, de forma presencial, virtual y telefónica. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, Carrera 13 # 37-38. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</td></tr><tr><td>Ventanilla Única de Correspondencia</td><td>Ubicada en la calle 37 # 8-40, con horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas relacionadas con el quehacer del Ministerio. Responsable: Grupo de Gestión Documental</td></tr><tr><td>Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal telefónico)</td><td>Línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá 3323400. Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</td></tr><tr><td>FAX institucional</td><td>Teléfono: 3323400, conectado las 24 horas del día. Se puede acceder al chat web institucional a través de la página del Ministerio: https://portal.mad.gov.co/</td></tr><tr><td>Centro de Contacto a la Ciudadanía - Chat Web Institucional</td><td>En un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsables: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Horario de radicación de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</td></tr></tbody></table>	CANAL	ATENCIÓN	Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal presencial)	Brinda atención y orientación sobre la información masional y la relacionada con trámites y servicios de manera veraz y oportuna a la ciudadanía, de forma presencial, virtual y telefónica. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, Carrera 13 # 37-38. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	Ventanilla Única de Correspondencia	Ubicada en la calle 37 # 8-40, con horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas relacionadas con el quehacer del Ministerio. Responsable: Grupo de Gestión Documental	Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal telefónico)	Línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá 3323400. Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	FAX institucional	Teléfono: 3323400, conectado las 24 horas del día. Se puede acceder al chat web institucional a través de la página del Ministerio: https://portal.mad.gov.co/	Centro de Contacto a la Ciudadanía - Chat Web Institucional	En un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsables: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Horario de radicación de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Telefónico Línea gratuita: 01 8000 919 301 Conmutador:(57-1) 3323400 Línea Celular: +57 3133463676 WhatsApp Empresarial: +57 3102213891 Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm En Nuestras Instalaciones Dirección ventanilla única de radicación: Calle 37 No. 8-40 Bogotá, Colombia Dirección atención presencial servicio al ciudadano: Calle 37 No. 8-40 Bogotá, Colombia Conmutador: +57 6013323400	La línea telefónica nacional (018000915060) referida en la Guía y el protocolo es diferente a lo publicado en la página Web, adicionalmente el horario de atención en la guía indica entre 8:00 a.m. y 5:00 p.m., lo que contrasta a lo reflejado en el protocolo y la página web. Adicionalmente en la Guía de código G-A-SCD-02, el teléfono reportado no coincide con el de la página web, aunque, la línea (3323422) de la guía se encontró activa y en funcionamiento y deriva al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, del mismo modo que la línea que se evidenció en el protocolo y la página web (601332340).
CANAL	ATENCIÓN														
Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal presencial)	Brinda atención y orientación sobre la información masional y la relacionada con trámites y servicios de manera veraz y oportuna a la ciudadanía, de forma presencial, virtual y telefónica. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, Carrera 13 # 37-38. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto														
Ventanilla Única de Correspondencia	Ubicada en la calle 37 # 8-40, con horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas relacionadas con el quehacer del Ministerio. Responsable: Grupo de Gestión Documental														
Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal telefónico)	Línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá 3323400. Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto														
FAX institucional	Teléfono: 3323400, conectado las 24 horas del día. Se puede acceder al chat web institucional a través de la página del Ministerio: https://portal.mad.gov.co/														
Centro de Contacto a la Ciudadanía - Chat Web Institucional	En un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsables: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Horario de radicación de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.														
2. Fax															
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE GESTIÓN INTERNA DE PETICIONES (PGIRS) MADSIG Sistema Integrado de Gestión Versión 3 Proceso: Servicio al Ciudadano Vigencia: 27/01/2023 Código: G-A-SCD-02 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. 5. Los puntos de atención que la Entidad establece, los cuales se informarán a la ciudadanía a través de la Página Web del Ministerio. 6. El fax de la Entidad, en la línea 2887517.	<table><thead><tr><th>CANAL</th><th>ATENCIÓN</th></tr></thead><tbody><tr><td>Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal presencial)</td><td>Brinda atención y orientación sobre la información masional y la relacionada con trámites y servicios de manera veraz y oportuna a la ciudadanía, de forma presencial, virtual y telefónica. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, Carrera 13 # 37-38. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</td></tr><tr><td>Ventanilla Única de Correspondencia</td><td>Ubicada en la calle 37 # 8-40, con horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas relacionadas con el quehacer del Ministerio. Responsable: Grupo de Gestión Documental</td></tr><tr><td>Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal telefónico)</td><td>Línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá 3323400. Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</td></tr><tr><td>FAX institucional</td><td>Teléfono: 3323400, conectado las 24 horas del día. Se puede acceder al chat web institucional a través de la página del Ministerio: https://portal.mad.gov.co/</td></tr><tr><td>Centro de Contacto a la Ciudadanía - Chat Web Institucional</td><td>En un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsables: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</td></tr></tbody></table>	CANAL	ATENCIÓN	Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal presencial)	Brinda atención y orientación sobre la información masional y la relacionada con trámites y servicios de manera veraz y oportuna a la ciudadanía, de forma presencial, virtual y telefónica. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, Carrera 13 # 37-38. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	Ventanilla Única de Correspondencia	Ubicada en la calle 37 # 8-40, con horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas relacionadas con el quehacer del Ministerio. Responsable: Grupo de Gestión Documental	Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal telefónico)	Línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá 3323400. Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	FAX institucional	Teléfono: 3323400, conectado las 24 horas del día. Se puede acceder al chat web institucional a través de la página del Ministerio: https://portal.mad.gov.co/	Centro de Contacto a la Ciudadanía - Chat Web Institucional	En un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsables: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	Telefónico Línea gratuita: 01 8000 919 301 Conmutador:(57-1) 3323400 Línea Celular: +57 3133463676 WhatsApp Empresarial: +57 3102213891 Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm	En los documentos oficiales de calidad ante el proceso de Servicio al Ciudadano, tanto la guía como el protocolo reportó número de FAX como lo determina la normatividad, dado lo anterior, el número de fax en la guía (2887517) no fue atendido en llamada realizada (lunes 11:06am), mientras que, en la página web en el apartado de los canales de atención no se evidenció referencia al fax institucional de la Entidad, no hay registro de la disponibilidad de este canal y en la guía
CANAL	ATENCIÓN														
Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal presencial)	Brinda atención y orientación sobre la información masional y la relacionada con trámites y servicios de manera veraz y oportuna a la ciudadanía, de forma presencial, virtual y telefónica. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, Carrera 13 # 37-38. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto														
Ventanilla Única de Correspondencia	Ubicada en la calle 37 # 8-40, con horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas relacionadas con el quehacer del Ministerio. Responsable: Grupo de Gestión Documental														
Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal telefónico)	Línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá 3323400. Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto														
FAX institucional	Teléfono: 3323400, conectado las 24 horas del día. Se puede acceder al chat web institucional a través de la página del Ministerio: https://portal.mad.gov.co/														
Centro de Contacto a la Ciudadanía - Chat Web Institucional	En un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsables: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto														

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

7.2 Canales De Recepción De Peticiones Escritas (Guía Para La Gestión De Peticiones G-A-SCD-02)	5.1. Canales Para La Atención A La Ciudadanía (Protocolo de servicio a la ciudadanía D-A-SCD-01)	Canales de atención (https://www.minambiente.gov.co/canales-de-atencion/)	Observaciones OCI
			de código G-A-SCD-02 no coincide el número.
3. Canal presencial de atención al ciudadano			
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. 1. 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.		Presencial Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Ventanilla única de radicación Calle 37 No. 8-40, Bogotá D.C Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm Atención servicio al ciudadano Calle 37 No. 8-40, Bogotá D.C Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm Agende su cita	La dirección relacionada en la Guía G-A-SCD-02 para la “recepción de correspondencia” es en la Carrera 13 No. 37-38, refiriéndose que es la de la ventanilla única de correspondencia, aun así, en el protocolo (D-A-SCD-01) se indica que corresponde a el centro de contacto a la ciudadanía. Por otro lado, se denominó en el protocolo la “ventanilla única de correspondencia” en contraste con la página web que se denominó “ventanilla única de radicación”, ahora bien, en la página Web y ante la modificación reciente de la ubicación del punto presencial, se encuentra actualizado.
4. Servicio Digital			
La página web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través de la Sede Electrónica, en el enlace: https://www.minambiente.gov.co/index.php/servicios-de-atencion-al-ciudadano/pqrsd Al ingresar el enlace en la página redirecciona a esta página 2. La página web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través de la Sede Electrónica, en el enlace: https://www.minambiente.gov.co/index.php/servicios-de-atencion-al-ciudadano/pqrsd	En www.minambiente.gov.co se encuentra toda la información relacionada con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.	 https://www.minambiente.gov.co/pqrsd/	La ruta citada en la guía G-A-SCD-02 no direcciona al apartado disponible para la recepción de las PQRSD.



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
	Vigencia: 27/12/2023	
Versión: 5		Código: F-C-EIN-04

7.2 Canales De Recepción De Peticiones Escritas (Guía Para La Gestión De Peticiones G-A-SCD-02)	5.1. Canales Para La Atención A La Ciudadanía (Protocolo de servicio a la ciudadanía D-A-SCD-01)	Canales de atención (https://www.minambiente.gov.co/canales-de-atencion/)	Observaciones OCI
			
5. Correo Electrónico			
La cuenta de correo electrónico: servicioalciudadano@minambiente.gov.co 3. La cuenta de correo electrónico servicioalciudadano@minambiente.gov.co Requerimiento de Servicio al Ciudadano: El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible informa que se ha recibido la comunicación. Esta será atendida y respondida. Agradecemos referenciar a partir del julio de 2023 el correo electrónico indicativo para la recepción de comunicaciones en: ciudadano@minambiente.gov.co. Por lo anterior el correo ciudadano@minambiente.gov.co se desactiva. Muchas gracias. Cierre de sistema. Servicio al Ciudadano: El tamaño máximo de un documento electrónico adjunto en una transacción está limitado a 10 MB, se admiten archivos únicamente en extensión pdf o xlsx de máxima resolución. Para: Servicio al Ciudadano	Centro de Contacto a la Ciudadanía (correo electrónico) info@minambiente.gov.co procesosjudiciales@minambiente.gov.co soytransparente@minambiente.gov.co vital@minambiente.gov.co P.Q.R.S.D Notificaciones judiciales Posibles actos de corrupción Solicitudes y trámites de VITAL Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	Correo Electrónico Correo institucional: info@minambiente.gov.co Notificaciones judiciales: procesosjudiciales@minambiente.gov.co Para más información haga clic AQUÍ Denunciar acto de corrupción: soytransparente@minambiente.gov.co Para más información haga clic AQUÍ Vía Correo Electrónico Correo institucional: info@minambiente.gov.co Notificaciones judiciales: procesosjudiciales@minambiente.gov.co Denunciar actos de corrupción: soytransparente@minambiente.gov.co Soporte Técnico VITAL: vital@minambiente.gov.co	En la Guía G-A-SCD-02, aun se encontró referenciado el correo electrónico que, hasta el primer semestre del 2023 estaba habilitado hasta el 4 de julio de 2023. Para el correo referenciado en el protocolo (vital@minambiente.gov.co) este no se evidenció en la página web, aunque, se evidenció en la página web http://vital.minambiente.gov.co/ denominado como “<i>soporte técnico VITAL</i>”.
6. WhatsApp			
			En la Guía D-A-SCD-02 no está relacionado este canal de atención a la ciudadanía.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

7.2 Canales De Recepción De Peticiones Escritas (Guía Para La Gestión De Peticiones G-A-SCD-02)	5.1. Canales Para La Atención A La Ciudadanía (Protocolo de servicio a la ciudadanía D-A-SCD-01)	Canales de atención (https://www.minambiente.gov.co/canales-de-atencion/)	Observaciones OCI
7. Línea celular			
			En la Guía D-A-SCD-02 no está relacionada la disponibilidad de este canal de atención a la ciudadanía.

Fuente: Equipo auditor OCI con información de la guía G-A-SCD-02, D-A-SCD-01 y <https://www.minambiente.gov.co/canales-de-atencion/>



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

En el cuadro anterior se relacionó las diferencias de lo establecido en la Guía G-A-SCD-02, el protocolo D-A-SCD-01 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 además, en congruencia con el protocolo de servicio a la ciudadanía y lo expuesto en la página Web, considerando que estos fueron actualizados en Julio del año 2023.

• TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES

- **Radicación:** Ante este proceso existe una congruencia en los documentos de calidad (guía y protocolo), ya que se indica que, una vez formulada la petición ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible por cualquiera de los canales de atención, deberá ser remitida ante el gestor de correspondencia activo, que para esta vigencia es el sistema de Administración y Recepción de Correspondencia Ambiente ARCA.
- **Asignación:** En este apartado adoptan de manera integral lo descrito en la Circular 8300-341764 de diciembre de 2015, emitida por Secretaria General, sin embargo para la época en que se emitió la Circular, el Ministerio no operaba 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 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.
- **Traslado:** Ante la identificación de la no competencia y según lo expuesto en la guía G-A-SCD-02, es importante aclarar dentro de la cartera Ministerial el responsable de hacer los traslados que en este caso es la UCGA, ya que desde las dependencias están realizando los traslados de manera autónoma.

• 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 en el primer semestre del 2023 el correo electrónico habilitado fue: servicioalciudadano@minambiente.gov.co, el cual fue desahabilitado y actualizado el 04 de julio de 2023 al correo info@minambiente.gov.co, como se evidencia en el siguiente comunicado:

Imagen. Modificación de cuenta de correo electrónico.



Fuente: Correo electrónico Outlook @Minambiente.gov.co



SC-2000142

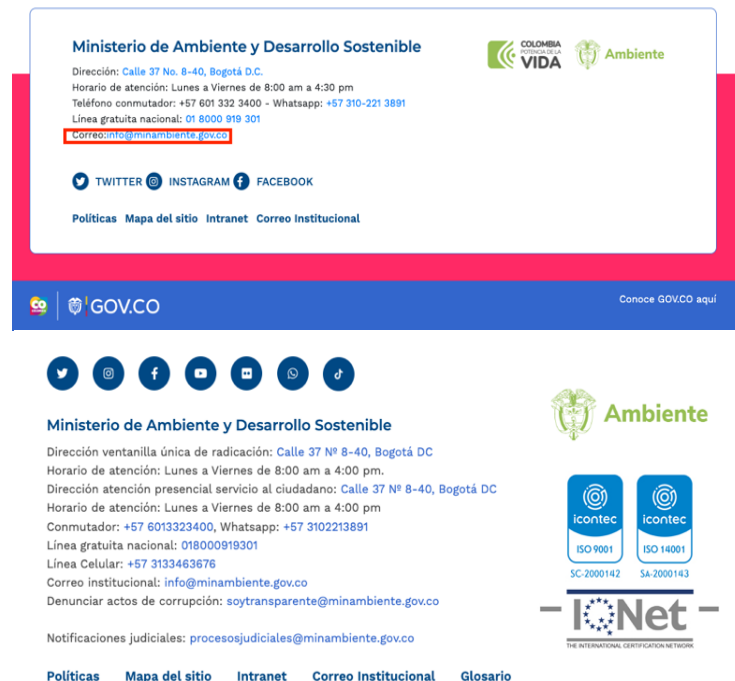


SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

En consonancia con lo expuesto anteriormente, comprendiendo los ajustes y actualizaciones que se han efectuado hasta la fecha, se deben realizar también las actualizaciones en las diferentes guías y procedimientos relacionado con los canales de atención disponibles al usuario,, con la finalidad de unificar la información al interior y exterior de la entidad, ya que, tanto en la página web como en el portal del gestor documental si existe una relación entre los canales para atender a la ciudadanía.

Imagen. Relación entre los canales de atención disponibles.



Fuente: Recuperado de <https://arca.minambiente.gov.co/login.php> y <https://www.minambiente.gov.co/> Enero 2024

• 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

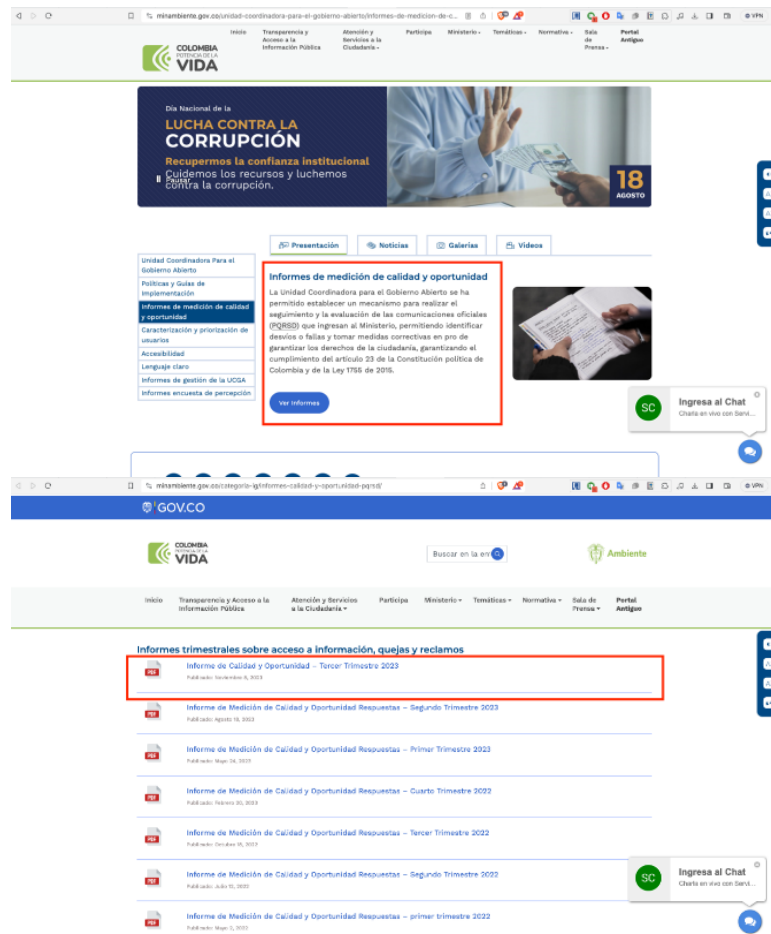
A lo cual para el desarrollo de esta auditoría y destacando lo dicho anteriormente, se consideró la actualización del documento G-A-SCD-10 en la Versión 2 del 27/07/2023, en la cual se indican los porcentajes de ponderación

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

para cada uno de los criterios para la evaluación de la calidad y oportunidad en las respuestas emitidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

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, este 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.

Para el periodo comprendido en el segundo semestre (Julio a Diciembre 2023) la UCGA realizó y dio cumplimiento a lo expresado en la guía G-A-SCD-10, como se evidencia a continuación:



Recuperado de: <https://www.minambiente.gov.co/categoria-ig/informes-calidad-y-oportunidad-pqrsd/>, Enero 2024

Sin embargo, a fecha de la realización de este informe, se evidenció el cargue del último informe correspondiente al trimestre de Octubre a Diciembre del 2023, ante los procedimientos determinados para cada uno de los canales disponibles se mencionan el documento DS-A-SCD-11, el cual en el portal de SOMOSIG se encuentra la versión de la vigencia 2022 y no el actualizado.



SC-2000142

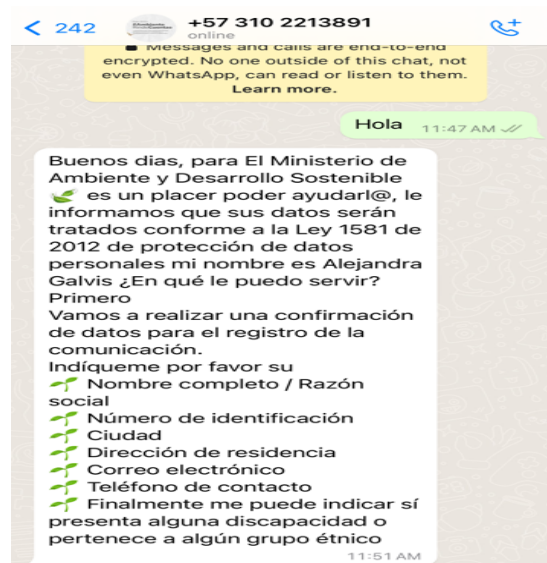


SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

- VERIFICACIÓN DE LOS CANALES WEB DISPONIBLES

- WhatsApp

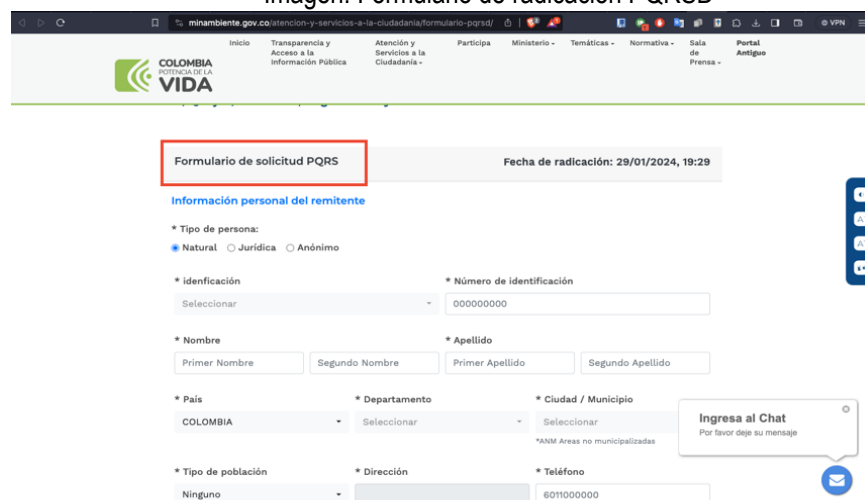


Fuente: Equipo Auditor consulta realizada

La línea del aplicativo WhatsApp está en funcionamiento, habilitada y disponible para cualquier ciudadano que cuente con la esta aplicación de mensajería instantánea instalada en su teléfono celular, aunque siendo una cuenta organizacional no cuenta con un mensaje automatizado instantáneo, el tiempo de respuesta es prudente considerando el flujo de información, además el personal a cargo cumple con lo dispuesto en el documento de calidad, titulado protocolo de servicio a la ciudadanía.

- Portal Web

Imagen. Formulario de radicación PQRS



Fuente: Recopilado en: <https://www.minambiente.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/formulario-pqrsd/>, Enero 2024



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

El portal tiene una apariencia amigable, es intuitivo y le permite al ciudadano proporcionar la información relevante para la radicación de su solicitud ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

- **Acciones de tutela por la no respuesta oportuna a PQRSD**

Esta Oficina de Control Interno solicitó a la Oficina Asesora Jurídica - OAJ, informar si al interior del Ministerio se atendieron acciones judiciales, por la no respuesta oportuna de PQRSD con corte a 30 de Diciembre del 2023.

A lo que, la OAJ informó que, para ese período de tiempo y una vez verificadas las bases de datos con corte a 30 de diciembre de 2023, no existían procesos judiciales pendientes o vigentes por la no contestación de PQRSD.

A lo que es importante destacar que la OAJ aclara que para todo lo correspondiente a la vigencia 2023 llegaron aproximadamente, **doscientas cincuenta (250) tutelas por no contestación de PQRSD**, las cuales fueron debidamente tramitadas invocando la figura de hecho superado.

4.3 ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES PQRSD PRESENTADAS ANTE EL MINISTERIO.

A partir de la información proporcionada por la UCGA se entiende que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, relaciona la gestión y tramite por cada una de las dependencias existentes dentro de los boletines informativos, los cuales tienen como finalidad, desde las cifras, considerar el comportamiento y es una alerta ante la materialización del riesgo de gestión, con nivel de impacto económico y reputacional por la insatisfacción de la ciudadanía y partes interesadas ante la no atención de PQRSD, solicitudes de acceso a la información pública, acciones judiciales y disciplinarias contra la Entidad.

Para el periodo de desarrollo de esta auditoria se revisaron los 33 boletines emitidos, en los cuales se identificó que el Ministerio de Ambiente en la emisión del último, cerró la vigencia 2023 con un total de **2295** solicitudes en trámite, dentro de esta cantidad se entiende que alrededor de **1425** solicitudes están fuera de términos, rescatando que las fechas de vencimiento están desde el mes Enero del año 2023,

Imagen. Estadísticas boletín 33 PQRSD, UCGA

RADICADO ENTRADA	FECHA RADICACION	TIPO COMUNICACION	ESTADO DE LA PQRSD	NUMERO DIAS A GESTION	DEPENDENCIA
2295		PQRSD	En Trámite	68	Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales

Fuente: Excel, boletín 33 emitido por la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto., PQRSD

Dicho esto, y considerando lo expuesto en la guía gestión interna de peticiones de código G-A-SCD-02 en el apartado No. 12 relacionado con los términos para resolver las peticiones dentro del Ministerio y lo expuesto en la Ley 1755 de 2015, en el Art. 14 se entiende que “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*” y ante el análisis de la información proporcionada se entiende que esta cartera Ministerial demora alrededor **de 68 días** en la gestión de la solicitud hecha ante el Ministerio, consecuentemente y en respuesta a lo dicho ante las cifras, la UCGA ha generado las respectivas alertas y a través de la implementación de herramientas como memorandos, campañas y acuerdos de servicio con las diferentes dependencias con el propósito de reducir las cifras y atender las solicitudes y requerimientos vencidas, de lo anterior se genera la alerta desde esta Oficina para que



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

se adelanten las gestiones correspondientes con la finalidad de prevenir el daño antijurídico por el incumplimiento de términos legales.

Imagen. Distribución mensual de ingreso de solicitudes a la generación de Boletín 33. PQRSD (10 Diciembre)
UGCA

FECHA DE VENCIMIENTO	CANTIDAD SOLICITUDES VIGENTES
Enero	52
Febrero	66
Marzo	125
Abril	84
Mayo	114
Junio	139
Julio	178
Agosto	279
Septiembre	387
Octubre	
Noviembre	870
Diciembre	
TOTAL	2294

Fuente: Excel, Boletín 33 emitido por la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto

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 Julio al 30 de diciembre de 2023, totalizando 25.703 radicados con la siguiente clasificación como tipo de comunicación:

ESTADISTICA PARA INFORME PQRSD-ARCA	
TIPO DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD DE RADICADOS
ENTES DE CONTROL	562
OTRAS COMUNICACIONES OFICIALES	9158
PQRSD	9486
PROCESOS JUDICIALES	5820
PROYECTOS OFICINA ASESORA DE PLANEACION	308
SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN (Ley 1712)	44



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

ESTADISTICA PARA INFORME PQRSD-ARCA	
TIPO DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD DE RADICADOS
TRAMITES AMBIENTALES	325
TOTAL	25703

Fuente: Creación OCI con información del reporte estadística para informe PQR Gestor e Correspondencia ARCA del 1/07/2023 al 30/12/2023

De los 25.703 radicados de la estadística de PQR – ARCA, en el tipo de comunicación se clasifican 9.486 como PQRSD, estos radicados se encuentran identificados en diferentes tramites tales como:

DISTRIBUCIÓN PQRSD			
Tipificación (Tramite)	En trámite	Finalizado	Total general
Denuncia	16	13	29
Petición de Congresistas	93	269	362
Petición: Consulta de Fondo	109	241	350
Petición: Presentada por menores de edad		3	3
Petición: presentada por periodistas	3	21	24
Petición: Solicitud entre Autoridades	31	81	112
Petición: Solicitud de copias de Documentos	7	43	50
Petición: Solicitud General	1542	4886	6428
Queja	6	15	21
Reclamo	3	7	10
Sugerencia		4	4
Traslados por Competencia	19	2062	2081
Veeduría Ciudadana	1	11	12
TOTAL	1830	7656	9486

Fuente: Creación OCI con información del reporte estadística para informe PQR Gestor e Correspondencia ARCA del 1/07/2023 al 30/12/2023

De los 9.486 registros reportados a través del gestor de correspondencia, 7.656 están finalizados y en trámite 1.830, la mayor cantidad de registros correspondieron a solicitudes generales con 6.428 peticiones, seguido por los traslados por competencia con 2.081 solicitudes, las peticiones a Congresistas ascendieron a 362, siendo estos los requerimientos con mayor número de solicitudes para el segundo semestre del año 2023.

En comparación con las estadísticas presentadas en los informes Bimestrales de gestión de la unidad coordinadora para el gobierno abierto y servicio a la ciudadanía, estas coinciden, también se destacan los mecanismos activados por esta dependencia para destacar la importancia de la reducción de las cifras negativas y como el equipo estaba a disposición del respectivo acompañamiento, como se evidencia a continuación:



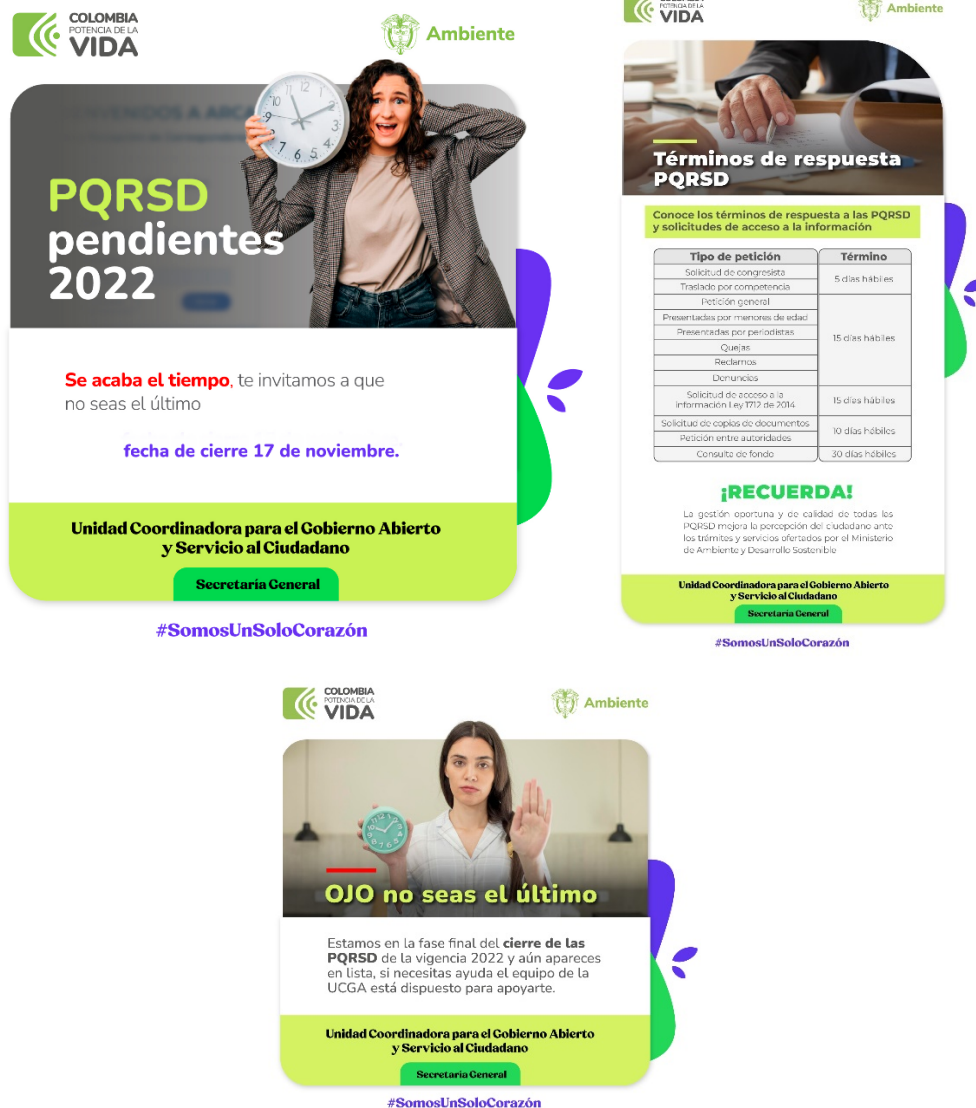
SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

Imagen. Campañas implementadas por la UCGA ante el vencimiento de PQRSD.



Fuente: Anexos memorando 40042024E3000863

Dicho esto, también la UCGA, indica que para el periodo de reporte NO SE NEGÓ el acceso a información pública a los 9.486 interesados que radicaron y solicitaron información; esto debido a que la Entidad no ha identificado reservas de información. Adicional, a lo expuesto en el informe presentado por esta unidad, se evidencia la relevancia dada ante la continuidad y prestación del servicio ante el cumplimiento de los criterios y estándares en la guía para la medición en calidad de las respuestas a las PQRSD que ingresan al Ministerio De Ambiente y Desarrollo Sostenible la cual está orientada a fortalecer las capacidades en atención a los requerimientos, y así mismo promover la transparencia, el acceso a la información y mejorar relación del sector ambiental con la ciudadanía.



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

El día 24 de Enero del año 2024, se adelantó una reunión virtual con el equipo de la UCGA en donde destacaron la mejora continua en la que se encuentra el proceso de servicio al ciudadano y considerando que dese el mes de octubre del año 2023 con la generación del acto administrativo que es la resolución 1019, por medio de la cual se actualizan las funciones a la UCGA para la ejecución de sus actividades.

Así que, el cambio del punto de atención presencial es un punto estratégico en la aplicación de esta resolución para la ejecución de la recepción de las solicitudes presenciales (verbales o escritas), la UCGA, asegura que esta información estuvo disponible para la ciudadanía y los integrantes del Ministerio, por medio del correo, página web y los anuncios físicos en las entradas de las instalaciones del Ministerio.

Imagen. Soporte de anuncio a la ciudadanía del cambio del punto de atención presencial.



Fuente: Equipo auditor OCI,2024

4.5 ANÁLISIS DE LOS INFORMES DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD

Esta oficina tomó el documento identificado como INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD – generado por la UCGA (01 de julio al 30 de septiembre de 2023), para el análisis de calidad y oportunidad, los cuales pertenecen a la vigencia evaluada. Dichos informes fueron verificados por esta Oficina, encontrándose publicados en la página web de la entidad en el siguiente enlace: <https://www.minambiente.gov.co/categoria-ig/informes-calidad-y-oportunidad-pqrsd/>

Se identificó que durante el tiempo objeto de la presente evaluación la dependencia encargada de realizar de manera continua la evaluación y seguimiento a la calidad de los documentos emitidos desde el Ministerio es la UCGA, como respuesta a aquellas comunicaciones oficiales que fueron clasificadas como PQRSD por parte del Grupo de Gestión Documental y que son presentadas por personas naturales o jurídicas de manera formal a este Ministerio, a través de los diferentes canales de radicación habilitados para ello (antes descritas).

Lo anterior, se realiza con el fin de optimizar los tiempos de gestión (oportunidad), el lenguaje utilizado y la profundidad de lo respondido (calidad) y decidir a partir de esto, las acciones correctivas pertinentes, a efecto de evaluar la atención oportuna, clara y precisa a todos los usuarios internos y externos, así como ejecutar el control social y dar garantía plena del derecho de petición (artículo 23 de la Constitución Política de 1991), como uno de los principales medios de comunicación y construcción entre las personas y el Estado.



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

En prueba de recorrido virtual realizada el mes de enero de 2024, junto con el équipo designado por la UCGA reconoce e identifica la versión y estado de publicación de la Guía evaluada con codificación G-A-SCD-01, así como el objetivo principal de la evaluación de calidad y oportunidad realizada al interior de la entidad, su funcionalidad y el alcance de la misma, corroborando que se implementa como un mecanismo de control y alerta para la entidad en general debido a que los informes elevados son enviados de manera masiva a toda la entidad para su conocimiento y apropiación, así como su respectiva publicación en la página web institucional para conocimiento de la comunidad en general.

De igual manera, la UCGA señala que en atención a las observaciones realizadas por la OCI en el seguimiento inmediatamente anterior, y de conformidad con su intención de conservar al día su sistema de calidad, adelantaron los respectivos procesos de actualización de múltiples formatos, procedimientos y guías en la que se incluye la guía evaluada, pertenecientes al proceso de Servicio al Ciudadano, los cuales fueron liderados por la Coordinadora de la UCGA, así mismo han trabajado con el Grupo de Gestión Documental para la mejora y correcto funcionamiento del gestor documental que para esta vigencia es ARCA, como se ve a continuación:

DOCUMENTO 2024E1002028
Solicitados Solicitar Físico

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente
Asunto	Solicitud información empresas o organizaciones dedicadas a la venta de abejas polinizadoras.		Fecha	2024-01-17 15:40:01
Folios	1/0		Fecha Vencimiento	2024-02-08 00:00:00
Descripción Anexos	NO REGISTRA		Anexos	0
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana		Anexo/Asociado	Referencia / Oficio
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Petición Tipo Comunicación: PQRSD Trámite Petición: Solicitud General (10/15 días) Tipo Persona: Natural Tipo Población: No se identifica		Flujos	Nivel de Seguridad: Público
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail
Teléfono				

Fuente: Gestor Documental- ARCA

Como lo es el fortalecimiento en la tipificación de las comunicaciones, la activación del semáforo ante el cumplimiento de términos y del funcionamiento adecuado ante los términos designados por la normatividad aplicable como se evidencia en la imagen anteriormente.

También informaron, que debido a la debilidades en la atención al seguimiento a las PQRSD por parte de las dependencias, las cifras reportadas, carecen de efectividad, dado que los designados para la solución o respuesta de la solicitud, no reconocen la obligación de su respuesta por lo que no es posible que las actividades generadas tengan un efecto y den resultado.

Frente a lo anterior, la UCGA manifestó que esta situación excede sus competencias, debido a que no cuentan con perfiles profesionales para dar contestación a temas misionales u administrativas.



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

4.6 RIESGOS DEL PROCESO

El 04 de Octubre 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 la cartera ministerial.

4.7 RECOMENDACIONES

Las 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 relación 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 servidores 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 trazabilidad a través del radicado de ingreso, debido a que, tanto la UGCA y Gestión Documental, han identificado 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 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



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 5	Vigencia: 27/12/2023	Código: F-C-EIN-04

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 deshabilitar 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, y 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. Por lo tanto, los mecanismos adoptados por la entidad deberán ajustarse.
- Se deberá realizar la actualización de los documentos de calidad , adoptando los lineamientos y disposiciones expuestas en la Resolución 1019 del 3 de Octubre del 2023.
- El proceso de atención y servicio a la ciudadanía, cuenta con los requisitos y cumple los lineamientos descritos en la normatividad vigente.



SC-2000142



SA-2000143