INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE – PRIMER SEMESTRE DE 2024.

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 2024, una evaluación al proceso de gestión interna a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información y Denuncias, correspondiente al primer semestre de 2024, del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

2. OBJETIVO Y ALCANCE.

Verificar que la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD sean atendidas por la Entidad en concordancia a la normativa vigente que rige la materia, 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.

Así como validar el procedimiento y/o mecanismos adoptados por la entidad para dar atención a los requerimientos de la ciudadanía durante el periodo correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024.

El alcance del presente informe en cuanto a resultados de la gestión de las comunicaciones oficiales (PQRSD), corresponde al corte del primer semestre de 2024.

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. Congreso de Colombia.
- Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Congreso de Colombia.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. "Por la cual se expide

el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Congreso de Colombia.

- 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. Congreso de la Republica.

- 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. Congreso de Colombia.

- Decreto 3570 de 2011: Por el cual se modifican los objetivos y la estructura del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se integra el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

- Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

- Resolución 639 de 2016: Por la cual se reglamenta el trámite interno en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se dictan otras disposiciones.

- Resolución 1019 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 deja sin efecto el numeral 9 del numeral 2 del artículo 2 de la Resolución 0259 del 2022, y se dictan otras disposiciones.

- Acuerdo 60 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.

- Guía para la gestión interna de peticiones, proceso de servicio al ciudadano G-A-SCD-02, versión 4 (15/03/2024).

- Guía para la medición en calidad de las respuestas a las PQRSD que ingresan al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, proceso de servicio al ciudadano G-A-SCD-10, versión 2 (27/07/2023).

- Procedimiento administración de comunicaciones oficiales, P-A-DOC-10, versión 9 (29/05/2024).

- Protocolo de servicio a la ciudadanía, proceso de servicio al ciudadano D-A-SCD-01, versión 12 (20/07/2023).

- Demás documentos y normatividad que apliquen al proceso evaluado.

4. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1 Del Marco normativo

En virtud de lo establecido en la Ley 1437 de 2011: por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público, 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*"; asimismo, en el Acuerdo 60 de 2001, Articulo 3°. Unidades de Correspondencia, que señala:

> *(…) "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" (…)*

De acuerdo con lo anterior, esta Oficina 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 evidenció dentro de la misma, relación de numero para el envío de peticiones o servicios de mensajería por fax, como lo establece la normativa relacionada.

4.2 Análisis de guías, protocolos y procedimientos.

En respuesta emitida a la Oficina de Control Interno – OCI, por medio del Memorando **40002024E3011935**, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano - UCGASA, indicó que para el primer semestre del 2024 las guías y protocolos empleados para la atención de PQRSD dentro de la Entidad se encontraron vigentes:

- La Guía Interna de Peticiones (PQRSD) - G-A-SCD-02. Versión 4.
- El Protocolo de Servicio a la Ciudadanía – D-A-SCD-01. Versión 12
- 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 2.

Los documentos G-A-SCD-02 y D-A-SCD-01 se evidenciaron en versiones de marzo de 2024 y julio de 2023 respectivamente, por lo tanto, en relación con

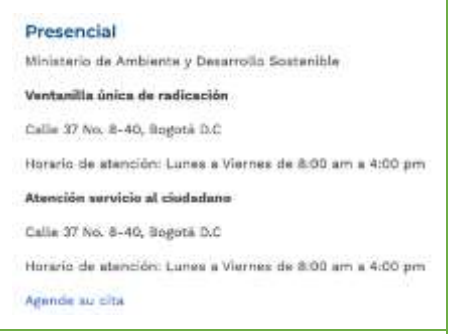
los cambios realizados y la normatividad vigente, se realizó comparativa que en la Tabla No. 1. frente a los documentos y lo evidenciado en la página web de la Entidad, así como las observaciones por esta Oficina.

Conforme a lo anterior, dentro de la guía G-A-SCD-02 Gestión interna de peticiones y el D-A-SCD-01 Protocolo de servicio a la ciudadanía se evidenció para la guía el numeral 7.2. Canales de recepción de peticiones escritas y para el protocolo 5.1. Canales para la atención a la ciudadanía, reflejado en la siguiente tabla:

Tabla No 1. Canales de atención reflejados en la guía y el protocolo del proceso de Servicio al Ciudadano (G-A-SCD-02 - D-A-SCD-01) vs Canales de atención reflejados en la Página Web de la Entidad.

SOMOSIG
Sistema Integrado de Gestión

G-A-SCD-02 Guía Para La Gestión De Peticiones	D-A-SCD-01 Protocolo de servicio a la ciudadanía	Canales de atención
7.2 Canales De Recepción De Peticiones Escritas	5.1. Canales Para La Atención A La Ciudadanía	https://www.minambiente.gov.co/canales-deatencion/
Líneas Telefónicas		
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. 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.	Línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá 3323400. FAX institucional Teléfono: 3323400, conectado las 24 horas del día. **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.	**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
Observación OCI		
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, cabe señalar que esta observación se presentó en el Informe de esta Oficina inmediatamente anterior. Además, 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 estaba activa y operativa y deriva al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, igual que la línea evidenció en el protocolo y la web (601332340), pero el Ministerio debe tener una única línea telefónica, cabe señalar que esta observación se presentó en el Informe de esta Oficina inmediatamente anterior.		
Fax		
El fax de la Entidad, en la línea 2887517 6. El fax de la Entidad, en la línea 2887517.	FAX institucional Teléfono: 3323400, conectado las 24 horas del día. **FAX institucional**: Teléfono: 3323400, conectado las 24 horas del día.	No se evidenció.
Observación OCI		
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 la llamada realizada** (jueves 18 de julio, 10:45am), 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 de código G-A-SCD-02 no coincide el número, cabe señalar que esta observación se presentó en el Informe de esta Oficina inmediatamente anterior.		

G-A-SCD-02 Guía Para La Gestión De Peticiones	D-A-SCD-01 Protocolo de servicio a la ciudadanía	Canales de atención
7.2 Canales De Recepción De Peticiones Escritas	5.1. Canales Para La Atención A La Ciudadanía	https://www.minambiente.gov.co/canales-deatencion/
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.	 **CANAL** / **ATENCIÓN** **Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal presencial)**: Brinda atención y orientación sobre la información misional 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 relacionados con el quehacer del Ministerio. Responsable: Grupo de Gestión Documental	 **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
Observación OCI		
La dirección relacionada en la Guía G-A-SCD-02 para la *"recepción de correspondencia"* es en la Carrera 13 No. 37-38, refiriéndose a la ventanilla única del Ministerio, aun así, en el protocolo (D-A-SCD-01) 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, este se encuentra actualizado, cabe señalar que esta observación se presentó en el Informe de esta Oficina inmediatamente anterior.		
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 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. **Página web institucional.** 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/
Observación OCI		
La ruta citada en la guía G-A-SCD-02 no direcciona al apartado disponible para la recepción de las PQRSD, indica un apartado de abril 16, 2021; mientras que, en el protocolo solamente indica el enlace a la página oficial del Ministerio; dado lo anterior, se evidencia que tanto el		

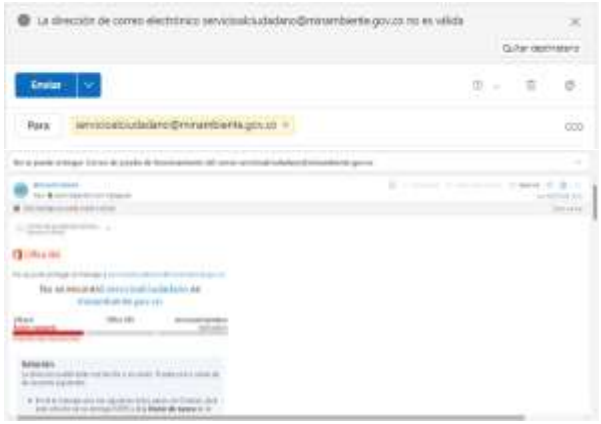
G-A-SCD-02 Guía Para La Gestión De Peticiones	D-A-SCD-01 Protocolo de servicio a la ciudadanía	Canales de atención
7.2 Canales De Recepción De Peticiones Escritas	5.1. Canales Para La Atención A La Ciudadanía	https://www.minambiente.gov.co/canales-deatencion/

protocolo como la guía deben ser actualizado en concordancia a la página actual de recepción de solicitudes que se evidencia en el apartado de "Atención y servicios a la ciudadanía".

Correo Electrónico

La cuenta de correo electrónico servicioalciudadano@minambiente.gov.co.

3. La cuenta de correo electrónico servicioalciudadano@minambiente.gov.co



CANAL	ATENCIÓN	
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	

Observación OCI

En la Guía G-A-SCD-02, aun se encontró referenciado el correo electrónico, servicioalciudadano@minambiente.gov.co, que se indicó anteriormente en el Informe del primer semestre del 2023, se encontraba habilitado hasta el 4 de julio de 2023, actualmente se evidenció que se indica que, "*La dirección de correo electrónico servicioalciudadano@minambiente.gov.co no es válida*", por lo cual se remitió correo para evidenciar su funcionamiento en donde se indicó que, "*No se encontró servicioalciudadano en minambiente.gov.co.*"

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 *"soporte técnico VITAL".* Conforme a lo evidenciado, tanto la guía como el protocolo deben ser actualizadas.

G-A-SCD-02 Guía Para La Gestión De Peticiones	D-A-SCD-01 Protocolo de servicio a la ciudadanía	Canales de atención
7.2 Canales De Recepción De Peticiones Escritas	5.1. Canales Para La Atención A La Ciudadanía	https://www.minambiente.gov.co/canales-deatencion/
WhatsApp		
No se encontró evidencia.		
Observación OCI		
En la Guía D-A-SCD-02 no está relacionado el WhatsApp de atención a la ciudadanía, mientras que el indicado en el protocolo y la página web concuerdan, se recomienda actualizar la guía.		
Línea celular		
No se encontró evidencia		
Observación OCI		
En la Guía D-A-SCD-02 no está relacionada la disponibilidad de la línea celular de atención a la ciudadanía, mientras que, el indicado en el protocolo y la página web concuerdan, se recomienda actualizar la guía.		

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/.Tomado el 18 de julio de 2024. SOMOSIG,2024.

En la Tabla No. 1 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, por lo cual 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, en concordancia con el protocolo de servicio a la ciudadanía y lo expuesto en la página Web, considerando que uno de estos documentos fue actualizado recientemente.

4.3. 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, esta deberá ser remitida ante el gestor de correspondencia activo que, para esta vigencia es el sistema de Administración y Recepción de Correspondencia Ambiental – ARCA.

- **Asignación:** En este apartado adoptan de manera integral lo descrito en la Circular 8300-341764 de diciembre de 2015, emitida por Secretaría 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 de perfiles con capacidad de firma 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,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.

4.4. VERIFICACIÓN CORREOS RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Imagen 1. Relación de mecanismos de atención al ciudadano, publicado en página web del Ministerio.

Tomado el 18 de julio de 2024, de la página web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Equipo OCI, 2024.

Por medio de comunicación interna, la Secretaría General informó que dentro de los canales de atención para radicación de las comunicaciones que ingresan a la Entidad, el correo electrónico servicioalciudadano@minambiente.gov.co fue deshabilitado y actualizado el 04 de julio de 2023 al correo info@minambiente.gov.co.

Por otro lado, la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación – OTIC, informó de acuerdo a lo requerido por esta oficina, el pasado 11 de julio de 2024 por medio del Memorando 15002024E3011420, que el correo electrónico correspondencia@minambiente.gov.co estuvo en funcionamiento hasta el 17 de febrero de 2022, ya que mediante solicitud GEMA 2259 por parte de la UCGASA se dio cierre definitivo del correo electrónico; así mismo se indica por la OTIC que se realizó backup del correo el 4 de marzo de 2022 por solicitud de la UCGASA. De acuerdo con lo anterior, se informa por la OTIC que el 8 de agosto del 2022 se solicitó por un funcionario a un contratista de la Oficina en mención, las credenciales de acceso del correo, a lo que, según el Memorando anteriormente citado, a esta Oficina se dio respuesta en los siguientes términos "*(...) se proporcionan nuevas contraseñas para acceder, confirmando así la activación de la cuenta (...)*". Finalmente se indica por la OTIC en su respuesta, que hasta el 06 de mayo de 2024 nuevamente la UCGASA solicitó la eliminación del correo, lo cual se realizó 31 de mayo de 2024.

Por lo anterior, se puede inferir que el correo electrónico de recepción de comunicaciones correspondencia@minambiente.gov.co, estuvo 834 días activo entre la primera y segunda solicitud de cierre del mismo. Esta Oficina desconoce,

si en ese periodo de tiempo, en que el correo estuvo activo, fueron allegadas solicitudes a esta bandeja de entrada y si estas fueron tramitadas.

Es de anotar que, en evaluaciones anteriores, esta oficina realizó seguimiento a los correos referidos en este numeral, y en consonancia a lo que concierne al correo electrónico de correspondencia@minambiente.gov.co y lo expuesto en el memorado 15002023E3009162 y el memorando 40042024E3012053, se evidencia la desarticulación entre la Oficina de tecnologías de la información-OTIC y la Secretaría General, puesto que se desconoce la razón por la cual la OTIC autoriza nuevamente la activación de esta cuenta y quien era el responsable de la administración de las solicitudes y/o requerimientos allegadas a esta cuenta dentro del periodo 2022 a primer semestre de 2024.

De acuerdo con lo anterior se evidenció que, los correos electrónicos asociados en la atención de servicio al ciudadano info@minambiente.gov.co, soytransparente@minambiente.gov.co y procesosjudiciales@minambiente.gov.co, se encuentran activos y en funcionamiento.

En consonancia con lo expuesto anteriormente, comprendiendo los ajustes y actualizaciones que se han efectuado a la fecha de realización de este Informe, se reitera que la G-A-SCD-02 Gestión interna de peticiones debe actualizarse así como las diferentes guías y procedimientos relacionados con los canales de atención al ciudadano, 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 de atención a la ciudadanía.

Imagen 2. Relación entre los canales de atención disponibles, en página web y en ARCA.

Fuente: Tomado el 18 de julio de 2024 de https://arca.minambiente.gov.co/login.php y https://www.minambiente.gov.co/. Equipo OCI.

4.5. 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

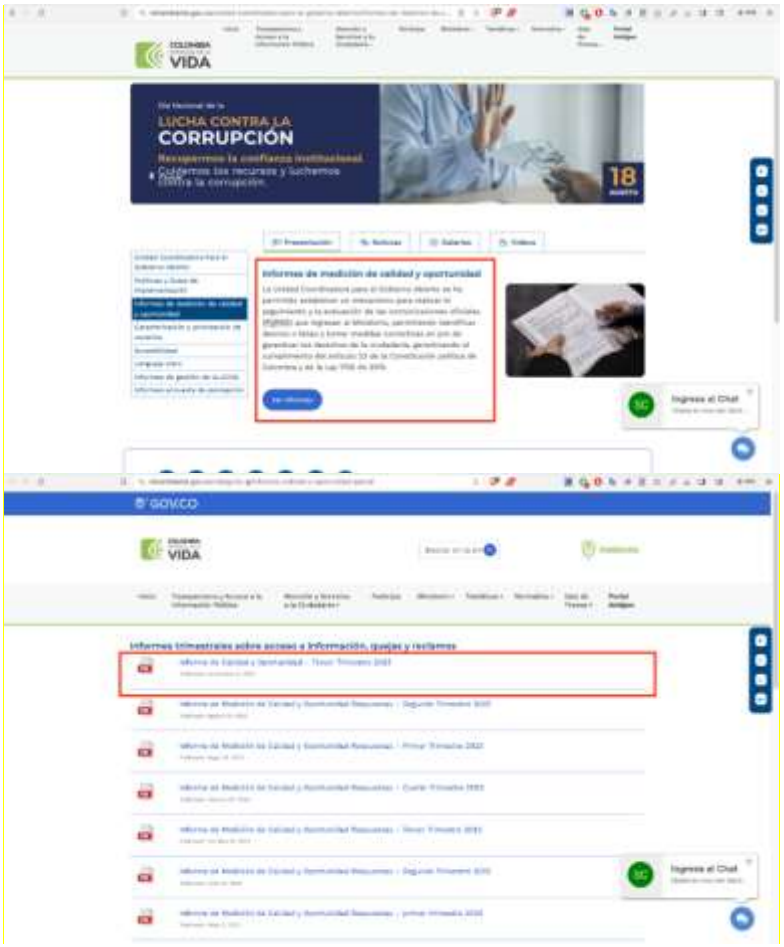
Sostenible. G-A-SCD-10 Versión 1 del 17/05/2023, en esta guía se definen los criterios de evaluación de calidad de las respuestas PQRSD, los cuales son:

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 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:



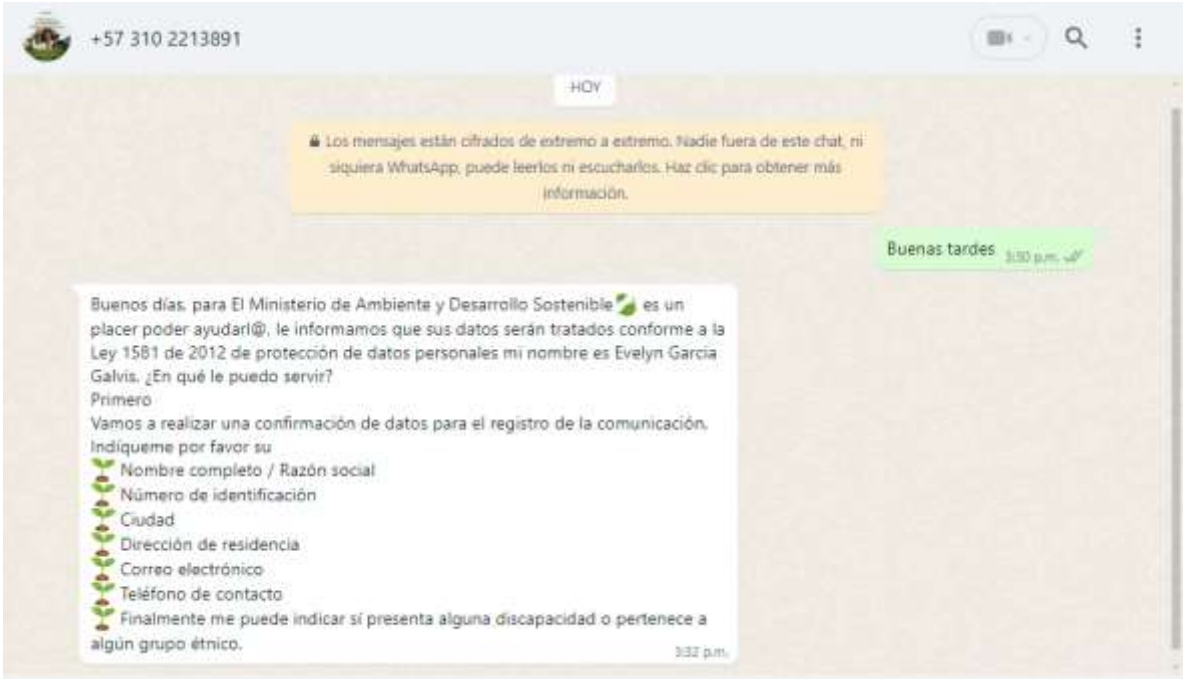
Recuperado de: https://www.minambiente.gov.co/categoria-ig/informes-calidad-y-oportunidad-pqrsd/, Enero 2024

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 SOMOSGIG se encuentra la versión de la vigencia 2022 y no el actualizado.

4.6. VERIFICACIÓN DE LOS CANALES WEB DISPONIBLES

4.6.1. WhatsApp (aplicación de mensajería instantánea)

Imagen 3. Verificación de atención por medio de WhatsApp.

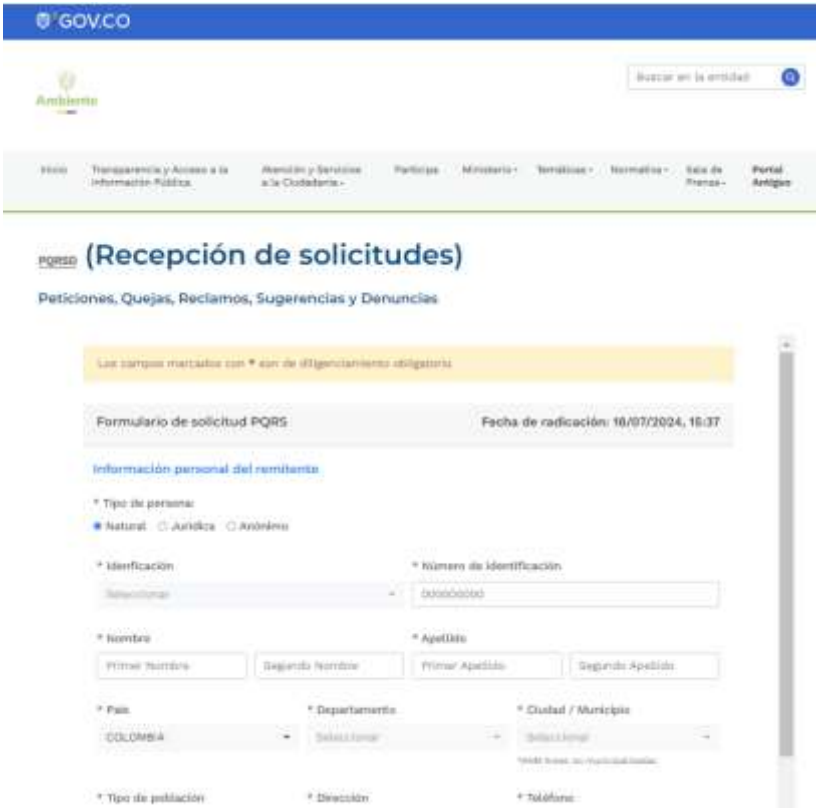


Fuente: Tomado el 18 de julio de 2024 de WhatsApp. Equipo OCI.

Esta Oficina evidenció que la línea de atención al ciudadano por medio del 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 (respuesta automática), 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.

4.6.2. Portal Web

Imagen 4. Formulario de radicación PQRSD



Fuente: Tomado el 18 de julio de 2024, https://www.minambiente.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/formulario-pqrsd/. Equipo OCI.

Esta Oficina evidenció que, el formulario de solicitud de PQRS 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.

4.6.3. Acciones de tutela por PQRS.

Esta Oficina solicitó por medio del Memorando 16002024E3010636, información a la Oficina Asesora Jurídica - OAJ, referente a la atención de tutelas por la no respuesta oportuna de PQRSD del Ministerio, en donde, la OAJ indico que, "*con corte de 30 de junio de 2024, han sido interpuestas 73 acciones de tutela, en relación con PQRSD en contra del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, las cuales, a la fecha, ya fueron tramitadas…"*.

4.7 ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES PQRSD PRESENTADAS ANTE EL MINISTERIO.

A partir de la información proporcionada por la UCGASA se entiende que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, relacionó la gestión y trámite 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 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 auditoría se revisaron los dieciséis (16) boletines generados en el primer semestre de 2024, remitidos por Secretaría General en respuesta de la solicitud de esta Oficina, los cuales se identificó que el Ministerio en la emisión del último Boletín No. 16, en donde indicó que, a corte del 26 de junio de 2024, se encontraban vencidas 2.670 peticiones, de las cuales 2.280 que corresponden al 85% de las peticiones vencidas, se encuentran en Dependencias evidenciadas en la Tabla 2.

Tabla. 2. Peticiones vencidas por dependencia a corte del 26 de junio de 2024.

Dependencias	Peticiones vencidas
Grupo de gestión en biodiversidad	399
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental - SINA	398
Subdirección de educación y participación	331
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	267
Grupo SINA	196
Despacho del Ministro	155
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	129
Dirección de bosques	122
Oficina asesora jurídica	103
Oficina de asuntos internacionales	91
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	89

Fuente: Tomado del Boletín 16 de la UCGASA. Equipo OCI. 2024.

De acuerdo con el Boletín 16 emitido, se encuentran por vencer 1.600 peticiones, en donde, para el 2024 se encontraban en trámite vencidas 1.621 peticiones de las cuales, 1.136 peticiones cuentan con un número de días vencidos mayor a 15 días, de acuerdo a lo anterior y considerando que en la Guía gestión interna

de peticiones 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 de acuerdo con el Boletín 16, contó con un promedio de 38,5 de número de días de peticiones vencidas.

Esta Oficina observó que, la UCGASA 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 se adelanten las gestiones correspondientes con la finalidad de prevenir el daño antijurídico por el incumplimiento de términos legales.

4.8. VERIFICACIÓN DE LAS ESTADÍSTICAS REPORTADAS DE PQRSD DEL APLICATIVO ARCA VS INFORMES DE GESTIÓN DE UCGA

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 PLANEACIÓN	308
SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN (Ley 1712)	44

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 identifican 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

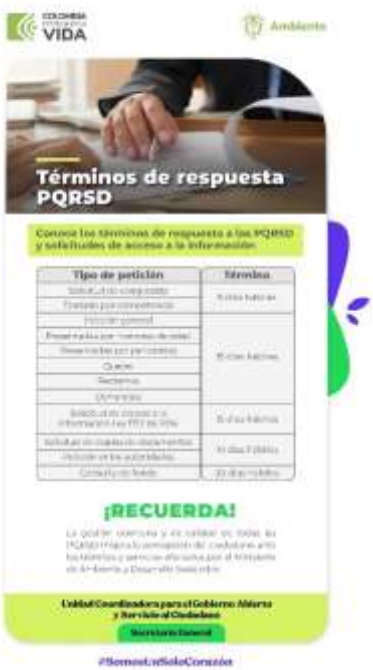
Veeduría Ciudadana	1	11	12
TOTAL	**1830**	**7656**	**9486**

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:

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.

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 de 2023, 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 del proceso de atención 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

4.9. ANÁLISIS DE LOS INFORMES DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD

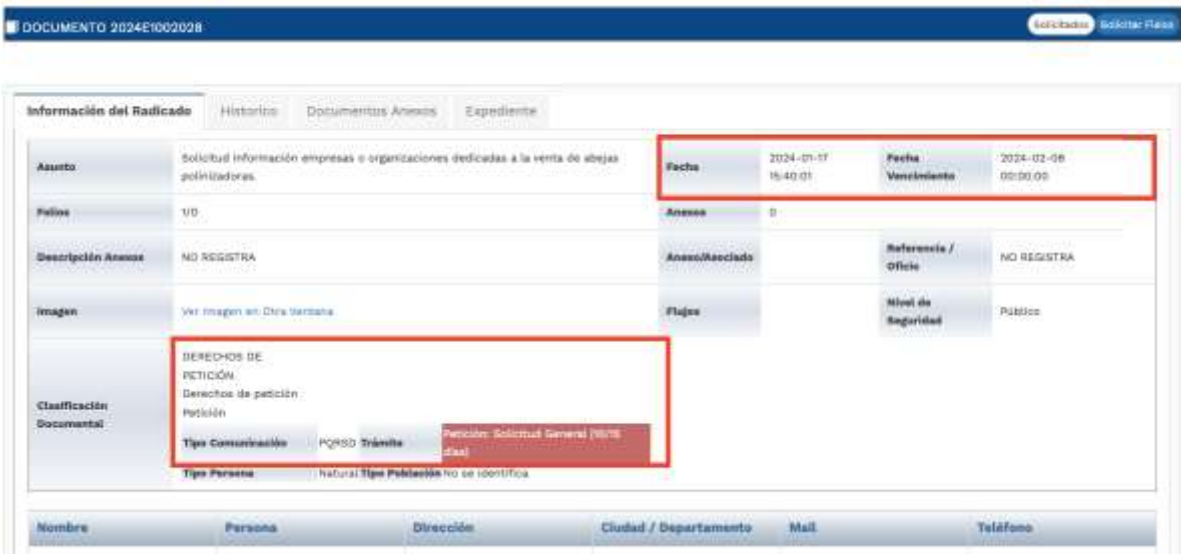
Esta oficina tomó el documento identificado como INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD – generado por la UCGA (01 de julio al 30 de septiembre de 2023), para el análisis de calidad y oportunidad, los cuales pertenecen a la vigencia evaluada. Dichos informes fueron verificados por esta Oficina, encontrándose 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 esta evaluación, la dependencia encargada de realizar de manera continua la evaluación y seguimiento de la calidad de los documentos emitidos desde el Ministerio es la UCGA, como respuesta a aquellas comunicaciones oficiales clasificadas como PQRSD por el Grupo de Gestión Documental y presentadas por personas naturales o jurídicas de manera formal a este Ministerio, mediante los diferentes canales de radicación habilitados (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.

En prueba de recorrido virtual realizada el mes de enero de 2024, junto con el equipo 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:



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 las debilidades en la atención al seguimiento a las PQRSD al interior de las dependencias que componen a esta cartera, las cifras reportadas aumentan, y las estrategias implementadas carecen de efectividad, dado que los designados para la solución o respuesta de la solicitud, no reconocen la obligación de la generación de la respuesta oportuna, clara y de fondo.

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.

4.10. 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 recomienda que todas las áreas del Ministerio, una articulación coordinada por la Secretaría General para resaltar la importancia del cumplimiento ante los términos de ley asignados en la gestión de respuestas ante las PQRSD radicadas, para contribuir a la no materialización del riesgo de incumplimiento de términos legales, ya que en el desarrollo de esta evaluación se identifica que la correcta gestión no depende solo de la Unidad Coordinadora sino del engranaje de la cartera ministerial.

RECOMENDACIONES

Conforme al análisis, cruces de información y verificaciones, realizadas esta Oficina recomienda:

1. Se reitera, 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, así como su publicación en la página web y en los documentos internos para el conocimiento ciudadano y de los servidores del Ministerio.

2. Se reitera, 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.

3. 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.

4. Generar o informar a los servidores del Ministerio los lineamientos para crear, habilitar, restringir, eliminar, suspender o cerrar cuentas de correo electrónico y manejar las bandejas en la transición entre la eliminación y creación de nuevas cuentas de correo electrónico, para evitar traumatismos para la ciudadanía y los servidores del Ministerio y no exponer a la Entidad a sanciones o fallos de Tutela por no atender los requerimientos previstos por la Ley 1755 de 2015.

5. Diseñar estrategias institucionales más efectivas, que permitan determinar la trazabilidad mediante el radicado de ingreso con los radicados de salida, ya que, tanto la UGCA como Gestión Documental y así mismo dentro de la ejecución de esta evaluación, una de las falencias más destacada del proceso de atención a PQRSD, es la generación de nuevos radicados los cuales, NO están vinculados al radicado inicial ; por lo que, en consecuencia, el primer radicado puede quedar como no contestado, lo que genera reprocesos al reportar peticiones vencidas que deben verificarse nuevamente para registrar el estado actual de las peticiones.

6. 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.

7. 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.

8. Seguir actuando de conformidad, ante la herramienta del diseño estrategias al interior de la cartera con mayor efectividad, acciones de mejora, cultura institucional, adherencia en los procesos, involucrando a los actores en la atención de PQRSD, para que no se instauren acciones de tutela ante el Ministerio y se cumpla con todos los requerimientos.

CONCLUSIONES.

Producto del análisis normativo, la información remitida por Secretaría General y lo reportado en el gestor de correspondencia ARCA, las pruebas de recorrido y la revisión de la información solicitada, esta Oficina concluyó 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, 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.