

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 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 2025, la evaluación al proceso de gestión interna a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información y Denuncias, correspondiente al segundo semestre de 2024, del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

2. OBJETIVO Y ALCANCE.

Verificar que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible atienda las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información y Denuncias – PQRSD en concordancia a la normativa vigente que rige la materia, 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 el Ministerio para dar atención a los requerimientos de la ciudadanía durante el periodo correspondiente al segundo 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 segundo semestre de 2024.

3. MARCO NORMATIVO.

- Constitución Política de Colombia 1991 (Art. 23, 74, 103, 209).
- 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”.
- Decreto Nacional 2232 de 1995 “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
- Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 962 de julio 8 de 2005 (Art. 3, 6, 10, 14 y 15) “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Directiva Presidencial 04 de 2009 (22-05-09) “Asunto: Estricto cumplimiento al derecho de petición.”
- 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”.



SC-2000142



SA-2000143

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

- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 3570 de 2011 “Mediante el cual se modifican los objetivos y estructura el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Acuerdo No. 001 del 2024 de la AGN: “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”
- 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”.
- Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Resolución 0639 del 19 de abril de 2016 “Por la cual se reglamenta el trámite interno en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se dictan otras disposiciones”
- Resolución No. 0286 del 09 de marzo de 2022 “Por la cual se conforman los grupos internos de trabajo de la Subdirección Administrativa y Financiera del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; se asignan funciones, y se dictan otras disposiciones”
- 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 9. del 29/05/2024
- Demás documentos y normas que aplican al proceso evaluado

4. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

La presente evaluación se desarrolla en el marco del proceso de gestión oportuna ante la recepción, radicación, registro, distribución y atención de las comunicaciones oficiales recibidas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en el segundo semestre del año 2024.

Por lo tanto, para un total de **12.691** aproximadamente durante el segundo semestre de la vigencia 2024, de comunicaciones oficiales ingresadas a esta cartera Ministerial y tipificadas como PQRSD, considerando un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90% como valores referenciales estadísticos la muestra tendría un valor de 68 radicados por revisar, a lo que consecuentemente se realizó la evaluación sobre un 57% de la muestra total, para un total de **73** radicados evaluados en todas las clasificaciones de las comunicaciones especificadas en el documento de calidad P-A-DOC-10 “PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE COMUNICACIONES OFICIALES”, como se evidencia a continuación:

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

Tabla 1. Distribución estadística de la evaluación de PQRSD

TIPO	CANTIDAD 2DO SEMESTRE REAL	MUESTRA
DENUNCIA	17	6
CONSULTA DE FONDO	477	6
PETICION PRESENTADA POR MENORES DE EDAD	3	3
PETICION PRESENTADA POR PERIODISTAS- SOLICITUD GENERAL	8608	20
QUEJA-RECLAMO	25	3
TRASLADO POR COMPETENCIA	2711	10
SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS	21	3
PETICION ENTRE AUTORIDADES	267	10
SUGERENCIA	7	2
PETICION PRESENTADA POR CONGRESITAS	555	10
TOTAL	12691	68
	TOTAL REAL EVALUADO	73
	% EVALUADO	57%

Fuente: Equipo auditor OCI 2025

4.1. ANÁLISIS GUÍAS Y PROCEDIMIENTOS

En respuesta emitida a la Oficina de Control Interno – OCI, por medio del memorando 40002025E3001651, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano - UCGA, indicó que para el segundo semestre del 2024 las guías y protocolos empleados para la atención de PQRSD dentro de la Entidad se encontraron vigentes:

Tabla 2. Documentos de calidad que fueron empleados por la UCGA en el segundo semestre de 2024.

No.	CÓDIGO	NOMBRE DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA
1	P-A-DOC10	Procedimiento Administración De Comunicaciones Oficiales	Procedimiento	9	29/05/2024
2	G-ASCD-02	Gestión Interna de peticiones	Guía	4	15/03/2024
3	G-ASCD-10	Guía para la medición en la calidad de las respuestas a las PQRSD que ingresan al Ministerio	Guía	2	27/07/2023
4	G-ASCD-12	Guía para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción	Guía	1	30/01/2024
5	D-ASCD-01	Protocolo de servicio a la ciudadanía	Protocolo	12	27/07/2023



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

6	DS- ASCD-14	Lineamientos para la gestión de canales de atención al ciudadano	Documento soporte	3	15/03/2024
---	----------------	---	-------------------	---	------------

Elaborado: equipo auditor 2025



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INFORME FINAL	SOMOSIG 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
---	--	--	-------------------

1. Líneas Telefónicas

<p>7.2. Canales de recepción de peticiones escritas</p> <p>Los canales de recepción de peticiones en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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 La cuenta de correo electrónico servicioalciudadano@minambiente.gov.co 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. Los puntos de atención que la Entidad establezca, los cuales se informarán a la ciudadanía a través de la Página Web del Ministerio. El fax de la Entidad, en la línea 2887517. 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">CANAL</th> <th style="text-align: center;">ATENCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="font-size: small;">Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal presencial)</td> <td style="font-size: small;">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</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Ventanilla Única de Correspondencia</td> <td style="font-size: small;">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</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal telefónico)</td> <td style="font-size: small;">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 style="font-size: small;">FAX Institucional</td> <td style="font-size: small;">Teléfono: 3323400, conectado las 24 horas del día. Se puede acceder al chat web institucional a través de la página del Ministerio: https://acortar.link/4CPS7V</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Centro de Contacto a la Ciudadanía – Chat Web Institucional</td> <td style="font-size: small;">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 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	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://acortar.link/4CPS7V	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.	<p>Telefónico</p> <p>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</p> <p>En Nuestras Instalaciones</p> <p>Dirección ventanilla única de radicación: Calle 37 No. 8-40 Bogotá, Colombia Commutador: +57 601 332 3400 Línea gratuita: 01 8000 919 301 Dirección atención presencial servicio al ciudadano: Calle 37 No. 8-40 Bogotá, Colombia Línea Celular +57 3133463676 WhatsApp +57 3102213891 Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm Commutador: +57 6013323400</p>	<p>La línea telefónica nacional (018000915060) referida en la Guía y el protocolo es diferente a lo publicado en la página Web (01 8000 919 301) , adicionalmente el horario de atención en la guía G-A-SCD-02 indica entre 8:00 a.m. y 5:00 p.m., lo que contrasta a lo reflejado en el protocolo y la página web.</p> <p>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 (6013323400).</p> <p>En ambos documentos se refleja un numero de servicio FAX que no está habilitado.</p>
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														
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://acortar.link/4CPS7V														
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.														

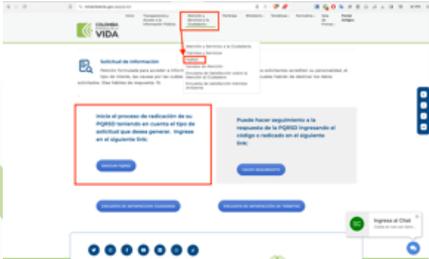
2. Canal presencial de atención al ciudadano

<p>La sede principal, para recepción de correspondencia, en la Ventanilla Única del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, ubicada en la Carrera 13 No. 37 – 38, con horario de atención de lunes a viernes entre las 08:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">CANAL</th> <th style="text-align: center;">ATENCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="font-size: small;">Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal presencial)</td> <td style="font-size: small;">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</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Ventanilla Única de Correspondencia</td> <td style="font-size: small;">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</td> </tr> </tbody> </table>	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	<p>Presencial</p> <p>Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible</p> <p>Ventanilla única de radicación</p> <p>Calle 37 No. 8-40, Bogotá D.C Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm</p> <p>Atención servicio al ciudadano</p> <p>Calle 37 No. 8-40, Bogotá D.C Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm</p> <p>Agende su cita</p>	<p>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.</p> <p>Por otro lado, se denominó en el protocolo la “ventanilla única de correspondencia” en contraste</p>
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								

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
			con la página web que se denominó “ventanilla única de radicación”, ahora bien, en la página Web y ante la modificación de la ubicación del punto presencial, se encuentra actualizado.

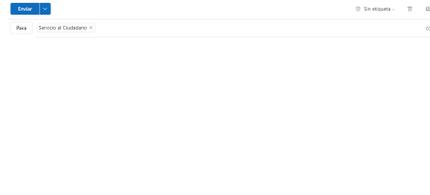
3. Servicio Digital

<p>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</p> <p>Al ingresar el enlace en la página redirecciona a esta página</p> <p>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</p> 	<p>En www.minambiente.gov.co se encuentra toda la información relacionada con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.</p> 	 <p>https://www.minambiente.gov.co/tramites-y-servicios-canales-de-atencion-y-sede-electronica-pqrsdf/</p>	<p>La ruta citada en la guía G-A-SCD-02 no direcciona al apartado disponible para la recepción de las PQRSD.</p>
--	---	--	--

4. Correo Electrónico

<p>La cuenta de correo electrónico: servicioalciudadano@minambiente.gov.co</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">Centro de Contacto a la Ciudadanía (correo electrónico)</td> <td style="width: 33%;"> info@minambiente.gov.co procesosjudiciales@minambiente.gov.co soytransparente@minambiente.gov.co vital@minambiente.gov.co </td> <td style="width: 33%;"> P.Q.R.S.D Notificaciones judiciales Posibles actos de corrupción Solicitudes y trámites de VITAL </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</td> </tr> </table>	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			<p>Correo Electrónico</p> <p>Correo institucional: info@minambiente.gov.co</p> <p>Notificaciones judiciales: procesosjudiciales@minambiente.gov.co</p> <p>Para más información haga clic AQUÍ</p> <p>Denunciar acto de corrupción: soytransparente@minambiente.gov.co</p> <p>Para más información haga clic AQUÍ</p>	<p>Para el correo referenciado en el protocolo (vital@minambiente.gov.co) este no se evidenció en la página web, aunque, se evidenció en la</p>
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									

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
<p>3. La cuenta de correo electrónico servicioalciudadano@minambiente.gov.co</p> <p>Requerir asistencia de Servicio al Ciudadano (El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible informa que en la medida su comunicación. Esta web no está y servicio. Adicionalmente ofrecemos que a partir del 2023 el correo electrónico institucional para la recepción de comunicaciones es info@minambiente.gov.co lo que permite el correo info@minambiente.gov.co de forma gratuita. Favor remitir el correo info@minambiente.gov.co de forma gratuita. Favor remitir el correo info@minambiente.gov.co de forma gratuita. Favor remitir el correo info@minambiente.gov.co de forma gratuita.</p> 		<p>Vía Correo Electrónico</p> <p>Correo institucional: info@minambiente.gov.co</p> <p>Notificaciones judiciales: procesosjudiciales@minambiente.gov.co</p> <p>Denunciar actos de corrupción: soytransparente@minambiente.gov.co</p> <p>Soporte Técnico VITAL: vital@minambiente.gov.co</p>	<p>página web http://vital.minambiente.gov.co/ denominado como “soporte técnico VITAL”.</p>
5. WhatsApp			
			<p>En la Guía D-A-SCD-02 no está relacionado este canal de atención a la ciudadanía.</p>
6. Línea celular			
			<p>En la Guía D-A-SCD-02 no está relacionada la disponibilidad de este canal de atención a la ciudadanía.</p>

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

Sistema Integrado de Gestión

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 y a la fecha de revisión, aun presentan inconsistencias ante la información real y publica.

- **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 Ambienta 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 la mayoría los traslados por competencias, es la UCGA, ya que desde las dependencias remiten los soportes argumentativos para las solicitudes recurrentes.

- **VERIFICACIÓN CORREOS RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA**

De acuerdo con la revisión hecha por el equipo auditor, en la página web del ministerio, se efectuaron adecuadamente las actualizaciones correspondientes, sin embargo, en las diferentes guías, procedimientos y documentos de calidad relacionados con los canales de atención disponibles al usuario, no tienen concordancia con lo expuesto públicamente, por lo tanto, con la finalidad de unificar la información al interior y exterior de la entidad, se sugiere realizar la actualización de los mismos.



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 1. Comparativa documento de calidad código G-A-SCD-02 y Prueba de recorrido

7.2. Canales de recepción de peticiones escritas

Los canales de recepción de peticiones en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible son:

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

 Office 365

No se pudo entregar el mensaje a servicioalciudadano@minambiente.gov.co.

No se encontró [servicioalciudadano](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co) en minambiente.gov.co.

JAGarciaS	Office 365	servicioalciudadano
Acción necesaria		Destinatario
Dirección Para desconocida		

Fuente: equipo Auditor 2025

- **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 31 de diciembre del 2024.

A lo que, la OAJ a través del memorando No. 13002025E3001478 informó que, para ese período de tiempo y una vez verificadas las bases de datos, no existían procesos judiciales pendientes o vigentes por la no contestación de PQRSD.

Es importante destacar que la OAJ, aclara que para todo lo correspondiente a la vigencia 2024 llegaron aproximadamente, **noventa y tres (93) tutelas por no contestación de PQRSD**, las cuales fueron debidamente tramitadas invocando la figura de hecho superado.

4.2 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 y los descargados a través del aplicativo ARCA, 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.

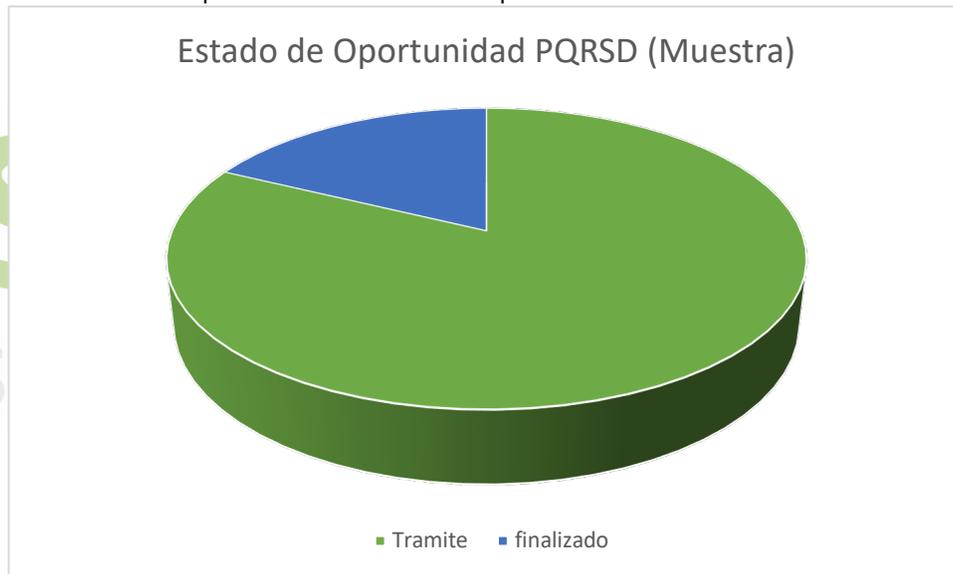
Para el periodo de desarrollo de esta auditoria se revisaron los informes estadísticos, en los cuales se tomó la muestra del 57% para el total de las comunicaciones tipificadas como PQRSD, de las cuales 60 solicitudes se encuentran en estado de en trámite, dentro de esta cantidad se entiende que más de la mitad de las solicitudes

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

no han tenido respuesta dentro de los términos asignados, rescatando que las fechas de vencimiento están desde el mes de junio de 2024,

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

Grafica 1. Comportamiento del estado de oportunidad en el Ministerio de Ambiente.



Fuente: Equipo Auditor

Tabla 2. Canales de comunicación implementados por la ciudadanía para el registro de sus PQRSD

Medio de recepción	Total Segundo semestre 2024
Correo Electrónico	8093
Formulario PQRSD	1709
Ventanilla de Radicación	424
TOTAL	10.226

Fuente: Memorando 40002025E3001651

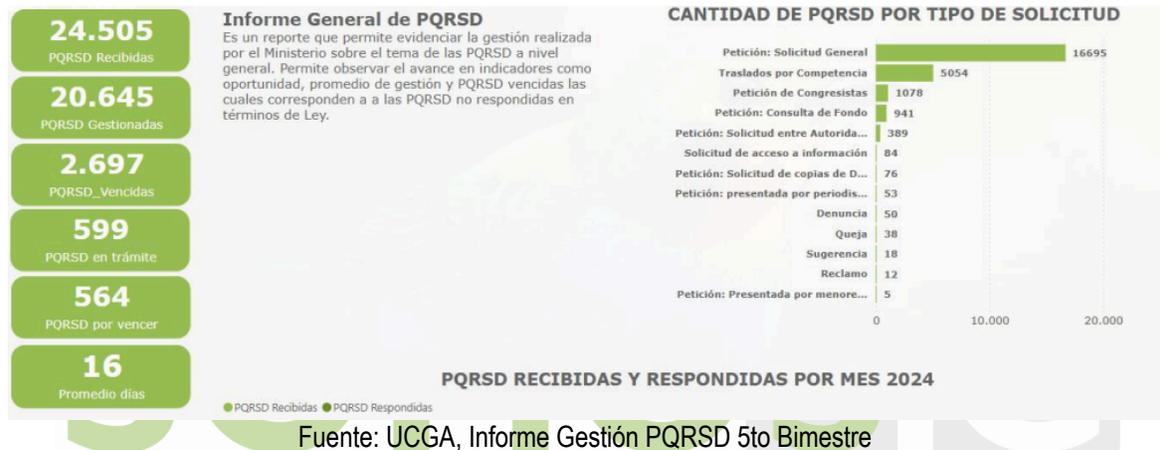
De la información remitida por la Secretaria General a través de la UCGA, se puede determinar que la mayor cantidad de solicitudes ingreso por la cuenta de correo institucional info@minambiente.gov.com, así mismo, en el boletín informativo de gestión de las PQRSD dentro del ministerio para el cierre de 2024, hay un total general de 350 comunicaciones sin atender en estado VENCIDO, con un promedio de 57 días de retraso en el término de oportunidad. Aunado a ello las dependencias que cuentas con más expedientes en este estado son:

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

Dirección de Ordenamiento Territorial y coordinación del SINA, Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio, Grupo de Talento Humano y la Subdirección de Educación y Participación entre las más destacadas.

4.3 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 noviembre de 2024, totalizando **24.505** radicados con el siguiente comportamiento:



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.

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



Fuente: Anexos memorando 40002025E3001651

Dicho esto, también la UCGA, indica que para el periodo de reporte NO SE NEGÓ el acceso a información pública a los 5.060 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.

4.4 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 noviembre de 2024), 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).

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

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.

La UCGA como responsable del proceso señala que, en atención a las observaciones realizadas por la OCI en seguimientos, 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	Fecha Vencimiento	2024-02-08 00:00:00
Folios	1/0	Anexos	0		
Descripción Anexos	NO REGISTRA	Anexo/Asociado	Referencia / Oficio	NO REGISTRA	
Imagen	Ver imagen en Otra Ventana	Flujos	Nivel de Seguridad	Público	
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				
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 las 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 y/o planes de choque generadas por esta unidad, tengan un efecto y den resultado, toda vez, que esta situación excede sus competencias, debido a que no cuentan con perfiles profesionales para dar contestación a temas misionales u administrativas.

4.5 RIESGOS DEL PROCESO

Se evidencia la materialización del riesgo relacionado con el proceso de servicio al ciudadano, definido como *“Posibilidad de afectación reputacional y económica por pérdida de credibilidad, acciones judiciales contra la Entidad y hallazgos de los Entes de Control debido al incumplimiento de los términos de respuesta de PQRSD y solicitudes de acceso a la información pública establecidos en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015”*, a razón de la no atención efectiva del derecho de petición; por lo cual se sugiere a la administración genere una



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

mejor efectividad de los controles propuestos, así como el adecuado reporte al operador disciplinario como activación al plan de contingencia de acuerdo a los criterios requeridos por el mismo.

4.6 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 PQRS.
- 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, deshabilitación, 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.
- Durante el proceso de radicación, se deberá atender lo expuesto en el acuerdo 001 de 2024, en el capítulo 2. Llamado “Reproducción de documentos por otros medios técnicos” en su parágrafo 3. Donde indica que: “La reproducción de documentos debe obedecer a los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, las normas técnicas colombianas o estándares internacionales y lo dispuesto en los artículos 8, 9, 12 y 13 de la Ley 527 de 1999 y el artículo 19 de la Ley 594 de 2000.”, por lo tanto, se recomienda no cargar las peticiones como archivos ZIP, a no ser que este sea un anexo que exceda el peso para el cargue en el gestor documental ARCA.
- 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 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, vacaciones 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,



SC-2000142



SA-2000143

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

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.

- Dentro de la UCGA, implementar puntos de control en el proceso de radicación, tipificación y asignación toda vez, que en la muestra seleccionada se encontraron asignaciones mal tipificadas y con más de 8 días de retraso para una correcta asignación.
- Se recomienda, ejecutar el diligenciamiento adecuado en el gestor documental al momento de radicar las comunicaciones que ingresan, donde se evidencie el análisis correspondiente a la petición ingresada, la priorización ante la preservación de la integridad de la información original, como: Asunto textual de la petición (no del correo en caso de que sea un oficio anexo), revisión de los remitentes que estos no sean cuentas genéricas y antecedentes con el fin de evitar la duplicidad.
- Se sugiere, para el correo salidasambientales@minambiente.gov.co; convertir esta cuenta en un solo sentido para los usuarios exteriores con el fin de evitar el ingreso de solicitudes a este correo, que no es un canal de recepción de solicitudes.

5 CONCLUSIONES.

Producto del análisis normativo, la información allegada por la UGCA y lo reportado en el gestor de correspondencia ARCA 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