



Fondo para la Vida y la Biodiversidad

**INFORME DE PQRSFD
2024**

Introducción

El Fondo para la Vida y la Biodiversidad presenta el informe consolidado de la gestión de PQRSFD, correspondiente al periodo del 24 de julio al 31 de diciembre de 2024. Este documento compila y analiza las comunicaciones recibidas y tramitadas por el Fondo, con el propósito de evaluar la oportunidad, pertinencia y calidad de las respuestas emitidas por esta entidad.

Este ejercicio se enmarca en la Política de Transparencia aprobada por el Consejo Directivo del Fondo, y da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en materia de atención al ciudadano, en especial a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

El análisis contenido en este informe permite identificar patrones y causas asociadas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), con el fin de detectar posibles fallas o debilidades en los procesos de atención. A partir de estos hallazgos, se formulan recomendaciones orientadas a fortalecer la capacidad de respuesta institucional y a elevar los estándares de calidad en la atención al ciudadano, promoviendo así una gestión pública eficaz, eficiente y centrada en el usuario.

Cabe resaltar que, en concordancia con la normativa vigente, cuando se recibe una PQRSFD anónima cuyo contenido sea claro y comprensible, la entidad está en la obligación de darle trámite y resolverla de fondo aplicando las garantías del derecho de petición. En estos casos, la respuesta se publica en el micrositio web institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, por un término de cinco (5) días hábiles, asegurando así el acceso a la información y la transparencia administrativa.

Glosario

Atención: Son las acciones planeadas que realiza la entidad a través de los canales existentes para que los ciudadanos puedan realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica relacionada con la misión del Fondo para la Vida y la Biodiversidad.

Servicio: Es el resultado de la confluencia de un conjunto de actuaciones emanadas por la Entidad a través de sus servidores públicos y por el ciudadano, resultado que observa los procedimientos previamente establecidos, los cuales tienden a buscar la satisfacción del peticionario.

Ciudadano: Toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, que requiera de la prestación de un servicio de la entidad o presente Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos o Denuncias ante la misma. El termino cobija también a los menores de edad que puedan expresarse por su cuenta.

Usuario: Toda persona natural o jurídica que requiera un servicio por parte de la entidad. El usuario puede ser externo, es decir ajeno a la Entidad, e interno, esto es que está vinculado con esta.

Peticionario: Persona natural o jurídica que formula la solicitud.

Anónimo: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se manifiestan agravios o amenazas a funcionarios de esta.

PQRSFD: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.

Derecho de Petición: De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, se entiende por derecho de petición, el que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Queja: Mecanismo mediante el cual toda persona natural o jurídica pone en conocimiento de una entidad su inconformidad con los servicios prestados o, las irregularidades provenientes de servidores públicos internos o externos en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se adopten los respectivos correctivos administrativos o disciplinarios.

Reclamo: Medio a través del cual se expresa insatisfacción a una entidad exigiendo la corrección respecto de la prestación o deficiencia de un servicio relacionado con su misión.

Sugerencias: Recomendaciones o consejos que elevan los ciudadanos en aras de mejorar la calidad del servicio prestado.

Felicitación: Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.

Denuncia: Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la entidad.

Entes de Control: Son aquellas entidades que vigilan la gestión de las entidades públicas. Cuando se trate de peticiones dirigidas por entes de control, se deberán resolver dentro del término que disponga la respectiva autoridad que haga el requerimiento.

Memorando Interno: Es una comunicación escrita de carácter interno, el cual se emplea para transmitir información, dar orientaciones, dar pautas y hacer solicitudes y aclaraciones entre otras, relacionados con la gestión interna de la Entidad.

Informativo: Es una comunicación escrita que no sugiere, ni requiere una respuesta oficial, el cual, puede ser una invitación, un informe, entre otros.

Proyecto: Es una comunicación recibida, donde se presentan los diferentes proyectos, de las entidades del Sistema Nacional Ambiental SINA, el Ministerio de Ambiente o diferentes actores que requieren orientación a la formulación de sus proyectos.

Atención al Ciudadano

Actualmente, el Fondo para la Vida y la Biodiversidad no cuenta con un equipo propio de atención ciudadana, por lo cual, de manera temporal, este servicio se gestiona a través el equipo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Son ellos quienes establecen el primer contacto con la ciudadanía, brindando una atención oportuna y eficiente. Luego, estas solicitudes son trasladadas al Fondo para dar respuesta a las necesidades planteadas y entregar la información correspondiente. Los canales de atención disponibles son los siguientes:

Presencial

La ubicación actual del Fondo es en Bogotá Calle 37 #8 - 40, piso 2, Bogotá D.C., Colombia.

- Para radicar correspondencia en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua (instalaciones del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible piso 1)

Correo Electrónico

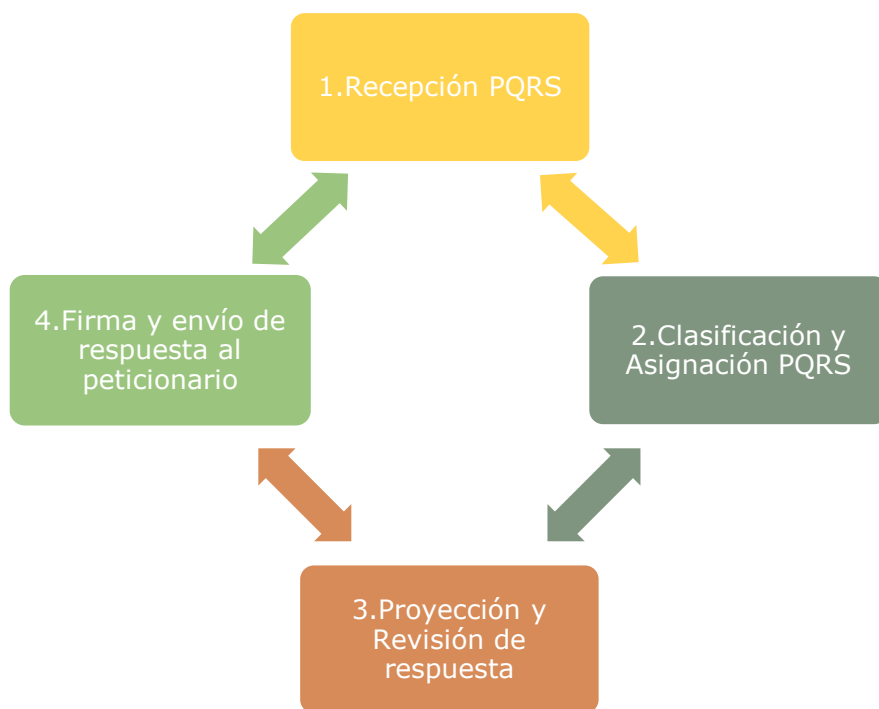
Para radicar correspondencia a través de correo electrónico:
info@minambiente.gov.co

Metodología de Seguimiento

Con el propósito de articular de manera eficiente el proceso de atención y realizar un seguimiento adecuado a todas las PQRSFD recibidas, el Fondo para la Vida y la Biodiversidad se acoge temporalmente al Sistema de Gestión Documental administrado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, lo que permite su integración y alineación con los lineamientos sectoriales en materia de gestión documental.

De esta manera el Fondo se acoge a los términos que se establecen para remitir las respuestas enmarcados en la Ley 1755 de 2015. Asimismo, se presenta el flujo de protocolo interno para la atención a las PQRSFD.

Figura 1: Flujo de atención a PQRSFD Fondo para la Vida y la Biodiversidad

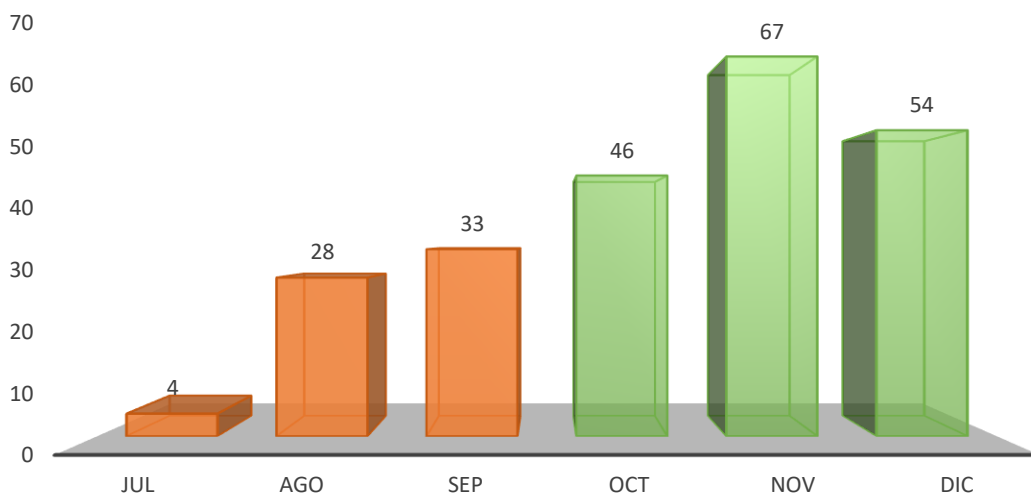


Fuente: Fondo para la Vida y la Biodiversidad

Informe PQRSFD 2024

El Fondo para la Vida y la Biodiversidad recibió durante el periodo comprendido entre el 24 de julio y 31 de diciembre del 2024, 232 solicitudes de PQRSFD. A continuación, se evidencia el comportamiento y el número de PQRSFD recibidas en la Entidad mes a mes, observando un mayor número en noviembre de 2024.

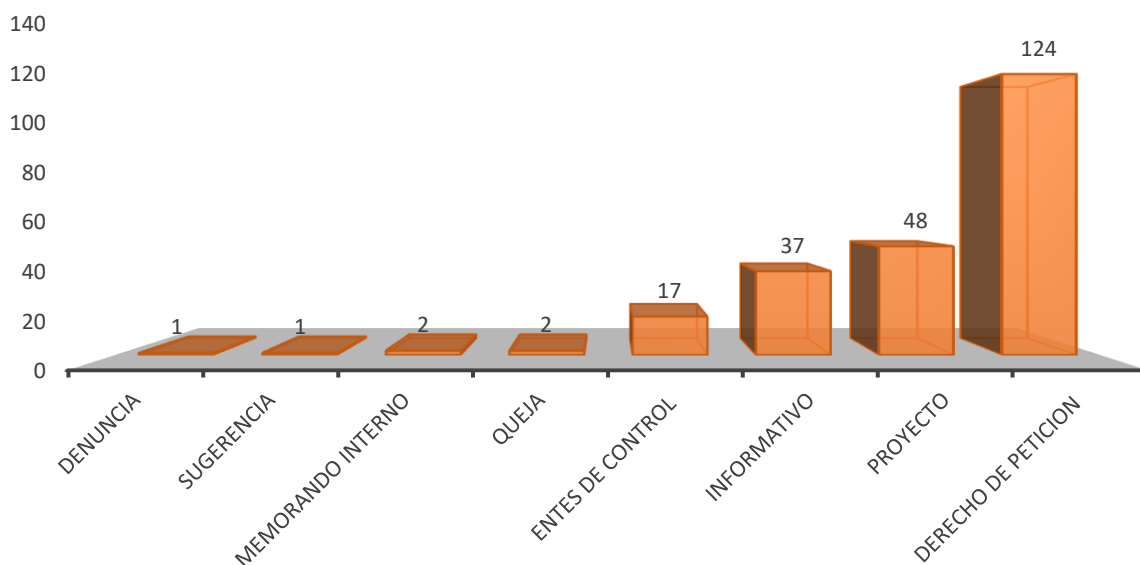
Figura 2: Correspondencia Recibida por mes en 2024



Fuente: Fondo para la Vida y la Biodiversidad 2024

De este modo, durante este periodo, nos permitimos clasificar la correspondencia recibida en diferentes tipologías, identificando cada una de la siguiente manera:

Figura 3: Tipologías recibidas 2024

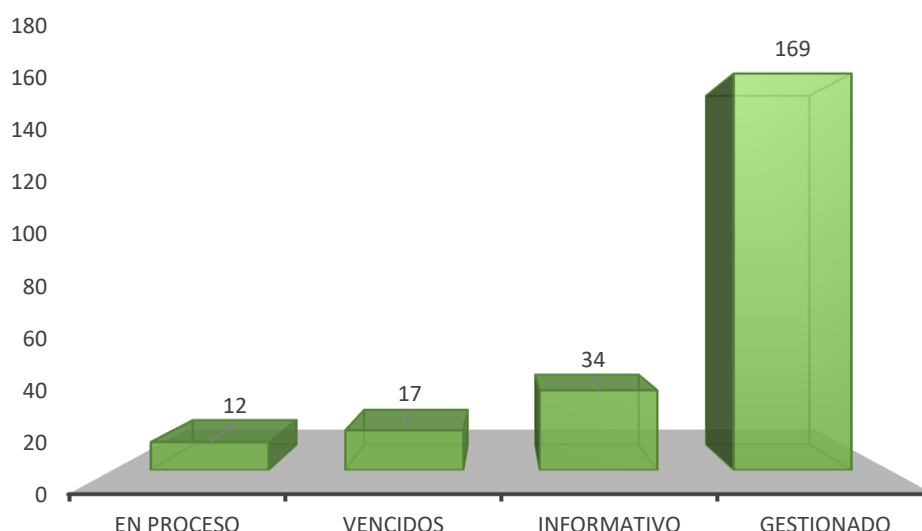


Fuente: Fondo para la Vida y la Biodiversidad 2024

La anterior figura representa las diferentes tipologías identificadas, donde resalta el Derecho de petición con mayor frecuencia en este periodo.

Por otro lado, en la Figura 4 se muestra los estados de las 232 PQRSFD recibidas en el año 2024, se considera pertinente resaltar que el Fondo para el periodo reportado y con corte al 31 de diciembre de 2024, 169 trámites cuentan con respuestas de fondo, eficaz, oportuna y conforme a la solicitud de los ciudadanos, haciendo uso de un lenguaje claro para garantizar la comprensión de los peticionarios dentro de los tiempos de respuesta establecidos por la ley, 34 trámites han sido informativos, 12 peticiones están en proceso de respuesta dentro del término de ley y 17 peticiones se respondieron fuera de los términos de la ley.

Figura 4: Estado de la PQRSFD 2024



Fuente: Fondo para la Vida y la Biodiversidad 2024

Posteriormente, se relacionan las PQRSFD presentadas por ciudadanos y entes de control durante el periodo en mención, donde se puede evidenciar la cantidad de respuestas producidas por cada equipo de trabajo, así como el estado del trámite y el término con el cual se otorgó respuesta por parte del Fondo para la Vida y la Biodiversidad.

Tabla 1: Trámites por equipo de trabajo

EQUIPO DE TRABAJO	DÍAS DE TRAMITE				Total, general
	0 a 5 días	5 a 10 días	10 a 15 días	Mas de 15 días	
CONTRACTUAL	12	13	28	8	62
EN PROCESO					1
GESTIONADO	12	13	23		48
INFORMATIVO			5		5
VENCIDOS				8	8
DIRECCIÓN	1	1	13		16
EN PROCESO					1
GESTIONADO	1	1	9		11
INFORMATIVO			4		4
ESTRUCTURACIÓN	31	12	50	9	110
EN PROCESO					8
GESTIONADO	31	12	46		89
INFORMATIVO			4		4
VENCIDOS				9	9
FINANCIERO	1		11		12
GESTIONADO	1		2		3
INFORMATIVO			9		9
PLANEACIÓN		1	2		3
GESTIONADO		1	2		3
PROYECTOS	5	3	19		29
EN PROCESO					2
GESTIONADO	5	3	7		15
INFORMATIVO			12		12
Total, general	50	30	123	17	232

Fuente: Fondo para la Vida y la Biodiversidad 2024

Lo anterior evidencia compromiso de cada equipo de trabajo para dar cumplimiento a lo establecido en la ley para el trámite a los derechos de petición y el acompañamiento que se realiza desde la Dirección respecto al tema, de igual forma, estamos en proceso de acompañamiento para evitar vencimientos y atender de la manera más eficaz los diferentes casos de PQRSFD que han recibido en el Fondo para la Vida y la Biodiversidad.

Trámite de los PQRSFD vencidos

A continuación, se presenta el tiempo que tardaron los equipos en dar respuesta a los 17 PQRSDF vencidos en este periodo, cabe aclarar que los 17 ya se encuentran gestionados y finalizados:

Tabla 2: Días vencidos por equipo

Equipo de Trabajo	1 a 5 días	6 a 10 días	16 a 20 días	Total, general
CONTRACTUAL	7	1		8
ESTRUCTURACIÓN	4	2	3	9
Total, general	11	3	3	17

Fuente: Fondo para la Vida y la Biodiversidad 2024

CAUSALES DE LAS PQRSFD POR DEPENDENCIA

Contractual

- Solicitud de información sobre los contratos/Convenios
- Solicitud de información estructura del Fondo para la Vida y la Biodiversidad
- Quejas sobre los convenios suscritos con algunas entidades y el Fondo para la Vida y la Biodiversidad

Dirección

- Solicitud de información sobre los proyectos aprobados en el Fondo para la Vida y la Biodiversidad

Estructuración

- Solicitud de información sobre como participar en el Fondo para la Vida y la Biodiversidad
- Presentación de nuevos proyectos
- Presentación de nuevos programas
- Solicitud de ayuda para estructurar y formular proyectos

Financieros

- Solicitud de información financiera del Fondo para la Vida y la Biodiversidad
- Solicitud de información sobre la distribución de los recursos del Fondo.

Planeación

- Solicitud de información sobre los planes para la estructuración y gestión de proyectos
- Solicitud de enlaces para reportar información

Proyectos

- Solicitud de información del estado de los recursos de los proyectos
- Solicitud de información del estado de los proyectos
- Informes de Actividades e informes para pagos

Proyectó: Adriana González Guilombo - Contratista
Revisó: Diana Medina Henao - Contratista