



MEMORANDO

Bogotá D.C, 5 de septiembre de 2025

Radicado: 16002025E3014912

PARA: SECRETARIA GENERAL

RENÉ TERCERO HERNÁNDEZ BOLAÑO, Subdirector
Administrativo y Financiero

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe Final: Evaluación sobre atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible primer semestre de 2025.

Respetada Secretaria General y Subdirector Administrativo y Financiero, reciban un cordial saludo.

En atención a las competencias de esta Oficina estipuladas en la [Ley 87 de 1993](#) y los decretos reglamentarios, nos permitimos remitir informe de la evaluación de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD en el primer semestre del año 2025.

El alcance comprendió la verificación del cumplimiento de términos y estándares de calidad en la trazabilidad documental en ARCA (registro, radicación, clasificación/tipificación, asignación, respuesta y cierre con soporte de envío); la coherencia entre documentos internos y canales divulgados; la gobernanza operativa (altas/bajas de usuarios y reasignación de pendientes); y el seguimiento a acciones relacionadas ante la atención de las PQRSD al interior del Ministerio.

Como referentes se consideraron los informes y boletines de la UCGASC, los descargables de ARCA y los insumos remitidos por las dependencias involucradas.

Es preciso señalar que, el resultado de esta evaluación arrojó observaciones sobre las cuales se amerita una suscripción de Plan de Mejoramiento por parte de las dependencias a su cargo; entendiéndose así, que las observaciones y/o recomendaciones referentes a lo analizado, puedan servir como insumo al ejercicio continuo del fortalecimiento de la gestión y administración del riesgo del Ministerio, como se evidencia a continuación.

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Dirección: Calle 37 #8 - 40, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 332 3400 - 3133463676

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 919301

Página 1 | 81

F-E-SIG-23:V8 02-08-2024



INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE PRIMER SEMESTRE DE 2025.

1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Control Interno- OCI, en cumplimiento de la [Ley 87 de 1993](#) y sus normas reglamentarias, 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 y Denuncias, correspondiente al primer semestre de 2025, del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Esta evaluación tiene por objeto revisar la atención dada a las PQRSD durante el periodo señalado, en el contexto del marco normativo vigente y las directrices institucionales, con un enfoque semestral de seguimiento y mejora continua.

2. OBJETIVO Y ALCANCE.

Evaluar el grado de cumplimiento normativo en la gestión y atención PQRSD por parte de la Entidad, verificando su concordancia con:

- El marco normativo vigente aplicable a la materia
- Los procedimientos, guías y protocolos institucionales establecidos
- Los estándares de calidad y oportunidad en la prestación del servicio

La evaluación comprende el período del 1 de enero al 30 de junio de 2025, analizando las comunicaciones oficiales recibidas bajo la clasificación de PQRSD, registradas, tramitadas y resueltas durante el semestre evaluado, abordando dimensiones cuantitativas relacionadas con el volumen de PQRSD por tipología, canal de recepción y dependencia responsable, aspectos del cumplimiento de términos legales e institucionales para respuesta, elementos cualitativos sobre la pertinencia, completitud y calidad técnica de las respuestas emitidas, componentes procedimentales de adherencia a procesos internos y controles establecidos, y aspectos normativos de conformidad con disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Este informe conforme a lo expuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que ordena la existencia de una dependencia responsable de recibir, tramitar y resolver las PQRSD, incluye el diagnóstico del comportamiento semestral de la gestión PQRSD, la identificación de brechas de cumplimiento normativo e institucional, la evaluación de la eficacia y eficiencia del sistema de atención ciudadana, recomendaciones técnicas para el fortalecimiento del proceso y un plan de mejoramiento con acciones correctivas y preventivas.

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".
- 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. 0259 del 01 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 Código 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 servicio al ciudadano G-A-SCD-10, versión 2, del 27/07/2023.
- Protocolo de servicio a la ciudadanía, proceso servicio al ciudadano D-A-SCD-01, 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 apliquen al proceso evaluado

4. ANÁLISIS y OBSERVACIONES OCI.

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 PQRSD recibidas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en el primer semestre de 2025, asimismo, se abordan tanto los aspectos de canales de atención al ciudadano, como el desempeño en la gestión de las solicitudes (uso de la herramienta ARCA, tiempos de respuesta, etc.), señalando observaciones relevantes tales como inconsistencias en la información divulgada, rezagos en las respuestas (peticiones vencidas) y riesgos institucionales asociados.

4.1. ANÁLISIS DE GUÍAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS

Como parte de la evaluación, se compararon los canales de atención al ciudadano que el Ministerio tiene publicados en su página web institucional, frente a aquellos establecidos en la guía y protocolo interno de Servicio al Ciudadano. En la **siguiente tabla** se presentan los documentos relacionados por la Unidad Coordinadora para Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía- en adelante "UCGASC" en el memorando de radicado 40042025E3011627:

Tabla 1. Documentos del SIG vigentes en el primer semestre de 2025.

No.	CÓDIGO	NOMBRE DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA
1	P-A-DOC-10	Procedimiento Administración De Comunicaciones Oficiales	Procedimiento	9	29/05/2024
2	G-A-SCD-02	Gestión Interna de peticiones	Guía	4	15/03/2024
3	G-A-SCD-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-A-SCD-12	Guía para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción	Guía	1	30/01/2024
5	D-A-SCD-01	Protocolo de servicio a la ciudadanía	Protocolo	12	27/07/2023
6	DS-A-SCD-14	Lineamientos para la gestión de canales de atención al ciudadano	Documento soporte	3	15/03/2024



Canales De Recepción De Peticiones Escritas (Guía Para La Gestión De Peticiones G-A-SCD-02)	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-deatencion/)	Análisis equipo evaluador
--	--	---	----------------------------------

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"> 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. 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; font-size: small;">CANAL</th> <th style="text-align: center; font-size: small;">ATENCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="font-size: x-small;">Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal presencial)</td> <td style="font-size: x-small;">Brinda atención y orientación sobre la información nacional 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: x-small;">Ventanilla Única de Correspondencia</td> <td style="font-size: x-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 relacionadas con el quehacer del Ministerio. Responsable: Grupo de Gestión Documental</td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal telefónico)</td> <td style="font-size: x-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: x-small;">FAX Institucional</td> <td style="font-size: x-small;">Teléfono: 3323400, conectado las 24 horas del día. Se puede acceder al chat web institucional a través de la página del Ministerio: https://portal.mta.gov.co</td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">Centro de Contacto a la Ciudadanía – Chat Web Institucional</td> <td style="font-size: x-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 nacional y la relacionada con trámites y servicios de manera veraz y oportuna a la ciudadanía, de forma presencial, virtual y telefónica. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, Carrera 13 # 37-38. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	Ventanilla Única de Correspondencia	Ubicada en la calle 37 # 8-40, con horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas relacionadas con el quehacer del Ministerio. Responsable: Grupo de Gestión Documental	Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal telefónico)	Línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá 3323400. Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. En jornada continua. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	FAX Institucional	Teléfono: 3323400, conectado las 24 horas del día. Se puede acceder al chat web institucional a través de la página del Ministerio: https://portal.mta.gov.co	Centro de Contacto a la Ciudadanía – Chat Web Institucional	En un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsables: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Horario de radicación de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.	<p>Telefónico</p> <p>Línea gratuita: 01 8000 919 301</p> <p>Commutador: +57 601 3323821</p> <p>Línea Celular: +57 3133463676</p> <p>WhatsApp Empresarial: +57 3102213891</p> <p>Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm</p> <p>Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible</p> <p>Dirección ventanilla única de radicación: Calle 37 Nº 8-40, Bogotá DC</p> <p>Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm.</p> <p>Dirección de Atención Presencial de Servicio a la Ciudadanía: Calle 37 Nº 8-40, Bogotá DC</p> <p>Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm</p> <p>Commutador: +57 6013323821, Whatsapp: +57 3102213891</p> <p>Línea gratuita nacional: 018000919301</p> <p>Línea Celular: +57 3133463676</p> <p>Correo institucional: info@minambiente.gov.co</p> <p>Denunciar actos de corrupción: soytransparente@minambiente.gov.co</p> <p>Línea Anticorrupción: +57 6013323821 Ext: 1497</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 direcciona al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, del mismo modo que la línea que se evidenció en el protocolo y la página web (6013323821).</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 nacional y la relacionada con trámites y servicios de manera veraz y oportuna a la ciudadanía, de forma presencial, virtual y telefónica. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, Carrera 13 # 37-38. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto														
Ventanilla Única de Correspondencia	Ubicada en la calle 37 # 8-40, con horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas relacionadas con el quehacer del Ministerio. Responsable: Grupo de Gestión Documental														
Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal telefónico)	Línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá 3323400. Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. En jornada continua. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto														
FAX Institucional	Teléfono: 3323400, conectado las 24 horas del día. Se puede acceder al chat web institucional a través de la página del Ministerio: https://portal.mta.gov.co														
Centro de Contacto a la Ciudadanía – Chat Web Institucional	En un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Responsables: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Horario de radicación de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.														



Canales De Recepción De Peticiones Escritas (Guía Para La Gestión De Peticiones G-A-SCD-02)	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-deatencion/)	Análisis equipo evaluador
--	--	---	----------------------------------

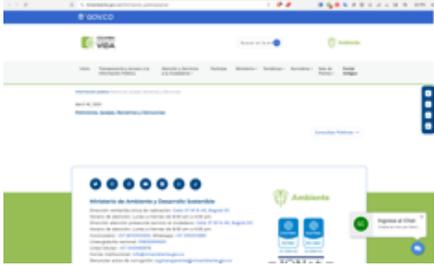
2. Canal presencial de atención al ciudadano

<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> <p><small>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.</small></p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">CANAL</th> <th style="width: 70%;">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 ambiental 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.</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Ventanilla Única de Correspondencia</td> <td style="font-size: small;">Asesoración: Unidad Ejecutora para el Gobierno Abierto 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 ambiental 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.	Ventanilla Única de Correspondencia	Asesoración: Unidad Ejecutora para el Gobierno Abierto 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 – Única Sede Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible</p> <p>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</p> <p>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</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 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.</p>
CANAL	ATENCIÓN								
Centro de Contacto a la Ciudadanía (canal presencial)	Brinda atención y orientación sobre la información ambiental 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.								
Ventanilla Única de Correspondencia	Asesoración: Unidad Ejecutora para el Gobierno Abierto 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								



Canales De Recepción De Peticiones Escritas (Guía Para La Gestión De Peticiones G-A-SCD-02)	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-deatencion/)	Análisis equipo evaluador
--	--	---	----------------------------------

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:</p> <p>servicioalciudadano@minambiente.gov.co</p>		<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 página web http://vital.minambiente.gov.co.</p>
---	--	---	---



Canales De Recepción De Peticiones Escritas (Guía Para La Gestión De Peticiones G-A-SCD-02)	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-deatencion/)	Análisis equipo evaluador
<p>3. La cuenta de correo electrónico servicioalciudadano@minambiente.gov.co</p> <p>Requisito administrativo de Servicio al Ciudadano: El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible informa que se ha recibido su comunicación. Esta será recibida y enviada oportunamente información que a partir del 2 julio de 2021 el correo electrónico institucional para la recepción de comunicaciones es info@minambiente.gov.co. Por lo anterior el correo servicioalciudadano@minambiente.gov.co se mantendrá sin atención. Favor revisar. Corte definitiva.</p> <p>Enviar al Ciudadano El servicio consiste de un documento electrónico adjuntado en una herramienta está limitada a 10 MB, se admite archivos únicamente en extensión pdf o Office de última versión.</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>co/ denominado como "soporte técnico VITAL".</p>
5. WhatsApp			
	 <p>Se puede acceder al WhatsApp a través de la página del Ministerio o al número 310 221 38 91. 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</p>	 <p>Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Dirección operativa línea de atención: Calle 37 # 8 - 40, Bogotá DC Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm. Etiquetas atención presencial servicio al Ciudadano: Calle 37 # 8 - 40, Bogotá DC Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm. Commutador: +57 601 332 3400 info@minambiente.gov.co Línea gratuita: 01 8000 919 301 Línea celular: +57 3133463676 Correo institucional: info@minambiente.gov.co Denunciar actos de corrupción: soytransparente@minambiente.gov.co Notificaciones judiciales: procesosjudiciales@minambiente.gov.co Policías: Mapa del sitio Internet Correo Institucional Gestión</p>	<p>En la Guía D-A-SCD-02 no está relacionado este canal de atención a la ciudadanía.</p>
6. Línea celular			
	 <p>Se puede acceder al WhatsApp a través de la página del Ministerio o al número 310 221 38 91. 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</p>	<p>Telefónico</p> <p>Línea gratuita: 01 8000 919 301</p> <p>Commutador: +57 601 3323821</p> <p>Línea Celular: +57 3133463676</p> <p>WhatsApp Empresarial: +57 3102213891</p> <p>Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm</p>	<p>El equipo evaluador verificó la coherencia entre los lineamientos establecidos en la documentación institucional y la información divulgada a través de los canales oficiales de atención ciudadana. La evaluación realizada evidencia correspondencia entre los procedimientos formalizados y su implementación práctica, confirmando la alineación de los contenidos publicados con los marcos normativos</p>



Canales De Recepción De Peticiones Escritas (Guía Para La Gestión De Peticiones G-A-SCD-02)	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-deatencion/)	Análisis equipo evaluador
			internos vigentes. Esta concordancia contribuye a la uniformidad en la prestación del servicio y garantiza la confiabilidad de la información suministrada a los usuarios del sistema de atención PQRSD.

Fuente: Equipo evaluador 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/>

En el análisis comparativo desarrollado mediante la verificación de los instrumentos internos vigentes durante el período evaluado —Guía G-A-SCD-02 (versión 4) y Protocolo D-A-SCD-01 (versión 12)— con la información institucional publicada en los canales oficiales de atención a la ciudadana con corte de julio de 2025. En los ítems 4.7 y 5.3 se evidenciaron inconsistencias documentales que demuestran una desactualización en documentación del proceso Servicio al ciudadano respecto a la oferta institucional de servicios, generando riesgo de desinformación a la ciudadana y disparidad en los criterios de orientación proporcionados por los servidores públicos. Esta situación compromete la coherencia del sistema de atención y demanda la armonización inmediata de la documentación técnica con la operación real de los canales de servicio, impidiendo así la uniformidad en los procedimientos y la confiabilidad de la información suministrada a los grupos de interés.

4.2 TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible utiliza el *gestor de correspondencia ARCA* como herramienta para la radicación, distribución, seguimiento y respuesta de las comunicaciones oficiales, incluyendo las PQRSD, a través de los canales mencionados (ventanilla física, formulario web, correo/e-mail -cuando estaba activo-, línea WhatsApp, etc.). La UCGASC es la encargada de operar este sistema en el ingreso de las comunicaciones allegadas, garantizando que cada PQRSD recibida sea registrada en ARCA, asignada a la dependencia competente y evaluando la gestión adelantada por los responsables dentro de los términos legales.

Durante el periodo evaluado (enero–junio de 2025), ARCA continuó siendo la fuente central de información sobre el estado de trámite de las peticiones. Según los registros del sistema, se recibieron según lo reportado por la UCGA en total **12 mil** comunicaciones oficiales clasificadas como PQRSD en el primer semestre (suma del primer trimestre 6241 y segundo trimestre de 2025 con 5759, con tendencia al alza respecto al año anterior).

A modo de contexto, en el segundo semestre de 2024 se habían registrado 9.486 PQRSD en ARCA, de las cuales 7.656 figuraban con estado finalizado y 1.830 permanecían en trámite al corte semestral. Esto indica que aproximadamente un 19% de las solicitudes del periodo anterior no habían tenido respuesta definitiva dentro del primer semestre, porcentaje significativo que motivó alertas de la OCI sobre retrasos. Para 2025, si bien se esperaba una mejora, los datos preliminares muestran que persiste un volumen importante de peticiones pendientes de resolución al finalizar el semestre, lo cual evidencia dificultades en la gestión o capacidad de respuesta de algunas áreas.

Un aspecto crítico identificado es la forma de registrar las respuestas en el sistema ARCA. Se observó que en muchos casos las dependencias, al dar respuesta a una PQRSD, generan un nuevo radicado de salida que no queda vinculado al radicado inicial de la petición. Esta práctica supone un problema de trazabilidad documental, el registro original puede permanecer marcado como "No respondido" o vencido en el sistema, aun cuando sí hubo respuesta, simplemente porque esta quedó con número independiente. Como consecuencia, los reportes internos de PQRSD vencidas muestran más casos de los realmente no atendidos (incluyendo algunos que en realidad fueron respondidos, pero no asociados correctamente).

Este hallazgo ya se había destacado como una falencia en evaluaciones previas, y durante el primer semestre de 2025 se mantiene la tendencia a identificar debilidades en el manejo del aplicativo ARCA por parte de las dependencias interesadas, situación que desborda la capacidad operativa de la UCGASC como punto focal de la administración de comunicaciones oficiales. El equipo evaluador resalta la necesidad de mejorar la parametrización y uso del gestor documental, de forma que cada respuesta quede ligada al expediente o radicado original de la petición. Ello evitará reprocesos en la consolidación de informes y brindará información verídica sobre el cumplimiento en los tiempos de respuesta.

En cuanto a la administración de usuarios y cuentas asociadas al proceso, se identificó la ausencia de un protocolo formal para altas, bajas y modificaciones de cuentas de correo y de usuario ARCA. Un caso concreto fue deshabilitar la cuenta de correo *servicioalciudadano@minambiente.gov.co* en julio de 2023, la cual no fue oportunamente reemplazada por un medio alternativo equivalente en la información al público, situación advertida en informes anteriores, así como correos genéricos como Despacho Ministra y sus variantes dependiendo del cambio de administración de la Cartera Ministerial.

De igual forma se evidenció que cuando funcionarios responsables de dar gestión a PQRSD dejan la entidad (por término de contrato, traslados, etc.), no existe un procedimiento documentado que indique cómo gestionar la transferencia o cierre de sus radicados pendientes en ARCA ni la reasignación de sus radicados a un nuevo responsable. Situación especialmente socializada en la prueba de recorrido ejecutada el pasado 22 de julio de 2025, en donde se señala como casos de alta importancia los usuarios *hcueroc@minambiente.gov.co*, *khschutzep@minambiente.gov.co* y *mjamaya@minambiente.gov.co*, asesores vinculados al Despacho de la Señora Ministra.

Estas situaciones, considera el equipo evaluador pueden derivar en traumatismos en la atención para la ciudadanía, como correos no contestados o

peticiones sin gestor asignado, incrementando el riesgo de incumplimiento con la atención efectiva al derecho constitucional de petición y acceso a la información pública.

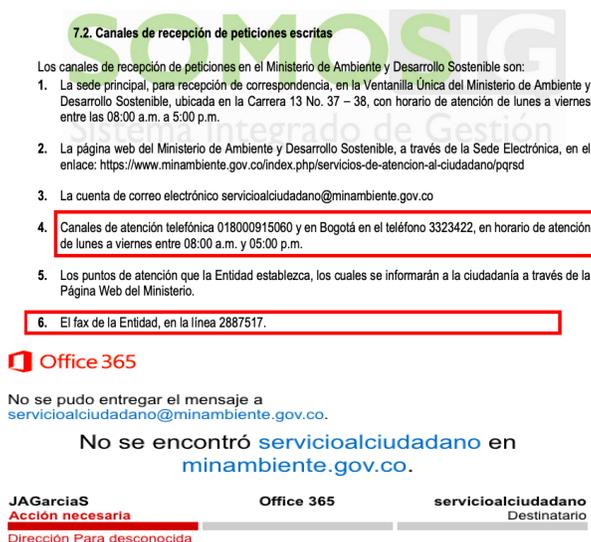
El equipo evaluador considera importante establecer lineamientos claros para:

- A. La creación, suspensión y eliminación de cuentas de correo oficiales de atención al ciudadano (evitando períodos sin buzón activo)
- B. La inactivación o sustitución de perfiles de usuario en ARCA cuando se retira personal clave, de tal forma que los expedientes digitales queden accesibles para quien asuma la función y no se pierda información ni se afecte la continuidad del servicio.

4.3 VERIFICACIÓN DE CORREOS DE RECEPCIÓN CORRESPONDENCIA

De acuerdo con la revisión ejecutada por el equipo evaluador, en la página web del ministerio, se efectuaron adecuadamente las actualizaciones correspondientes, sin embargo, en las diferentes guías, procedimientos y documentos del proceso de Servicio al ciudadano 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.

Imagen 1. Comparativo 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](#) en [minambiente.gov.co](#).

JAGarciaS	Office 365	servicioalciudadano
Acción necesaria		Destinatario
Dirección Para desconocida		

Fuente: equipo OCI 2025

- **Validación de la correcta aplicación del procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales**

En el marco del seguimiento a la administración de comunicaciones oficiales, el equipo evaluador convocó el día **22 de julio de 2025**, una reunión tipo "**Prueba de recorrido PQRSD-2025-1**" a la **Secretaría General y Subdirección Administrativa y financiera**, con el propósito de **evaluar el cumplimiento del procedimiento P-A-DOC-10**.

La citación fue enviada formalmente el día **18 de julio de 2025 a las 9:00 a. m.**, en donde se incluyó como archivo adjunto el documento **P-A-DOC-10_V9_copia**, correspondiente al procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales, del cual se evidenciaron las siguientes consideraciones:

- **Identificación de factores de éxito en las políticas de operación definidas en el Ministerio de Ambiente:**

El equipo evaluador pudo evidenciar que la ventanilla única de radicación identificada como "ventanilla física de correspondencia", tiene un funcionamiento continuo en horario de 8 a 4 de la tarde, en donde según lo manifestado por la UCGASC, es atendida por colaboradores vinculados con la entidad bajo contratos de prestación de servicios profesionales, lo cual a consideración del equipo evaluador se considera un riesgo para la entidad, dado que se entendería como cumplimiento de horario que puede llegar a acarrear vínculo permanente con el contratista y la posibilidad de actuaciones legales.

Frente a ello, la UCGA señala que el riesgo ya ha sido analizado y que para el segundo semestre de la vigencia se pretende de conformidad con la capacidades operacionales y financieras, hacer una modificación al contrato con la empresa 4-72, intentando con ello dar una integralidad al recibo y salida de las comunicaciones oficiales, situación que será validada en el segundo informe OCI vigencia 2025.

Se hace la validación de la funcionalidad de los siguientes canales de radicación

- Correo electrónico info@minambiente.gov.co
- Recepción de notificaciones y procesos judiciales: procesosjudiciales@minambiente.gov.co
- Formulario PQRSD WEB
- Recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción: soytransparente@minambiente.gov.co

- Recepción de PQRSD verbal: 6013323400 y 018000919301

Dicho esto la UCGASC manifestó que en el proceso de mejora continua, y acorde a las observaciones dadas por esta OCI en informes de vigencias anteriores, se validó que a la fecha los correos de correspondencia@minambiente.gov.co y servicioalciudadano@minambiente.gov.co no están habilitados para recibir información y que el mismo genera un mensaje “rebota”, subsanando con ello debilidades en el procedimiento.

Tabla 2. Consideraciones del documento P-A-DOC-10_V9 en el desarrollo de la prueba de recorrido realizada el 22 de julio de 2025

Actividad del Procedimiento PA-DOC-10	Responsable	Validación equipo evaluador
Recibir comunicaciones de entrada	UCGASC	<p>Se evidencia incumplimiento con la verificación de los anexos señalados en la comunicación oficial con mayor énfasis en las comunicaciones recibidas por correo electrónico, por lo cual se considera que esto debería ser eliminado de esta actividad No 1 y ser ubicado en la comunicación ya radicada.</p> <p>En el ejercicio de revisión del proceso de las comunicaciones allegadas bajo la clasificación de Procesos Judiciales, el proceso de distribución es directamente realizado por la Oficina Asesora Jurídica-OAJ; dada la rigurosidad de sus temas, por lo cual no se generaliza al interior de esta actividad en lo que concierne a la UCGASC.</p> <p>Se manifiesta por parte de la UCGASC que el deber ser en atención a la normatividad aplicable es que el responsable de esta actividad sea el Grupo de Gestión Documental, situación ya advertida a la alta gerencia del Ministerio y que será evaluada en el segundo semestre 2025.</p>
Registra, radicar y digitalizar las comunicaciones de entrada	UCGASC	Señala la UCGASC que se “debe” registrar la totalidad de la información dispuesta en el formulario inicial del aplicativo ARCA para continuar con el proceso de radicación, situación que es desvirtuada por el equipo evaluador dado que se evidencian diversos casos en los cuales los

Actividad del Procedimiento PA-DOC-10	Responsable	Validación equipo evaluador
		<p>radicados no cuentan con información en celdas categorizadas como obligatorias</p> <p>En cuanto a la notificación “automática” de la radicación al peticionario, cuando la comunicación ingresa mediante correo electrónico, el equipo evaluador informa que en validaciones realizadas se evidencia que se incumple lo referente a la de manera automática y que se tiene un periodo de latencia que puede llegar a afectar los tiempos de respuesta, en contraparte con la fecha de radicación.</p> <p>En atención a la afirmación que el formulario electrónico permite el cargue de documentos de todas las extensiones que no excedan los 50mb, el Grupo de Gestión Documental, aclara que es incorrecto, en la actualidad se tiene habilitado solo para extensiones PDF, JPG y carpetas comprimidas extensión ZIP, en donde se pueden cargar hasta 5 documentos hasta 50mb.</p>
<p>Clasificar las comunicaciones oficiales radicadas</p>	<p>UCGASC</p>	<p>Se confirma con la UCGASC y GD que actualmente se tienen las siguientes clasificaciones: Procesos Judiciales, Entes de Control, PQRSD, Solicitud de Acceso a la Información Pública, Tramites Ambientales, Proyectos Oficina Asesora de Planeación y Otras Comunicaciones, en donde se hace la advertencia que a la fecha la Oficina Asesora de Planeación definió el uso de un mecanismo de recepción de proyectos por fuera del presente procedimiento por lo cual lo allí gestionado no tiene control o seguimiento por parte de la Secretaría General.</p> <p>Se identifica por parte del equipo evaluador que el procedimiento hace alusión a una nueva clasificación de comunicación oficial asociada a veeduría ciudadana, por lo cual es susceptible de actualización</p> <p>Se evidencia el mal uso e interpretación del verbo tipificar, dado que la presente actividad no tiene</p>

Actividad del Procedimiento PA-DOC-10	Responsable	Validación equipo evaluador
		el alcance para definir la tipificación de una comunicación ya clasificada.
<p>En este punto el equipo evaluador advierte que las actividades arriba relacionadas todas son adelantadas por el mismo personal, por lo cual se advierte una posible falta de segregación de funciones aludida al poco personal dispuesto para desarrollar el proceso, así como de la necesidad de diferenciar el proceso de conservación documental de la comunicación recibida como de la gestión de la comunicación.</p>		
<p>Tipificar y distribuir las comunicaciones oficiales radicadas</p>	<p>UCGASC</p>	<p>Se advierte por parte del equipo evaluador mal uso de la sigla PQRS la cual no debe estar vinculada en el presente documento dado que la sigla correcta es PQRSD</p> <p>Se evidencia la remisión a usuario UCGASC de aquellas comunicaciones clasificadas como PQRSD, trámites Ambientales, Entes de Control, Permiso Sindical (clasificación que no es definida en la actividad anterior, por lo cual es susceptible de actualización) y solicitudes de acceso a información pública usuario UCGASC encargado de realizar la revisión detallada de la comunicación, identificar competencias al interior de la Cartera Misional y realizar la asignación selectiva.</p> <p>La comunicación clasificada como Procesos Judiciales, es asignada directamente a la OAJ, así como los proyectos ambientales a la OAP y los trámites ambientales a cada una de las áreas competentes (esta actividad la realizan los mismos colaboradores de la ventanilla).</p>
<p>Verificar comunicación oficial asignada para trámite y asignar a gestor responsable de proyectar respuesta</p>	<p>Enrutador de la Dependencia</p>	<p>El equipo evaluador advierte que en la administración de las comunicaciones oficiales a la fecha se incumple con lo acá señalado dado que no todas las comunicaciones que son asignadas a alguna dependencia son devueltas a la UCGASC, con fundamento en la competencia para su respuesta, por el contrario se permite en ciertos perfiles del aplicativo ARCA la reasignación entre dependencia, evidenciando que las</p>

Actividad del Procedimiento PA-DOC-10	Responsable	Validación equipo evaluador
		comunicaciones pueden ser reasignadas habiendo superado el plazo para la respuesta, por lo cual el equipo evaluador recomienda a UCGASC y GD, que se evalúe la necesidad de generar una parametrización que permita un flujo de asignación centralizado dónde la UCGASC sea la única dependencia que pueda reasignar la comunicación.
Enviar comunicación oficial de salida	UCGASC	<p>Se evidencia que, a la fecha, no se tiene cargado en aplicativo ARCA el total de los certificados digitales de entrega, acorde a los cuarto estados establecidos por el contrato 4-72 (1060 de 2022 bajo supervisión de la UCGASC)</p> <p>Se manifiesta por parte de la UCGASC que, de conformidad con la normatividad aplicable, esta actividad debería estar como responsable el Grupo de Gestión Documental, situación advertida a la alta gerencia y que será evaluada en el segundo semestre de la vigencia</p>
Verificar el estado de envió de las comunicaciones oficiales al destinatario	UCGASC	<p>Se identifica que las comunicaciones oficiales enviadas de manera física no tienen la interoperabilidad con el aplicativo ARCA por lo cual no se podrá otorgar el cuarto estado lo que imposibilita que el área competente pueda finalizar el radicado</p> <p>Se evidencia que la fecha del cuarto estado registrado en el histórico del aplicativo ARCA, en ciertas situaciones difiere de la fecha registrada en los certificados digitales de entrega, lo cual demuestra que la responsabilidad del Ministerio no finaliza con el cuarto estado, dado que la finalización de la respuesta se da con el envió al peticionario a través del medio de envió por este solicitado, por lo cual en medios digitales "correo electrónico" la fecha de envió de 4-72 es la que cierra la gestión.</p>

Elaborada por: Equipo evaluador 2025

4.4 Acciones especiales por la no atención oportuna a PQRSD

En términos jurídicos, la gestión adecuada y oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) constituye una obligación fundamental del Ministerio, conforme a la normativa vigente. A continuación, se exponen aspectos jurídicos relevantes identificados durante la evaluación:

La Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015 establece claramente que toda petición respetuosa debe ser resuelta en términos estrictos y perentorios, dependiendo de su naturaleza: peticiones generales en quince (15) días hábiles, solicitudes documentales o informativas en diez (10) días hábiles, consultas de fondo en treinta (30) días hábiles, y quejas en cinco (5) días hábiles.

- Durante el periodo evaluado (enero-junio de 2025), según lo reportado por la UCGA en el informe del segundo trimestre vigencia 2025 se atendió un total de 5722 PQRSD en términos, lo cual permitió evidenciar que más del 50% de las comunicaciones oficiales bajo esta clasificación fueron atendidas fuera del término legal establecido, generando potencial vulneración del artículo 23 de la Constitución y del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755/2015, entre otras.
- Este incumplimiento ha derivado en reiteradas acciones de judiciales en contra de este Ministerio, exponiéndolo a, costos operativos adicionales y potenciales consecuencias administrativas legales y penales, evidenciando la necesidad de aplicar controles jurídicos más rigurosos sobre el trámite oportuno de estas solicitudes.

Conforme a lo expuesto anteriormente la Oficina Asesora Jurídica "OAJ", mediante el radicado 13002025E3011821 aclara que para todo lo correspondiente a la vigencia 2025 se registraron aproximadamente, **setenta y ocho (78) tutelas por no contestación de PQRSD**, las cuales fueron debidamente tramitadas invocando la figura de hecho superado. **(como soporte documental se remite anexo archivo en formato Excel que contiene la información consolidada de las tutelas asociadas por posible vulneración del derecho Fundamental de petición, correspondiente al primer semestre de 2025)**

Por lo que, se entiende que el Ministerio cumple parcialmente con sus obligaciones normativas respecto a la atención oportuna y efectiva de las PQRSD. Se identifican áreas críticas que requieren atención inmediata, especialmente en términos de cumplimiento estricto del derecho fundamental de petición (Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755/2015),

responsabilidades disciplinarias (Ley 1952/2019), gestión documental integral (Ley 594/2000), transparencia activa (Ley 1712/2014), actualización normativa interna (Resolución 1019/2023) y prevención efectiva del riesgo judicial (Acciones de tutela, Art. 86 Constitución Política).

Para lo cual la OAJ manifestó que, en el marco de sus competencias, se desarrolló el pasado 20 de mayo de 2025 una capacitación al equipo que conforma la UCGASC, identificado como taller de gestión de PQRSD”, la cual tuvo como objeto dar orientaciones generales sobre la atención de las peticiones radicadas ante el Ministerio y la aplicación del marco jurídico contenido en la Ley 1437 de 2011.

De manera simultánea, la Secretaría General en el marco del cumplimiento del proceso de gestión disciplinaria informo mediante el memorando No 40032025E3011351 del 2025/07/08 que, a la fecha de emisión del presente documento, la Secretaría General adelanta los siguientes procesos disciplinarios por presunto incumplimiento en la atención oportuna de PQRSD

- 1725-23: investigación disciplinaria
- 1831-23: indagación previa
- 1735-23: indagación Previa
- 1748-23: indagación previa
- 1702-23: investigación disciplinaria
- 1752-24: indagación previa
- 1825-24: indagación previa
- 1795-24: investigación disciplinaria

Dos situaciones administrativas que denotan la materialización del riesgo de gestión 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”

4.5 ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES PQRSD PRESENTADAS ANTE EL MINISTERIO.

A partir de la información remitida de manera oficial por la UCGASC mediante el memorando No 40042025E3011627 se identificó que; la gestión de la administración de comunicaciones oficiales se formaliza y reporta a través de

informes de gestión trimestrales elaborados por la UCGASC en donde manifiestan en términos generales la evaluación cuantitativa de la totalidad de comunicaciones recibidas en la entidad, desagregando tipos de comunicación, medios de recepción, como se evidencia en la siguiente tabla

Tabla 3. Canales de comunicación implementados para para el registro de PQRSD de la ciudadanía

Medio de recepción	Total, primer semestre 2025
Correo Electrónico	9493
Formulario PQRSD	1832
Ventanilla de Radicación	410
TOTAL	11735

Fuente: Informe Estadística para informe PQRSD-ARCA, Julio 2025

Así mismo, la medición de calidad y oportunidad de las respuestas, de ese modo, el equipo evaluador realizó una validación de la integridad de esta contra lo descargable directamente desde el gestor documental ARCA, identificando las siguientes consideraciones:

- **Evaluación primer trimestre 2025**

Es preciso señalar que la comparación de la información adelantada a continuación tiene como criterio el descargable de la siguiente imagen, en donde se establecieron como criterios en aplicativo ARCA desde el usuario "Cortiz", el total de comunicaciones oficiales que ingresaron para informe PQRSD desde 01 de enero de 2025 hasta el 31 de marzo de 2025, sin discriminar ningún otro parámetro, iniciando con el radicado 2025E1000001 y terminando con el radicado 2025E1015933.



The screenshot shows the 'Estadísticas' (Statistics) section of the ARCA system. It features a navigation bar with tabs for 'POR RADICADOS', 'PLANILLAS', 'TRANSACCIONES', and 'POR TRÁMITE'. Below this, there is a descriptive text: 'Este reporte genera la cantidad de documentos para PQR. Genera todos los radicados de las consultas con sus respuestas, calculo de días en respuesta. Siempre y cuando cada radicado tenga un anexo.' The main area contains several filter fields: 'Tipo de Consulta / Estadística' (set to 'ESTADISTICA PARA INFORME PQR'), 'DEPENDENCIA' (set to 'Todas las Dependencias'), 'SERIE' (set to '-- Seleccione --'), 'SUBSERIE' (set to '-- Seleccione --'), 'Usuario' (set to '-- AGRUPAR POR TODOS LOS USUARIOS -'), and two date range fields: 'Desde fecha (aaaa/mm/dd)' (2025/01/01) and 'Hasta fecha (aaaa/mm/dd)' (2025/03/31). At the bottom, there are buttons for 'Limpiar', 'Generar', and 'Descargar'.

Tabla 4. Esquema comparativo de la información allegada en el memorando no. 40042025E3011627 y los resultados estadísticos que emite el aplicativo ARCA

Clasificación de la comunicación oficial	Total, de comunicaciones recibidas informes UCGA	Total, de comunicaciones recibidas Validación Equipo Evaluador
Entes de control	346	346
Otras Comunicaciones oficiales	5662	5685
Permiso Sindical	12	12
PQRSD	6241	6089
Procesos judiciales	3522	3522
Proyectos Oficina Asesora de Planeación	97	98
Tramites Ambientales	52	52
Sin clasificación	0	128
TOTAL	15932	15932

Trámite de la comunicación oficial	Total, de comunicaciones recibidas informes UCGA	Total, de comunicaciones recibidas Validación Equipo Evaluador
Denuncia	4	4
Petición congresistas	242	242
Consulta de fondo	206	208
Petición de periodistas	17	17
Solicitud de copias	38	38
Solicitud entre autoridades	246	242

Trámite de la comunicación oficial	Total, de comunicaciones recibidas informes UCGA	Total, de comunicaciones recibidas Validación Equipo Evaluador
Solicitud general	4343	4320
Queja	3	3
Reclamo	1	1
Sugerencia	3	3
Traslado por competencia	1011	1009
Vacías sin trámite	0	2
No identificado	127	0
TOTAL	6241	6089

Elaborado por: equipo evaluador OCI 2025

De lo anteriormente demostrado, el equipo evaluador evidenció que las cifras aportadas por la UCGA en su informe de gestión correspondiente al primer trimestre de 2025, presentan una serie de discrepancias en comparación con la información que permite descargar el aplicativo ARCA, información que es la accesible para los demás actores internos de la entidad, generando con ello pérdida de credibilidad en lo reportado y un margen de error estadístico considerable en los indicadores calculados a partir de esta información, sin desconocer que puede llegar a ser un limitante tecnológico del aplicativo, pero en revisión del contexto del informe de gestión no se evidencia esa claridad que permita determinar control de la variación.

Se hizo necesario fuera de la información proporcionada para la presente evaluación, realizar una muestra aleatoria, donde se evidencia que 128 radicados que según lo descargado a través de ARCA no cuentan con ningún tipo de clasificación o tipificación de la comunicación oficial, dado que se infiere una debilidad en el proceso de administración de comunicaciones oficiales, por lo cual se realizó una muestra aleatoria con un total de 10 radicados que se analizan a continuación:

- Radicado 2025E1014247 de fecha 2025-03-20 13:18:37, se evidencia que es una solicitud de copia de una respuesta dada por el Ministerio,

solicitud elevada por Bibiana Bernal, la cual no tiene tipo de comunicación, por lo tanto, tampoco tiene tipificación ni tampoco un plazo máximo de respuesta, se finaliza como informativo por la UCGA sin ningún tipo de gestión.

Se evidencia una debilidad en el funcionamiento del aplicativo ARCA, dado que se observa que el tipo de comunicación y trámite se reconoce como una casilla de obligatorio diligenciamiento para avanzar el proceso, por lo cual se entiende como un mal procedimiento administrativo.

DOCUMENTO 2025E1014247
Solicitados Solicitar Físico

PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20254004140100007E

Información del Radicado | Historico | Documentos Anexos | Expediente

Asunto	PETICION	Fecha	2025-03-20 13:18:37	Fecha Vencimiento	
Folios	0/1	Anexos	0		
Descripción Anexos	0 Anexos	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio	
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos		Nivel de Seguridad	Público
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Respuesta Derecho de Petición				

Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono
BIBIANA BERNAL	BIBIANA BERNAL	Calle 126 51-49	Sopo/Cundinamarca	bibianitas@hotmail.com	3125018821
--		/			

* Asunto PETICION	* Medio Recepción / Envío Formulario Web PQRSD	* Dependencia 999-ARCHIVO VIRTUAL	* Fecha Recepción Dcto 2025-03-20 13:18:37
	* No. Folios 0	* No. Anexos 0	* Descripción Anexos 0 Anexos
* Tipo comunicación -- Seleccione un tipo --	* Trámite -- Seleccione un tipo --	* Nivel de Seguridad: <input checked="" type="radio"/> Público. <input type="radio"/> Reservado. <input type="radio"/> Clasificado.	
		* Temática -- Seleccione un tipo --	

- Radicado 2025E1013205 de fecha 2025-03-17 11:21:40 es una radicación que no tiene información alguna relacionada, no tiene remitente ni imagen asociada, por lo cual, se desconoce el motivo por el cual se asigna y pierde el consecutivo, así como esta OCI no pudo constatar el procedimiento mediante el cual fue anulado, dado que en el informe de gestión correspondiente no se da un reporte de los radicados anulados.

Se evidencia una debilidad en el funcionamiento del aplicativo ARCA, dado que se observa que el tipo de comunicación y trámite se reconoce como una casilla de obligatorio diligenciamiento para avanzar el proceso, por lo cual se entiende como un mal procedimiento administrativo.

DOCUMENTO 2025E1013205						PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20254004140100007E						Solicitados		Solicitar Físico	
Información del Radicado				Historico		Documentos Anexos		Expediente							
Asunto						Fecha	2025-03-17 11:21:40		Fecha Vencimiento						
Folios	0/1					Anexos	0								
Descripción Anexos	0 Anexos					Anexo/Asociado			Referencia / Oficio						
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana					Flujos			Nivel de Seguridad		Público				
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Respuesta Derecho de Petición														
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mall	Teléfono										
--		/													

- Radicado 2025E1012402 de fecha 2025-03-12 10:48:17 es una radicación que no tiene información alguna relacionada, no tiene remitente ni imagen asociada, por lo cual, se desconoce el motivo por el cual se asigna y pierde el consecutivo, así como esta OCI no pudo constatar el procedimiento mediante el cual fue anulado, dado que en el informe de gestión correspondiente no se da un reporte de los radicados anulados.

Se evidencia una debilidad en el funcionamiento del aplicativo ARCA, dado que se observa que el tipo de comunicación y trámite se reconoce como una casilla de obligatorio diligenciamiento para avanzar el proceso, por lo cual se entiende como un mal procedimiento administrativo.

DOCUMENTO 2025E1012402						PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20254004140100007E						Solicitados		Solicitar Físico	
Información del Radicado				Historico		Documentos Anexos		Expediente							
Asunto						Fecha	2025-03-12 10:48:17		Fecha Vencimiento						
Folios	0/1					Anexos	0								
Descripción Anexos	0 Anexos					Anexo/Asociado			Referencia / Oficio						
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana					Flujos			Nivel de Seguridad		Público				
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Respuesta Derecho de Petición														
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mall	Teléfono										
--		/													

- Radicado 2025E1011771 de fecha 2025-03-09 11:25:44 es una petición tipo queja ciudadana asociada al uso de una cocina en espacio público y posible frente de contaminación atmosférica con posibilidad de afectación

a la salud de personas vulnerables, por lo cual si bien señala la UCGA que es una comunicación duplicada no se identifica el respectivo proceso de vinculación con la radicación sobre la cual se da el trámite, permitiendo con ella la trazabilidad documental.

Se evidencia una debilidad en el funcionamiento del aplicativo ARCA, dado que se observa que el tipo de comunicación y trámite se reconoce como una casilla de obligatorio diligenciamiento para avanzar el proceso, por lo cual se entiende como un mal procedimiento administrativo.

DOCUMENTO 2025E101771 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20254004140100007E Solicitudes Solicitar Finicio

Información del Radicado
Historico
Documentos Anexos
Expediente

Asunto	PETICION	Fecha	2025-03-09 11:25:44	Fecha Vencimiento	
Folios	0/1	Anexos	0		
Descripción Anexos	2 Anexos	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio	
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos		Nivel de Seguridad	Público
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Respuesta Derecho de Petición				

Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mall	Teléfono
ANÓNIMO N.N	ANÓNIMO N.N	No registra	Piedecuesta/Santander	medinaaristizabalfelipe@gmail.com	No registra
--		/			

* Asunto	* Medio Recepción / Envío	* Dependencia	* Fecha Recepción Dcto
PETICION	Formulario Web PQRSD	999-ARCHIVO VIRTUAL	2025-03-09 11:25:44
	* No. Folios	* No. Anexos	* Descripción Anexos
	0	0	2 Anexos
* Tipo comunicación	* Trámite	Temática	
-- Seleccione un tipo --	-- Seleccione un tipo --	-- Seleccione un tipo --	

Nivel de Seguridad: Público. Reservado. Clasificado.

- Radicado 2025E1010060 de fecha 2025-02-27 10:30:16 es una petición tipo solicitud ciudadana asociada a la revisión de aplicabilidad de la Ley Segunda, por lo cual si bien señala la UCGA que es una comunicación duplicada no se identifica el respectivo proceso de vinculación con la radicación sobre la cual se da el trámite, permitiendo con ella la trazabilidad documental

Se evidencia una debilidad en el funcionamiento del aplicativo ARCA, dado que se observa que el tipo de comunicación y trámite se reconoce como una casilla de obligatorio diligenciamiento para avanzar el proceso, por lo cual se entiende como un mal procedimiento administrativo.

Información del Radicado					
Historico		Documentos Anexos		Expediente	
Asunto	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	Fecha	2025-02-27 10:30:16	Fecha Vencimiento	
Folios	0/1	Anexos	0		
Descripción Anexos	0 Anexos	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio	
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Fujos		Nivel de Seguridad	Público
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Respuesta Derecho de Petición				

Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono
		Autopista KM 33 VIA TUMACO PASTO	San andres de tumaco/Narino	directora@oleoperla.com	3148131937
--		/			

* Asunto	* Medio Recepción / Envío	*Dependencia	* Fecha Recepción Dcto 
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	Formulario Web PQRS <input type="text"/>	999-ARCHIVO VIRTUAL <input type="text"/>	2025-02-27 10:30:16
	* No. Folios	* No. Anexos	* Descripción Anexos
	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>	0 Anexos <input type="text"/>
			Nivel de Seguridad:
			<input checked="" type="radio"/> Público <input type="radio"/> Reservado <input type="radio"/> Clasificado.
* Tipo comunicación	* Trámite	Temática	
-- Seleccione un tipo -- <input type="text"/>	-- Seleccione un tipo -- <input type="text"/>	-- Seleccione un tipo -- <input type="text"/>	

- Radicado 2025E1009027 de fecha 2025-02-21 10:30:38 es una radicación que no tiene información alguna relacionada, no tiene remitente ni imagen asociada, por lo cual, se desconoce el motivo por el cual se asigna y pierde el consecutivo, así como esta OCI no pudo constatar el procedimiento mediante el cual fue anulado, dado que en el informe de gestión correspondiente no se da un reporte de los radicados anulados.

Se evidencia una debilidad en el funcionamiento del aplicativo ARCA, dado que se observa que el tipo de comunicación y trámite se reconoce como una casilla de obligatorio diligenciamiento para avanzar el proceso, por lo cual se entiende como un mal procedimiento administrativo.

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente	
Asunto		Fecha	2025-02-21 10:30:38	Fecha Vencimiento	
Folios	0/1	Anexos	0		
Descripción Anexos	0 Anexos	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio	
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos		Nivel de Seguridad Público	
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Respuesta Derecho de Petición				
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono
ANÓNIMO N.N	ANÓNIMO N.N	No registra	/		No registra
--		/			

* Asunto	* Medio Recepción / Envío	* Dependencia	* Fecha Recepción Dcto 
<input style="width: 100%;" type="text"/>	Formulario Web PQRSD <input type="text"/>	999-ARCHIVO VIRTUAL <input type="text"/>	2025-02-21 10:30:38 <input type="text"/>
	* No. Folios	* No. Anexos	* Descripción Anexos
	0 <input type="text"/>	0 <input type="text"/>	0 Anexos <input type="text"/>
			Nivel de Seguridad:
			<input checked="" type="radio"/> Público. <input type="radio"/> Reservado. <input type="radio"/> Clasificado.
* Tipo comunicación	* Trámite	Temática	
-- Seleccione un tipo -- <input type="text"/>	-- Seleccione un tipo -- <input type="text"/>	-- Seleccione un tipo -- <input type="text"/>	

Informar a:

- Radicado 2025E1008988 de fecha 2025-02-21 08:35:12 corresponde a una solicitud de información ciudadana asociada a Bancos de Hábitat en el país, en donde no se evidencia el diligenciamiento del tipo de comunicación ni tampoco el trámite de este, por lo cual no se indica una fecha de vencimiento lo que impide por aplicativo evaluar el cumplimiento de los términos de repuesta.

El histórico del envío no señala la hora real del envío dado que tan solo está devolviendo la fecha en la cual se otorga el cuarto estado, así como una contradicción en cuanto al certificado digital de envío cargado en el aplicativo ARCA, en donde señala que el envío se da 2025-04-03 15:34, impidiendo con ello certificar correctamente el día en el cual se da el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente
Asunto	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	Fecha	2025-02-21 08:35:12	Fecha Vencimiento
Folios	0/1	Anexos	0	
Descripción Anexos	0 Anexos	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos		Nivel de Seguridad
Clasificación Documental	COMUNICACIONES OFICIALES SIN SUBSERIE Comunicaciones Internas y externas			Público

Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono
FABIO TRUJILLO	FABIO TRUJILLO	Carrera 7 calle 113	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	notificacionesjudiciales@hcl.com.co	3177009455
--		/			

* Asunto	* Medio Recepción / Envío	* Dependencia	* Fecha Recepción Dcto 
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	Formulario Web PQRSD	999-ARCHIVO VIRTUAL	2025-02-21 08:35:12
* No. Folios	* No. Anexos	* Descripción Anexos	Nivel de Seguridad:
0	0	0 Anexos	<input checked="" type="radio"/> Público. <input type="radio"/> Reservado. <input type="radio"/> Clasificado.
* Tipo comunicación	* Trámite	Temática	
-- Seleccione un tipo --	-- Seleccione un tipo --	-- Seleccione un tipo --	

DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envío
21012025E2010682	Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	02-04-2025 00:00 AM	FABIO TRUJILLO	email: notificacionesjudiciales@hcl.com.co		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email	LSPULIDO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE** identificado(a) con NIT **830115395** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 118368
Remitente: minambiente@minambiente.gov.co
Cuenta Remitente: correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario: notificacionesjudiciales@hcl.com.co - notificacionesjudiciales@hcl.com.co
Asunto: Respuesta a su comunicación 2025E1008988
Fecha envío: 2025-04-03 15:34
Documentos Adjuntos: Si
Estado actual: Lectura del mensaje

- Radicado 2025E1007452 de fecha 2025-02-14 08:49:02 es una radicación que no tiene información alguna relacionada, no tiene remitente ni imagen asociada, por lo cual, se desconoce el motivo por el cual se asigna y pierde el consecutivo, así como esta OCI no pudo constatar el procedimiento mediante el cual fue anulado, dado que en el informe de gestión correspondiente no se da un reporte de los radicados anulados.

Se evidencia una debilidad en el funcionamiento del aplicativo ARCA, dado que se observa que el tipo de comunicación y trámite se reconoce como una casilla de obligatorio diligenciamiento para avanzar el proceso, por lo cual se entiende como un mal procedimiento administrativo.

DOCUMENTO 2025E1007452 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20254004140100001E Solicitados Solicitar Físico

Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente

Asunto		Fecha	2025-02-14 08:49:02	Fecha Vencimiento	
Folios	0/1	Anexos	0		
Descripción Anexos	0 Anexos	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio	
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos		Nivel de Seguridad	Público
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Respuesta Derecho de Petición				

Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mall	Teléfono
ANÓNIMO N.N	ANÓNIMO N.N	No registra	/		No registra
--		/			

* Asunto	* Medio Recepción / Envío	* Dependencia	* Fecha Recepción Dcto
	Formulario Web PQRSD	999-ARCHIVO VIRTUAL	2025-02-14 08:49:02
	* No. Folios	* No. Anexos	* Descripción Anexos
	0	0	0 Anexos
			Nivel de Seguridad:
			<input checked="" type="radio"/> Público. <input type="radio"/> Reservado. <input type="radio"/> Clasificado.
* Tipo comunicación	* Trámite	Temática	
-- Seleccione un tipo --	-- Seleccione un tipo --	-- Seleccione un tipo --	

- Radicado 2025E1002159 de fecha 2025-01-21 10:58:40 es una radicación es una radicación que no tiene información alguna relacionada, no tiene remitente ni imagen asociada, por lo cual, se desconoce el motivo por el cual se asigna y pierde el consecutivo, así como esta OCI no pudo constatar el procedimiento mediante el cual fue anulado, dado que en el informe de gestión correspondiente no se da un reporte de los radicados anulados.

Se evidencia una debilidad en el funcionamiento del aplicativo ARCA, dado que se observa que el tipo de comunicación y trámite se reconoce como una casilla

de obligatorio diligenciamiento para avanzar el proceso, por lo cual se entiende como un mal procedimiento administrativo.

DOCUMENTO 2025E1002159  PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20254004140100001E Solicitudes Solicitar Físico

Información del Radicado | Historico | Documentos Anexos | Expediente

Asunto		Fecha	2025-01-21 10:58:40	Fecha Vencimiento	
Folios	0/1	Anexos	0		
Descripción Anexos	0 Anexos	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio	
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Fujos		Nivel de Seguridad	Público
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Respuesta Derecho de Petición				

Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mall	Teléfono
ANÓNIMO N.N	ANÓNIMO N.N	No registra	/		No registra
--		/			

* Asunto	* Medio Recepción / Envío	* Dependencia	* Fecha Recepción Dcto 
<input type="text"/>	Formulario Web PQRSD	999-ARCHIVO VIRTUAL	2025-01-21 10:58:40
	* No. Folios	* No. Anexos	* Descripción Anexos
	0	0	0 Anexos
			Nivel de Seguridad:
			<input checked="" type="radio"/> Público. <input type="radio"/> Reservado. <input type="radio"/> Clasificado.
* Tipo comunicación	* Trámite	Temática	
-- Seleccione un tipo --	-- Seleccione un tipo --	-- Seleccione un tipo --	

- Radicado 2025E1001956 de fecha 2025-01-20 13:41:32 es una solicitud de información ciudadana con base en la aplicación de la Resolución 1256 de 2021, Artículo 6, en donde no se identifica que se diligenciara el tipo de comunicación, ni tampoco un trámite asociado, por lo cual se impide la identificación de un plazo máximo de respuesta, se evidencia respuesta generada desde la DGIRH con fecha según histórico el 04/02/2025, sin estipular una hora de envío o de adjudicación del cuarto estado, sin embargo la fecha de envío que indica el certificado digital de entrega es diferente 2025/02/10, por lo cual no es claro cuál es la fecha real del cumplimiento de los tiempos establecidos para ello.

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente
Asunto	PETICION radicado formulario web		Fecha	2025-01-20 13:41:32
Folios	0/1	Anexos	0	
Descripción Anexos	0 Anexos		Anexo/Asociado	Referencia / Oficio
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana		Flujos	Nivel de Seguridad Público
Clasificación Documental	COMUNICACIONES OFICIALES SIN SUBSERIE Comunicaciones internas y externas			

Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono
hseqeaintegrados		Calle 67 A SUR 80 N59	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	hseqeaintegrados@gmail.com	
--		/			

* Asunto PETICION radicado formulario web	* Medio Recepción / Envío Formulario Web PQRSD	* Dependencia 2300-DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEG F	* Fecha Recepción Dcto 2025-01-20 13:41:32
* No. Folios 0	* No. Anexos 0	* Descripción Anexos 0 Anexos	Nivel de Seguridad: <input checked="" type="radio"/> Público <input type="radio"/> Reservado <input type="radio"/> Clasificado.
* Tipo comunicación -- Seleccione un tipo --	* Trámite -- Seleccione un tipo --	Temática -- Seleccione un tipo --	

DATOS DE ENVIO										
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envío
23032025E2002059	Dirección de gestión integral del recurso hídrico	04-02-2025 00:00 AM		email: hseqeaintegrados@gmail.com		Local	CORREG ELECTRONICO	0	Email	RECURSOHIDRICO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE** identificado(a) con **NIT 830115395** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 109756

Remitente: minambiente@minambiente.gov.co

Cuenta Remitente: correocertificadonotificaciones@4-72.com.co

Destinatario: hseqeaintegrados@gmail.com - hseqeaintegrados@gmail.com

Asunto: Respuesta a su comunicación 2025E1001956

Fecha envío: 2025-02-10 09:38

Documentos Adjuntos: Si

Estado actual: El destinatario abrio la notificacion

Seguido a ello el equipo evaluador procedió al análisis de los radicados que fueron clasificados por la UCGASC como PQRSD correspondientes al primer trimestre del ejercicio 2025, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo, mediante la aplicación de técnicas de muestreo estadístico aleatorio y revisión documental exhaustiva, toda vez que el gestor documental permite la descarga de un archivo .xlxs, se implemento la función ALEATORIO.ENTRE en Excel que permite generar un número entero aleatorio entre dos valores especificados: un número mínimo (inferior) y un número máximo (superior) y con base a ello se seleccionaban los radicados, que posteriormente eran verificados en ARCA.

La evaluación se fundamentó en el cumplimiento de los procesos internos definidos para la recepción radicación y administración de la comunicación oficial a través del aplicativo ARCA. Esta revisión permitió identificar patrones operacionales, evaluar la eficacia de los mecanismos de seguimiento y control, y determinar el grado de cumplimiento de los estándares de atención ciudadana durante el período evaluado.

- Radicado 2025E1015874 de fecha 2025-03-31 15:51:50 tipificada como una petición general que otorga un total de 15 días hábiles de respuesta, los cuales están correctamente calculados en el aplicativo ARCA, sin embargo, la hora de vencimiento debería ser 23:59 o en su defecto la hora máxima de radicación de salida. Se validó la coherencia entre el remitente y los datos registrados en el formulario inicial del radicado, se validó una respuesta enviada por la DAASU al peticionario y traslado al Departamento Nacional de Planeación "DNP" con fecha de envío 08/04/2025, según histórico, cumpliendo de esta forma, con los términos de respuesta establecidos, no obstante lo anterior habiendo transcurrido 3 meses del envío de la respuesta no se evidencia el cargue del certificado digital de entrega, lo que impide validar correctamente la fecha y hora de la entrega oficial.

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente			
Asunto	Derecho de petición en lo referente a la aplicación de refrigeración en los productos carnicos			Fecha	2025-03-31 15:51:50	Fecha Vencimiento	2025-04-23 00:00:00
Folios	8/0			Anexos	0		
Descripción Anexos	DOCUMENTO FISICO			Anexo/Asociado	Referencia / Oficio: 20256440037321		
Imagen	No hay Imagen Disp.			Flujos	Nivel de Seguridad: Público		
Clasificación Documental	COMUNICACIONES OFICIALES SIN SUBSERIE Comunicaciones Internas y externas Tipo Comunicación PQRSD Trámite Petición: Solicitud General (81/15 días) Tipo Persona Tipo Población						
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono		
ASOCIACION FRIGORIFICOS DE COLOMBIA	ASOCIACION FRIGORIFICOS DE COLOMBIA	NO REGISTRA	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	presidencia@frigorificosdecolombia.com			
--		/					

DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envío
24042025E2010841	Grupo de producción y consumo responsable y sector agropecuario	08-04-2025 00:00 AM	ASOCIACION FRIGORIFICOS DE COLOMBIA	email: presidencia@frigorificosdecolombia.com		Local	CORREG ELECTRONICO	0	Email	LFOSPINA
24042025E2010842	Grupo de producción y consumo responsable y sector agropecuario	08-04-2025 00:00 AM	TERESA DE JESÚS RAMÍREZ CASTAÑEDA	email: servicioalciudadano@dn.gov.co		Local	CORREG ELECTRONICO	0	Email	LFOSPINA

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente			
Documento	TRD	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción / Tipo	Fecha de Creación Anexo	Acción
 2025E1015874.pdf	N		56726	ANGIE PAOLA ARRIETA CANTOR	Anexo: Sin tipo de documento	2025-03-31 15:56:15 PM	
 24042025E2010841	S	 ASOCIACION FRIGORI	74.411	ALEXANDRA SALINAS SALINAS	Derecho de petición en lo referente a la aplicación de refrigeración en los productos carnicos Sin tipo de documento	2025-04-02 19:20:23 PM	
 24042025E2010842	S	 TERESA DE JESÚS R	74.65	ALEXANDRA SALINAS SALINAS	Traslado por competencia. Derecho de petición en lo referente a la aplicación de refrigeración en l Sin tipo de documento	2025-04-02 19:23:03 PM	

Mostrar Anexos borrados

- Radicado 2025E1014332 de fecha 2025-03-20 16:21:32 se tipifica como petición de solicitud general, que otorga 15 días hábiles de respuesta, lo cual está adecuadamente calculado en la fecha de vencimiento dispuesta

en el aplicativo ARCA, sin embargo la hora de vencimiento debería ser 23:59 o en su defecto la hora máxima de radicación de salida, adicional a ello, se evidenció que el asunto del oficio como motor de búsqueda está mal diligenciado dado que en el campo de asunto se diligenció el número del oficio de presidencia, el cual se debió registrar en la referencia, perdiendo con ello un motor de búsqueda en el aplicativo ARCA.

Se identifica una respuesta enviada por la DBBSE con fecha según histórico, 12/05/2025, demostrando con ello el incumplimiento a los plazos máximos de respuesta, dirigida únicamente al peticionario sin copia por integralidad a la Presidencia, en donde transcurridos dos meses del cuarto estado no se evidencia el cargue del certificado digital de entrega, lo que impide validar correctamente la fecha y hora de la entrega oficial.

DOCUMENTO 2025E1014332		PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20232102900100162E		Solicitudes Solicitar Físico						
Información del Radicado										
Asunto	OFI25-00047310 / GFPU 13150000		Fecha	2025-03-20 16:21:32	Fecha Vencimiento	2025-04-11 00:00:00				
Folios	1/0		Anexos	10						
Descripción Anexos	DOCUMENTO FISICO		Anexo/Asociado	Referencia / Oficio OFI25-00047310						
Imagen	No hay Imagen Disp.		Fujos	Nivel de Seguridad Público						
Clasificación Documental	COMUNICACIONES OFICIALES SIN SUBSERIE Comunicaciones internas y externas Tipo Comunicación PQRSO Trámite Petición: Solicitud General (87/15 días) Tipo Persona Jurídica Tipo Población No Reporta									
Datos de Envío										
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono					
Isabel	Isabel Pereira Orejarena	NO REGISTRA	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	pradapereiraamparo@yahoo.es						
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	PRESIDENCIA	Carrera 8 No.7-26; Edificio Administrativo: Calle 7 No.6-54.	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	contacto@presidencia.gov.co						
--		/								
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envío
21022025E2015648	Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	12-05-2025 00:00 AM	ISABEL PEREIRA OREJARENA	email: pradapereiraamparo@yahoo.es		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email	LSPULIDO

DOCUMENTO 2025E1014332 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20232102900100162E

Solicitados Solicitar Físico

Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente

Documento	TRD	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción / Tipo	Fecha de Creación Anexo	Acción
2025E1014332.pdf	N		1129763	ANGIE PAOLA ARRIETA CANTOR	Anexo: Sin tipo de documento	2025-03-20 16:24:00 PM	[Icono]
Salida_gráfica.pdf	N		5243128	STEPHANIA MARTINEZ TELLEZ	Salida grafica Sin tipo de documento	2025-03-31 17:39:03 PM	[Icono]
21022025E2015648	S	Q	78.079	ADRIANA RUEDA VEGA	Respuesta al radicado No. 2025E1014332 del 20 de marzo de 2025 Sin tipo de documento	2025-04-26 20:40:10 PM	
SIG.pdf			5243128			2025-05-12	

- Radicado 2025E1013791 de fecha 2025-03-19 12:34:49 se tipifica como una petición de solicitud general, lo cual otorga un plazo máximo de respuesta de 15 días hábiles, situación correctamente calculada en el aplicativo ARCA no obstante la hora de vencimiento debería ser 23:59 o en su defecto la hora máxima de radicación de salida, se validó la correlación entre el remitente y la información relacionada en el formulario inicial del radicado, se evidenció respuesta enviada por la DGIRH con fecha de cuarto estado 05/04/2025, lo cual demuestra cumplimiento del plazo máximo de respuesta, en donde transcurridos dos meses del cuarto estado no se evidencio el cargue del certificado digital de entrega, lo que impide validar correctamente la fecha y hora de la entrega oficial.

DOCUMENTO 2025E1013791 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20252300140100001E

Solicitados Solicitar Físico

Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente

Asunto	PETICION - Consulta empresas obligadas a realizar caracterización de vertimientos Resolución 0631		Fecha	2025-03-19 12:34:49	Fecha Vencimiento	2025-04-10 00:00:00
Folios	1/1		Anexos	1		
Descripción Anexos	1 Anexos		Anexo/Asociado	Referencia / Oficio		
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana		Flujos	Nivel de Seguridad Público		
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Solicitud					
	Tipo Comunicación	PQRSD	Trámite	Petición: Solicitud General (88/15 días)		
	Tipo Persona	Natural	Tipo Población	No se identifica		

Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mall	Teléfono
GreenIngeA S.A.S	ANDREA OCHOA	Autopista 11	Cucuta/Norte de santander	ambiental2.greeningea@gmail.com	
--		/			

DATOS DE ENVÍO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envío
23022025E2009189	Dirección de gestión integral del recurso hídrico	05-04-2025 00:00 AM	GreeningeA S.A.S GreeningeA S.A.S	email: ambiental2.greeninge@gmail.com		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email	RECURSOHIDRICO

DOCUMENTO 2025E1013791  PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20252300140100001E Solicitudes Solicitar Físico

Documento	TRD	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción / Tipo	Fecha de Creación Anexo	Acción
 2025E1013791	S		322	Usuario Radicacion WEB	e8170577c0c5590dacf40c9f269c26158084e291 Sin tipo de documento	2025-03-19 12:34:49 PM	
 23022025E2009189	S	 GreeningeA S.A.S	77.583	HENRY GUILLERMO ACOSTA PEREZ	PETICION - Consulta empresas obligadas a realizar caracterización de vertimientos Resolución 0631 Sin tipo de documento	2025-03-20 16:02:24 PM	

[Mostrar Anexos borrados](#)

- Radicado 2025E1013672 de fecha: 2025-03-19 10:15:57, tipificada como un trámite de traslado por competencia lo cual otorga un plazo de respuesta de 5 días hábiles, situación que está debidamente calculada en la fecha de vencimiento del aplicativo ARCA, no obstante, la hora de vencimiento debería ser 23:59 o en su defecto la hora máxima de radicación de salida, se valida la correlación entre el remitente y la información relacionada en el formulario inicial.

Se evidenció respuesta enviada por la UCGA con fecha 25/03/2025 a CORTOLIMA con copia al peticionario demostrando con ello el cumplimiento del plazo de respuesta y de la integralidad de la misma, en donde en carpeta comprimida se cargan los tres certificados digitales de entrega, asociados a las tres cuentas de correo de destino, demostrando con ello una fecha real de envío del 2025/03/26, demostrando así una diferencia de un día entre el cuarto estado, sin que ello afecte el cumplimiento del cumplimiento del plazo de respuesta.

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente		
Asunto	PETICION - Programas estatales de adquisición de predios rurales en el departamento del Tolima		Fecha	2025-03-19 10:15:57	Fecha Vencimiento	2025-03-27 00:00:00
Folios	1/1		Anexos	0		
Descripción Anexos	0 Anexos		Anexo/Asociado	Referencia / Oficio		
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana		Flujos	Nivel de Seguridad Público		
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Solicitud					
Tipo Comunicación	PQRSD	Trámite	Traslados por Competencia (88/5 días)			
Tipo Persona	Natural	Tipo Población	No se identifica			

Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono
ANONIMO	ANONIMO	No Registra	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	tinteriloumng@gmail.com	
--		/			

DATOS DE ENVÍO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envío
40042025E2009338	Unidad coordinadora de gobierno abierto	25-03-2025 00:00 AM	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL TOLIMA CORTOLIMA	email: ventanilla@cortolima.gov.co		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email	AGUCGA
40042025E2009338	Unidad coordinadora de gobierno abierto	25-03-2025 00:00 AM	Corporación Autónoma Regional del Tolima Olga Lucia Alfonso Lannini	email: cortolima@cortolima.gov.co		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email	AGUCGA
40042025E2009338	Unidad coordinadora de gobierno abierto	25-03-2025 00:00 AM	ANONIMO ANONIMO	email: tinteriloumng@gmail.com		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email	AGUCGA

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente				
	Documento	TRD	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción / Tipo	Fecha de Creación Anexo	Acción
<input checked="" type="checkbox"/>	 40042025E2009338	S	ANONIMO ANONIMO	130.27	RICHARD MILLEY RODRIGUEZ SAAVEDRA	Traslado del radicado número 2025E1013672 Sin tipo de documento	2025-03-21 11:12:25 AM	
	 2025E1013672.pdf			7334			2025-03-21	
<input checked="" type="checkbox"/>	 4-72_minambiente_Testigos_2_1744040348.zip	N		942755	RUBEN DARIO MURILLO VILLAFUERTE	Anexo: CORREO CERTIFICADO Sin tipo de documento	2025-04-07 10:40:30 AM	

Mostrar Anexos borrados

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE** identificado(a) con NIT **830115395** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	116511
Remitente:	minambiente@minambiente.gov.co
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	cortolima@cortolima.gov.co - cortolima@cortolima.gov.co
Asunto:	Respuesta a su comunicación 2025E1013672
Fecha envío:	2025-03-26 11:51
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	El destinatario abrio la notificacion

- Radicado 2025E1013521 de fecha: 2025-03-18 21:20:51 tipificada como trámite de traslado por competencia lo cual otorga un plazo de respuesta de 5 días hábiles de respuesta, en donde el sello del formulario web señala como fecha de recepción 18/03/2025 a las 09:19:56 no obstante el ARCA señala fecha de recepción 18/03/2025 a las 21:20:51 por lo cual no es claro si la hora del sello del formulario WEB está en formato 12 o 24 horas, dado que asume como día cero de gestión el día 19 de marzo, calculando como plazo de respuesta el día 27/03/2025, (de ser formato 12 horas el día cero de gestión debió ser el mismo 18 de marzo y el plazo de respuesta el 26/03/2025), no obstante la hora de vencimiento debería ser 23:59 o en su defecto la hora máxima de radicación de salida, se valida la correlación entre el remitente y la información relacionada en el formulario inicial.

Se identifica una acción de respuesta por parte de la UCGASC de fecha de cuarto estado del 25/03/2025 con dirección a la Secretaría de Gobierno de Kennedy y copia al peticionario demostrando con ello el cumplimiento del plazo de respuesta y de la integralidad de la misma, en donde en carpeta comprimida se cargan los dos certificados digitales de entrega, asociados a las dos cuentas de correo de destino, demostrando con ello una fecha real de envío del 2025/03/25, lo cual concuerda con la fecha del cuarto estado.

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente										
Asunto	PETICIÓN EN EL CONJUNTO COLOCARON PUERTAS DE VIDRIO NO TENEMOS NINGÚN TIPO VENTILACIÓN			<table border="1"> <tr> <td>Fecha</td> <td>2025-03-18 21:20:51</td> <td>Fecha Vencimiento</td> <td>2025-03-27 00:00:00</td> </tr> </table>	Fecha	2025-03-18 21:20:51	Fecha Vencimiento	2025-03-27 00:00:00						
Fecha	2025-03-18 21:20:51	Fecha Vencimiento	2025-03-27 00:00:00											
Folios	0/1	Anexos	0											
Descripción Anexos	1	Anexo/Asociado												
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos	Referencia / Oficio											
Clasificación Documental	<p>DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Solicitud</p> <table border="1"> <tr> <td>Tipo Comunicación</td> <td>PQRSD</td> <td>Trámite</td> <td colspan="2">Traslados por Competencia (89/5 días)</td> </tr> <tr> <td>Tipo Persona</td> <td>Natural</td> <td>Tipo Población</td> <td colspan="2">No se identifica</td> </tr> </table>				Tipo Comunicación	PQRSD	Trámite	Traslados por Competencia (89/5 días)		Tipo Persona	Natural	Tipo Población	No se identifica	
Tipo Comunicación	PQRSD	Trámite	Traslados por Competencia (89/5 días)											
Tipo Persona	Natural	Tipo Población	No se identifica											



Radicado N°. 2025E1013521
18 - 03 - 2025 09:19:56 Folios: N/A (WEB) Anexos: 0
Destino: 4004 - Rem/D: CARMENZA GARCIA
Consulte el su trámite, en la pagina de la entidad
Código de verificación: 9dc62

DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES
40042025E2009098	Unidad coordinadora de gobierno abierto	25-03-2025 00:00 AM	CARMENZA GARCIA	email: CARMENE.GARCIA06@GMAIL.COM		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email
40042025E2009098	Unidad coordinadora de gobierno abierto	25-03-2025 00:00 AM	SECRETARIA DE GOBIERNO CDI KENNEDY VARGAS	email: cdi.kennedy@gobiernobogota.gov.co		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE** identificado(a) con NIT **830115395** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	116415
Remitente:	minambiente@minambiente.gov.co
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	cdi.kennedy@gobiernobogota.gov.co - cdi.kennedy@gobiernobogota.gov.co
Asunto:	Respuesta a su comunicación 2025E1013521
Fecha envío:	2025-03-25 15:43
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	Lectura del mensaje

- Radicado 2025E1012444 de fecha: 2025-03-12 14:09:43 tipificada como solicitud general, lo cual otorga un plazo de respuesta de 15 días hábiles, en donde se evidencia correlación entre la fecha de recibo del correo electrónico y la fecha de radicación, obteniendo de manera adecuada la fecha de vencimiento señalada en el aplicativo ARCA, no obstante la hora de vencimiento debería ser 23:59 o en su defecto la hora máxima de radicación de salida, se validó la correlación entre el remitente y la información relacionada en el formulario inicial (se asume como remitente la entidad y no el firmante, por lo cual se limita un motor de búsqueda).

No es factible identificar una respuesta dado que por solicitud de la DBBSE se finaliza indicando lo siguiente "Por solicitud de área elevada a través de GEMA 47810. Se finaliza el trámite debido a que se dará respuesta con el radicado 2025E1006644", sin que se realice el respectivo proceso de vincular los dos radicados que permita la trazabilidad documental.

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente	
Asunto	Respuesta y traslado por competencia	Fecha	2025-03-12 14:09:43	Fecha Vencimiento	2025-04-03 00:00:00
Folios	1/0	Anexos	1		
Descripción Anexos	pdf	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio	nsa
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos		Nivel de Seguridad	Público
Clasificación Documental	COMUNICACIONES OFICIALES SIN SUBSERIE Comunicaciones internas y externas Tipo Comunicación PQRSD Trámite Petición: Solicitud General (93/15 días) Tipo Persona Ente Gubernamental Tipo Población Otras Entidades				
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono
GOBERNACION DEPARTAMENTO DE TOLIMA	GOBERNACION DEPARTAMENTO DE TOLIMA	Carrera 3 entre Calle 10 y 11 Piso 9	Ibague/Tolima	yolanda.chinchilla@tolima.gov.co	

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente	
Usuario Actual	USUARIO DE SALIDA	Dependencia Actual	ARCHIVO VIRTUAL		
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	USR. ORIGEN	COMENTARIO	USR. DESTINO
Administración Sistema	2025-03-25 14:59:05	Finalizar Trámite	ADMINISTRADOR	Se finaliza según solicitud de usuario: Por solicitud de área elevada a través de GEMA 47810. Se finaliza el trámite debido a que se dará respuesta con el radicado 2025E1006644	USUARIO DE SALIDA
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	2025-03-25 14:54:33	Asignado	JHODY KATHERINE SANCHEZ BELTRAN	Reasignación masiva: Por solicitud de área elevada a través de GEMA 47810. Se finaliza el trámite debido a que se dará respuesta con el radicado 2025E1006644	ADMINISTRADOR
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	2025-03-20 11:14:24	Modificación TRD	JHODY KATHERINE SANCHEZ BELTRAN	Asignar TRD de forma masiva	JHODY KATHERINE SANCHEZ BELTRAN
Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	2025-03-14 13:48:36	Asignado	NANCY YADIRA SANCHEZ MORENO	Para dar trámite del asunto	JHODY KATHERINE SANCHEZ BELTRAN

- Radicado 2025E1011954 de fecha: 2025-03-10 14:37:31 tipificado como trámite de traslado por competencia, que otorga un plazo de respuesta de 5 días hábiles, lo cual está debidamente calculado en la fecha de vencimiento del aplicativo ARCA, no obstante, la hora de vencimiento debería ser 23:59 o en su defecto la hora máxima de radicación de salida, se validó la correlación entre el remitente y la información relacionada en el formulario inicial.

Se identificó una respuesta generada por la UCGASC de fecha de cuarto estado del 19/03/2025, incumpliendo con ello el plazo máximo de respuesta estipulado, respuesta enviada a la Secretaria Distrital de Ambiente "SDA" con copia al peticionario, demostrando con ello cumplimiento al criterio de integralidad de la

respuesta, en donde en carpeta comprimida se cargan los dos certificados digitales de entrega, asociados a las dos cuentas de correo de destino, demostrando con ello una fecha real de envío del 2025/03/19, lo cual concuerda con la fecha del cuarto estado.

DOCUMENTO 2025E101954 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20254004140100002E Solicitar Solicitar Fiecho

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente			
Asunto	DENUNCIA VISITA			Fecha	2025-03-10 14:37:31	Fecha Vencimiento	2025-03-17 00:00:00
Folios	1/1			Anexos	0		
Descripción Anexos	0 Anexos			Anexo/Asociado			
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana			Flujos			
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Solicitud						
	Tipo Comunicación	PQRSO	Trámite	Traslados por Competencia (95/5 días)			
	Tipo Persona	Natural	Tipo Población	No se identifica			
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mall	Teléfono		
DIEGO VERANO	DIEGO VERANO	Carrera 81d 13f51	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	verano372@gmail.com			
--		/					

DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envío
40042025E2008404	Unidad coordinadora de gobierno abierto	19-03-2025 00:00 AM	DIEGO VERANO DIEGO VERANO	email: verano372@gmail.com		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email	AGUCGA
40042025E2008404	Unidad coordinadora de gobierno abierto	19-03-2025 00:00 AM	Secretaría Distrital de Ambiente SDA	email: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email	AGUCGA



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE** identificado(a) con NIT **830115395** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 115799
Remitente: minambiente@minambiente.gov.co
Cuenta Remitente: correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co - atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co
Asunto: Respuesta a su comunicación 2025E1011954
Fecha envío: 2025-03-19 15:22
Documentos Adjuntos: Si
Estado actual: Lectura del mensaje

- Radicado 2025E1011031 de fecha: 2025-03-04 17:05:39 tipificada como solicitud general, que otorga un plazo de respuesta de 15 días hábiles, en donde se identificó correcta relación entre la fecha de recibo del correo electrónico y la fecha de radicación, a partir de allí se calcula

correctamente la fecha de vencimiento del aplicativo ARCA, no obstante, la hora de vencimiento debería ser 23:59 o en su defecto la hora máxima de radicación de salida, se validó la no correlación entre el remitente y la información relacionada en el formulario inicial, dado que tanto correo electrónico como oficio fue firmado por Rodrigo Alberto Chaparro y en el formulario ARCA se diligencio como remitente María Carolina Rincón, lo cual impide un motor de búsqueda en el aplicativo ARCA y es un error en el uso de los metadatos.

Se identifico una respuesta generada por la DCCGR de fecha de cuarto estado del 03/04/2025, incumpliendo con ello el plazo máximo de respuesta estipulado, comunicación que fue enviada al peticionario, en donde se carga el certificado digital de entrega, asociado a la cuenta de correo de destino, demostrando con ello una fecha real de envío del 2025/04/12, lo cual demuestra un amplio periodo de diferencia entre el envío real y la fecha del cuarto estado, ratificando con ello el incumplimiento a los plazos de respuesta.

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente	
Asunto	Fase 3 Proyecto BIOCARBONO ORINOQUIA			Fecha 2025-03-04 17:05:39 Fecha Vencimiento 2025-03-26 00:00:00	
Folios	1/0			Anexos 1	
Descripción Anexos	PDF			Anexo/Asociado Referencia / Oficio NA	
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana			Flujos Nivel de Seguridad Público	
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Respuesta al derecho de petición Tipo Comunicación PQRSD Trámite Petición: Solicitud General (99/15 días) Tipo Persona Jurídica Tipo Población Otros				
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono
MARIA CAROLINA RINCON	MARIA CAROLINA RINCON	Diagonal 15 No. 15-21	Yopal/Casanare	geproductivos@yopal-casanare.gov.co	

Igualmente, manifestamos que, como actor público, estamos en la disposición de contribuir desde nuestra capacidad, para beneficiar a los diferentes actores que convergen en el sector Agropecuario y Ambiental.

Con la implementación del PRE, se estaría aportando a las Contribuciones Nacionalmente Determinadas (NDC), que como país se tiene proyectado a reducir los GEI en un 51% al año 2030 y adaptación al cambio climático.

Agradecemos su atención,


RODRIGO ALBERTO CHAPARRO GOMEZ - SEC. DES. ECO. GAN. Y AGRICULTURA
SECRETARIO DESPACHO - SEC. DES. ECO. GAN. Y AGRICULTURA

Elaboró: Carlos Felipe Perez Caballero
 Cargo: Profesional Universitario 02

Revisó: María Susana Beltran Buitrago
 Cargo: Profesional Universitario 02

DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envío
32022025E2008421	Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	03-04-2025 00:00 AM	MARIA CAROLINA RINCON	email: geproductivos@yopal-casanare.gov.co		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email	NGARZON

DOCUMENTO 2025E1011031  PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20253200140100001E Solicitar Solicitar Filtro

Información del Radicado | Historico | **Documentos Anexos** | Expediente

Documento	TRD	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción / Tipo	Fecha de Creación Anexo	Acción
 fase 3 proyecto BIOCARBONO ORINOQUIA.pdf	N		136505	ANGIE PAOLA ARRIETA CANTOR	Anexo: Sin tipo de documento	2025-03-04 17:07:02 PM	
 32022025E2008421	S	MARIA CAROLINA RIN	90.015	FREDY ALEJANDRO GOMEZ QUIROZ	Fase 3 Proyecto BIOCARBONO ORINOQUIA Sin tipo de documento	2025-03-17 11:16:30 AM	
 119589- Respuesta_a_su_comunicacion_2025E1011031.pdf	N		363602	ANDRES FELIPE FUENTES VARGAS	CERTIFICADO DE ENTREGA 4-72 32022025E2008421 Sin tipo de documento	2025-07-18 07:50:07 AM	

[Mostrar Anexos borrados](#)



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE** identificado(a) con NIT **830115395** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	119589
Remitente:	minambiente@minambiente.gov.co
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	geproductivos@yopal-casanare.gov.co - geproductivos@yopal-casanare.gov.co
Asunto:	Respuesta a su comunicación 2025E1011031
Fecha envío:	2025-04-12 15:01
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	El destinatario abrió la notificación

- Radicado 2025E1010296 de fecha: 2025-02-28 10:05:27 tipificada como solicitud general en donde el equipo evaluador considera que este no debió ser tipificado como solicitud general dado que responde a una comunicación enviada por ENEL mediante la cual confirma el pago de una multa asociada al proceso sancionatorio adelantado en su contra, por lo que se considera que los plazos establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por Ley 1755 de 2015 no son aplicables.

Seguido a ello se identificó correcta relación entre la fecha de recibo del correo electrónico y la fecha de radicación, se valida la correlación entre el remitente y la información relacionada en el formulario inicial, así como se identifica que los anexos enviados por el remitente se reciben en formato PDF y el proceso de recepción los carga en carpeta comprimida (se desconocen los motivos o si responde a una limitante en el aplicativo ARCA).

Se identifico una respuesta emitida por la DBBSE con fecha de cuarto estado 26/03/2025 dirigida al peticionario, en donde no se evalúa cumplimiento de tiempos de respuesta, dado que consiste en el acuse de recibo de la misma, lo cual confirma el hecho que la comunicación no debió tener esa clasificación y tipificación, aun así se carga el certificado digital de entrega, asociado a la cuenta de correo de destino, demostrando con ello una fecha real de envío del

2025/03/26, lo cual permite evidenciar una adecuada relación con la fecha del cuarto estado.

DOCUMENTO 2025E1010296		PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20242100350800016E		Solicitudes	Solicitar Fieles
<div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente </div>					
Asunto	Cumplimiento Artículo Primero y Segundo Resolución 0021 del 09 de enero del 2025. Remisión de comprobante de pago por concepto de pago de multa impuesta bajo expediente SAN-00016/ Central Hidroeléctrica El Químbo	Fecha	2025-02-28 10:05:27	Fecha Vencimiento	2025-03-21 00:00:00
Folios	1/0	Anexos	1		
Descripción Anexos	ZIP	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio	NA
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos		Nivel de Seguridad	Público
Clasificación Documental	PROCESOS Procesos Sancionatorios Ambientales Carta comunicación de auto que inicia investigación sancionatoria ambiental a partes interesadas Tipo Comunicación PQRSD Trámite Petición: Solicitud General (101/15 días) Tipo Persona Jurídica Tipo Población Otros				
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mall	Teléfono
ENEL COLOMBIA	ENEL COLOMBIA	Km 64 Vda Espinal Gigante - Huila	Gigante/Huila	karoL.medina@enel.com	

DOCUMENTO 2025E1010296		PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20242100350800016E		Solicitudes	Solicitar Fieles					
<div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente </div>										
Icono	Documento	TRD	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción / Tipo	Fecha de Creación Anexo	Acción		
	12025E1010296_00001.zip	N		50	ALEJANDRA GUADALUPE GALVIS QUIJANO	Anexo: Sin tipo de documento	2025-02-28 10:06:35 AM			
	REP_ING005_DocRecaudoIngresos (2).pdf	N		163.287	DEYSY CAROLINA NOY	Cumplimiento Artículo Primero y Segundo Resolución 0021 del 09 de enero del 2025. Remisión de compr Sin tipo de documento	2025-03-25 11:00:34 AM			
	21002025E2009753	S		78.126	MARIA PAULA SARMIENTO HINCAPIE	Respuesta radicado MINAMBIENTE No. 2025E1010296 del 28 de febrero de 2025 - Cumplimiento Artículo P Sin tipo de documento	2025-03-26 10:44:43 AM			
	116586-Respuesta_a_su_comunicacion__2025E1010296.pdf	N		441975	ANDRES FELIPE FUENTES VARGAS	CERTIFICADO DE ENTREGA 4-72 21002025E2009753 Sin tipo de documento	2025-05-02 07:34:06 AM			
DATOS DE ENVIO										
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envío
21002025E2009753	Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	26-03-2025 00:00 AM	ENEL COLOMBIA ENEL COLOMBIA	email: karoL.medina@enel.com		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email	LSPULIDO



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE** identificado(a) con NIT **830115395** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	116586
Remitente:	minambiente@minambiente.gov.co
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	karol.medina@enel.com - karol.medina@enel.com
Asunto:	Respuesta a su comunicación 2025E1010296
Fecha envío:	2025-03-26 18:40
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	Lectura del mensaje

- Radicado 2025E1009935 de fecha: 2025-02-26 15:18:18 tipificado como trámite traslado por competencia, que otorga un plazo de respuesta de 5 días hábiles, en donde se identificó correcta relación entre la fecha de recibo del correo electrónico y la fecha de radicación, a partir de allí se calcula la fecha de vencimiento del aplicativo ARCA en donde se registra el 06/03/2025 y cesta OCI contando 5 días hábiles de respuesta la fecha debió ser 05/03/2025, con hora de vencimiento la cual debería ser 23:59 o en su defecto la hora máxima de radicación de salida. Se valido la correlación entre el remitente y la información relacionada en el formulario inicial, así como se identificó que los anexos enviados por el remitente se reciben en formato PDF - Excel y el proceso de recepción los carga en carpeta comprimida (se desconocen los motivos o si responde a una limitante en el aplicativo ARCA).

Se evidencio una respuesta generada por la UCGA con fecha de cuarto estado del 05/03/2025, con dirección a la CAR Cundinamarca y copia al peticionario lo que demuestra el cumplimiento del plazo máximo de respuesta (real y de aplicativo ARCA), así como el criterio de integralidad en la respuesta, en donde en carpeta comprimida se cargan los dos certificados digitales de entrega, asociados a los dos correos electrónicos de destino, demostrando una fecha real de envío del 2025/03/15, demostrando con ello un gran periodo de diferencia

entre el cuarto estado y el envío oficial, generando riesgo de incumplimiento del plazo de respuesta.

DOCUMENTO 2025E1009935 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20254004140100002E Solicitados Solicitar Fisi...

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente			
Asunto	Delivery Status Notification (Failure) // Respuesta Oficio ADAA N° 118-2025 del 26 de febrero de 2025,			Fecha	2025-02-26 15:18:18	Fecha Vencimiento	2025-03-06 00:00:00
Folios	1/0	Anexos	1				
Descripción Anexos	ZIP	Anexo/Asociado					
Imagen	Ver imagen en Otra Ventana			Flujos	Referencia / Oficio NA		
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Respuesta Derecho de Petición						
Tipo Comunicación	PQRSD	Trámite	Traslados por Competencia (103/5 días)				
Tipo Persona	Ente Gubernamental		Tipo Población	Alcaldía			
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono		
ALCALDIA MUNICIPAL DE APULO	ALCALDIA MUNICIPAL DE APULO JAKELINE ESTUPINAN GUTIERREZ	CALLE 9 NO. 5-43 C	Apulo/Cundinamarca	desarrolloambiental@apulo-cundinamarca.gov.co			
--		/					

DOCUMENTO 2025E1009935 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20254004140100002E Solicitados Solicitar Fisi...

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente			
Documento	TRD	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción / Tipo	Fecha de Creación Anexo	Acción
12025E1009935_00001.zip	N		50	ANGIE PAOLA ARRIETA CANTOR	Anexo: Sin tipo de documento	2025-02-26 15:20:33 PM	
40042025E2006496	S	ALCALDIA MUNICIPAL	120198	CAMILO ANDRES TORRES DE LUQUE	Traslado por competencia. Solicitud de información Reporte de inversión 1% vigencia 2024. Radicado Sin tipo de documento	2025-03-05 09:46:35 AM	
			719508			2025-03-05	
4-72_minambiente_Testigos_2_1743603880.zip	N		2343759	RUBEN DARIO MURILLO VILLAFUERTE	Anexo: correo certificado Sin tipo de documento	2025-04-02 09:26:02 AM	
Mostrar Anexos borrados							

DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES	Realizo Envío
40042025E2006496	Unidad coordinadora de gobierno abierto	05-03-2025 00:00 AM	ALCALDIA MUNICIPAL DE APULO	email: desarrolloambiental@apulo-cundinamarca.gov.co		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email	AGUCGA
40042025E2006496	Unidad coordinadora de gobierno abierto	05-03-2025 00:00 AM	Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	email: sau@car.gov.co		Local	CORREO ELECTRONICO	0	Email	AGUCGA

DOCUMENTO 2025E1009935 **AMN** PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20254004140100002E Solicitados Solicitar Filtro

Información del Radicado Historico **Documentos Anexos** Expediente

Documento	TRD	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción / Tipo	Fecha de Creación Anexo	Acción
12025E1009935_00001.zip	N		50	ANGIE PAOLA ARRIETA CANTOR	Anexo: Sin tipo de documento	2025-02-26 15:20:33 PM	
40042025E2006496	S	ALCALDIA MUNICIPAL	120198	CAMILO ANDRES TORRES DE LUQUE	Traslado por competencia. Solicitud de información Reporte de Inversión 1% vigencia 2024. Radicado Sin tipo de documento	2025-03-05 09:46:35 AM	
12025E1009935_00001 (1).zip			719508			2025-03-05	
72_minambiente_Testigos_2_1743603880.zip	N		2343759	RUBEN DARIO MURILLO VILLAFUERTE	Anexo: correo certificado Sin tipo de documento	2025-04-02 09:26:02 AM	

[Mostrar Anexos borrados](#)

Información Correo Electrónico Certificado **Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico**

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE** identificado(a) con NIT **830115393** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 114912
Remitente: minambiente@minambiente.gov.co
Cuenta Remitente: correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario: sau@car.gov.co - sau@car.gov.co
Asunto: Respuesta a su comunicación 2025E1009935
Fecha envío: 2025-03-15 11:03
Documentos Adjuntos: Si
Estado actual: Lectura del mensaje

- Evaluación Segundo trimestre 2025

Estadísticas

POR RADICADOS **PLANILLAS** TRANSACCIONES POR TRÁMITE

Este reporte genera la cantidad de documentos para PQR. Genera todos los radicados de las consultas con sus respuestas, calculo de días en respuesta. Siempre y cuando cada radicado tenga un anexo.

Tipo de Consulta / Estadística: ESTADISTICA PARA INFORME PQR

DEPENDENCIA: Todas las Dependencias

SERIE: -- Seleccione --

SUBSERIE: -- Seleccione --

Usuario: Incluir Usuarios Inactivos Limitar a una respuesta -- AGRUPAR POR TODOS LOS USUARIOS -

Desde fecha (aaaa/mm/dd): 2025/04/01

Hasta fecha (aaaa/mm/dd): 2025/06/30

[Limpiar](#) [Generar](#) [Descargar](#)

Clasificación de la comunicación oficial	Total, de comunicaciones recibidas informes UCGA	Total, de comunicaciones recibidas Validación Equipo Evaluador
Entes de control	385	390
Otras Comunicaciones oficiales	6390	6438
Permiso Sindical	11	11
PQRSD	5759	5646
Procesos judiciales	3522	3525
Proyectos Oficina Asesora de Planeación	88	90
Tramites Ambientales	61	61
Sin clasificación	0	71
TOTAL	16216	16232

El equipo evaluador procedió al análisis de los radicados PQRSD correspondientes al segundo trimestre del año 2025, comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio, replicando los parámetros metodológicos aplicados en el primer trimestre ante el muestreo estadístico aleatorio sobre el universo exportado y revisión documental exhaustiva de los expedientes seleccionados.

La evaluación se fundamentó en el cumplimiento de los procesos internos definidos para la recepción, radicación y administración de las comunicaciones oficiales a través del aplicativo ARCA, la adherencia a los procedimientos institucionales vigentes; la calidad y oportunidad en las respuestas emitidas por esta cartera Ministerial

Esta revisión permitió identificar patrones operacionales, evaluar la eficacia de los mecanismos de seguimiento y control, y determinar el grado de cumplimiento de los estándares de atención a la ciudadanía durante el período de mayor actividad institucional del trimestre evaluado.

Aunado a ello, durante el desarrollo de la presente evaluación, se identificó que el informe correspondiente al segundo trimestre del año 2025 no incluye una desagregación por meses ni por tipo de trámite, lo cual imposibilita realizar una evaluación detallada y comparativa del comportamiento mensual o por categoría de PQRSD en dicho periodo en contra parte a lo reportado en el informe del primer trimestre 2025.

Esta ausencia de segmentación en la fuente de información oficial limita la capacidad del equipo evaluador para identificar tendencias, focos de riesgo o variaciones significativas, que son fundamentales en un análisis de desempeño y cumplimiento.

Por lo tanto, no es posible realizar una comparación discriminada del segundo trimestre frente a otros periodos, afectando la continuidad del análisis y reduciendo el valor técnico del monitoreo semestral en materia de trazabilidad, oportunidad y calidad en la gestión de PQRSD.

Se recomienda que en futuros informes institucionales se mantenga la práctica de presentar información desagregada y estructurada, que permita su aprovechamiento efectivo en ejercicios de control interno y auditoría.

- Radicado 2025E1020249 de fecha 2025-04-25 13:37:59 tipificado calificado como petición de Solicitud General con un tiempo de oportunidad de 15 días, en donde se identificó la correcta relación entre la fecha de recibo del correo electrónico y la fecha de radicación, a partir de allí se calcula la fecha de vencimiento del aplicativo ARCA en donde se registró el 19/05/2025, contando 15 días hábiles de respuesta; por lo que; la fecha debió ser 20/05/2025, contemplando que el 1 de Mayo no fue día hábil

DOCUMENTO 2025E1020249		PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20251102140100007E		Solicitados Solicitar Físico		
<p>Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente</p>						
Asunto	Solicitud de apoyo para su participación desde la capacitación de los temas en relación en mesas sectoriales SENA		Fecha	2025-04-25 13:37:59	Fecha Vencimiento	2025-05-19 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 Solicitud de información Tipo Comunicación PQRSD Trámite Petición: Solicitud General (65/15 días) Tipo Persona Ente Gubernamental Tipo Población Otras Entidades					
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono	
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	Katherin Rojas Gamboa	Calle 57 No. 8 - 69 Bogotá D.C. (Cundinamarca), Colombia	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	servicioalciudadano@sena.edu.co		



Respecto al aspecto de calidad en la respuesta dada por la dependencia asignada, se evidencia una ausencia en el conocimiento de los canales de comunicación toda vez que hacen referencia a un correo no habilitado

A fin de haber dado claridad al tema y en caso de cualquier inquietud se puede comunicar directamente con la Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles del Ministerio de Ambiente de Desarrollo Sostenible al correo electrónico servicioalciudadano@minambiente.gov.co

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Página 1 | 2

Dirección: Calle 37 #8 - 40, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 332 3400 - 3133463676

F-E-SIG-26:V7 02-08-2024

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 919301

Lo que puede ocurrir es que existan comunicaciones ciudadanas dirigidas a este correo y que por desconocimiento no llegan al canal oficial habilitado, consecuentemente con el trámite de respuesta por parte del área encargada, se determina que no coinciden toda vez que en el oficio proyectado indica como fecha el 26/05/2025 y realmente la fecha de envío es el 30/05/2025 como se aprecia en la siguiente imagen:

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO
11022025E2018466	Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	30-05-2025 00:00 AM	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Rojas Gamboa	email: servicioalciudadano@sena.edu.co		Local	CORREO ELECTRONICO

- Radicado 2025E1020124 con fecha de ingreso al sistema de radicación: 2025-04-25 07:45:45

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente										
Asunto	Solicitud de información predios exceptos de sustracción de áreas acobijados a la Ley 2 de 1959	Fecha	2025-04-25 07:45:45	Fecha Vencimiento 2025-05-19 00:00:00										
Folios	1/0	Anexos	1											
Descripción Anexos	PDF	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio NA										
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos		Nivel de Seguridad Público										
Clasificación Documental	COMUNICACIONES OFICIALES SIN SUBSERIE Comunicaciones internas y externas <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>Tipo Comunicación</td> <td>PQRSD</td> <td>Trámite</td> <td colspan="2" style="background-color: #f08080;">Petición: Solicitud General (65/15 días)</td> </tr> <tr> <td>Tipo Persona</td> <td>Ente Gubernamental</td> <td>Tipo Población</td> <td colspan="2">Otras Entidades</td> </tr> </table>				Tipo Comunicación	PQRSD	Trámite	Petición: Solicitud General (65/15 días)		Tipo Persona	Ente Gubernamental	Tipo Población	Otras Entidades	
Tipo Comunicación	PQRSD	Trámite	Petición: Solicitud General (65/15 días)											
Tipo Persona	Ente Gubernamental	Tipo Población	Otras Entidades											
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono									
Licencias Urbanísticas Calima	Licencias Urbanísticas Calima	NO REGISTRA	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	licenciasurbanisticas@cali.maedarien-valle.gov.co										

El radicado fue asignado el mismo día de ingreso, pero su trazabilidad interna evidencia múltiples devoluciones y reasignaciones sin gestión resolutoria hasta el **18 de julio de 2025**, cuando se documenta su devolución por vencimiento de términos superior a dos meses.

El análisis evidencia **falla sistemática en la gestión del caso**, vulnerando principios de oportunidad y legalidad. El incumplimiento normativo configura un riesgo jurídico, reputacional e institucional alto, por cuanto:

- Desconoce el derecho fundamental de petición.
- Expone al Ministerio a sanciones disciplinarias o acciones de cumplimiento.
- Afecta la credibilidad ante entes de control y la ciudadanía.
- Radicado 2025E1016731 radicado en la fecha 2025-04-03 16:22:00 a través del portal Web y su formulario

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente										
Asunto	PETICION SOLICITUD INFORMACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA INSTALACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES ESTACIÓN BASE- TO-CO-1137_TOL7030_H EN TERRITORIO RURAL DEL MUNICIPIO DE IBAGUE EN EL DEPARTAMENTO DE TOLIMA.			<table border="1"> <tr> <td>Fecha</td> <td>2025-04-03 16:22:00</td> <td>Fecha Vencimiento</td> <td>2025-04-28 00:00:00</td> </tr> </table>	Fecha	2025-04-03 16:22:00	Fecha Vencimiento	2025-04-28 00:00:00						
Fecha	2025-04-03 16:22:00	Fecha Vencimiento	2025-04-28 00:00:00											
Folios	1/5	Anexos	1											
Descripción Anexos	1 Anexos	Anexo/Asociado	Referencia / Oficio											
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos	Nivel de Seguridad	Público										
Clasificación Documental	COMUNICACIONES OFICIALES SIN SUBSERIE Comunicaciones internas y externas <table border="1"> <tr> <td>Tipo Comunicación</td> <td>PQRSD</td> <td>Trámite</td> <td colspan="2">Petición: Solicitud General (79/15 días)</td> </tr> <tr> <td>Tipo Persona</td> <td></td> <td>Tipo Población</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>				Tipo Comunicación	PQRSD	Trámite	Petición: Solicitud General (79/15 días)		Tipo Persona		Tipo Población		
Tipo Comunicación	PQRSD	Trámite	Petición: Solicitud General (79/15 días)											
Tipo Persona		Tipo Población												
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono									
a.reyes	a.reyes	Carrera 43A 16A Sur 38, Edificio Danzas, oficina 304,	Medellin/Antioquia	a.reyes@toweronewireless.com										

La comunicación fue asignada correctamente en la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, la cual direccionó su envío y posterior archivo entre el 28 y 30 de mayo de 2025 y ARCA permite evidenciar que en la trazabilidad evidencia que la gestión y el cierre ocurrieron después de vencido el término legal, sin justificación ni anotación de excepción.

Durante el análisis del radicado 2025E1016731, se evidenció que, si bien se cumplió con la emisión de respuesta, el contenido del documento remitido al peticionario presenta un lenguaje altamente técnico y especializado, lo cual puede dificultar su comprensión para ciudadanos sin formación en temas ambientales o jurídicos.

Este tipo de redacción, aunque técnicamente correcta, no se alinea con el principio de claridad y comprensión establecido en el artículo 5 de la ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, que orienta a las entidades públicas a brindar respuestas claras, comprensibles y ajustadas al perfil del solicitante. Lo anterior representa un riesgo reputacional y de baja calidad en la atención ciudadana, especialmente en el marco de derechos fundamentales como el de petición. Se recomienda adoptar lineamientos que promuevan un lenguaje más accesible y pedagógico en las respuestas, sin perder rigurosidad jurídica ni técnica.

- Radicado 2025E1016703 radicado 2025-04-03 15:25:36

DOCUMENTO 2025E1016703 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20252403900100005E Solicitados Solicitar Físico

Información del Radicado							
Historico		Documentos Anexos		Expediente			
Asunto	Consulta alcance a respuesta emitida 24032025E2006754 a CENS S.A ESP			Fecha	2025-04-03 15:25:36	Fecha Vencimiento	2025-04-28 00:00:00
Folios	1/0			Anexos	0		
Descripción Anexos	NO REGISTRA			Anexo/Asociado	NO REGISTRA		
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana			Flujos	NO REGISTRA		
Clasificación Documental	COMUNICACIONES OFICIALES SIN SUBSERIE Comunicaciones internas y externas						
	Tipo Comunicación	PQRSD	Trámite	Petición: Solicitud General (79/15 días)			
	Tipo Persona	Jurídica	Tipo Población	Otros			
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono		
CENS	Yaneth Suárez Ávila	Avenida 7 # 5N – 220	Cucuta/Norte de santander	asesoriasugo@cens.com.co			

Este caso refleja buenas prácticas institucionales de trazabilidad, oportunidad y control del flujo documental. La respuesta fue emitida dentro del marco legal establecido, minimizando riesgos jurídicos y fortaleciendo la confianza institucional. Sin embargo, posterior al envío oficial se hace necesario el cargue del certificado por 4-72 para garantizar la trazabilidad del oficio de salida hasta la llegada al remitente.

- Radicado 2025E1016652 radicado en la fecha 2025-04-03 14:08:18

DOCUMENTO 2025E1016652 Solicitados Solicitar Físico

Información del Radicado							
Historico		Documentos Anexos		Expediente			
Asunto	SOLICITUD CONGRESUAL			Fecha	2025-04-03 14:08:18	Fecha Vencimiento	2025-04-10 00:00:00
Folios	1/0			Anexos	1		
Descripción Anexos	PDF			Anexo/Asociado	NA		
Imagen	Ver imagen en Otra Ventana			Flujos	NO REGISTRA		
Clasificación Documental	COMUNICACIONES OFICIALES SIN SUBSERIE Comunicaciones internas y externas						
	Tipo Comunicación	PQRSD	Trámite	Petición de Congresistas (79/5 días)			
	Tipo Persona	Ente Gubernamental	Tipo Población	Otras Entidades			
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono		
Congreso de la República	Congreso de la República	Carrera 8 No. 7 – 83	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	piedad.correal@camara.gov.co			

Se identificó que la dependencia encargada de remitir los insumos al equipo jurídico (Dirección de Bosques) no lo realizó en tiempo oportuno por lo que el retraso interno en el flujo de insumos a la fecha ha impedido la emisión de una respuesta integral y dentro del término legal, situación que puede ser verificada en el historial de ARCA y las fechas de asignación final a la Oficina Asesora Jurídica.

La demora en el suministro de insumos técnicos desde la dependencia competente vulnera el principio de coordinación interinstitucional y afecta la capacidad de respuesta oportuna frente a solicitudes de especial relevancia, como lo son las peticiones congresuales. Este caso constituye una alerta temprana de ineficiencia en los flujos internos de información, con impacto en la calidad de la gestión y el cumplimiento de los términos legales.

- Radicado 2025E1016446 radicado con 2025-04-02 16:49

DOCUMENTO 2025E1016446  PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20252300140100001E Solicitados Solicitar Físico

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente	
Asunto	Derecho de petición	Fecha	2025-04-02 16:49:37	Fecha Vencimiento	2025-04-25 00:00:00
Folios	1/0	Anexos	1		
Descripción Anexos	pdf	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio	na
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos		Nivel de Seguridad	Público
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Solicitud Tipo Comunicación PQRSD Trámite Petición: Solicitud General (80/15 días) Tipo Persona Natural Tipo Población No se identifica				
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono
José Eduardo	José Eduardo Cuaical Alpala	Calle 37 N° 8-40, Bogotá DC	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	jcuical@minambiente.gov.co	

Se evidenció que el remitente registrado en ARCA figura como el jefe de Oficina Asesora Jurídica, mientras que en la comunicación original el peticionario es la Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA, firmada por su Director General. Este error de registro puede generar fallas en la trazabilidad institucional, clasificación errada de tipo de persona, y riesgos en la defensa jurídica institucional en caso de impugnaciones por falta de respuesta adecuada al remitente real.

Adicionalmente, aunque en ARCA figura como fecha de emisión de respuesta el **16 de abril de 2025**, el envío real se efectuó el **19 de abril de 2025**, dentro

del término legal, pero con una discrepancia que afecta la integridad del registro documental.

Se recomienda reforzar los controles de verificación del remitente original durante el cargue inicial en ARCA, así como la verificación de fechas de envío reales, especialmente en casos donde la solicitud proviene de entidades oficiales que actúan mediante representantes o delegados.

- Radicado ARCA 2025E1021263 radicado en fecha 2025-04-30 18:13:48

DOCUMENTO 2025E1021263
Solicitados Solicitar Fie...

Información del Radicado | Historico | Documentos Anexos | Expediente

Asunto	PETICION SOLICITUD DE INFORMACION	Fecha	2025-04-30 18:13:48	Fecha Vencimiento	2025-05-26 00:00:00
Folios	0/1	Anexos	0		
Descripción Anexos	1 Anexos	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio	
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos		Nivel de Seguridad	Público
Clasificación Documental	COMUNICACIONES OFICIALES SIN SUBSERIE Comunicaciones internas y externas				
	Tipo Comunicación	PQRSD	Trámite	Petición: Solicitud General (61/15 días)	
	Tipo Persona	Natural	Tipo Población	No se identifica	

Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono
WILMAN OCAMPO	WILMAN OCAMPO	Carrera 53C 131A-49	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	ocampowilman@gmail.com	

La petición fue asignada inicialmente el 30 de abril a la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto, con edición de registro y asignación para trámite el mismo día.

El 5 de mayo fue devuelta a la DOAT-SINA para que se adjuntara el documento que contenía la petición, y posteriormente reasignada a Francisco Javier Valencia Olarte, quien la recibió formalmente a las 18:04 del mismo día. A la fecha del presente análisis, **no se ha registrado respuesta definitiva** en el sistema.

- Radicado 2025E1021114 ingresado en el Sistema en la siguiente fecha 2025-04-30 13:35:59

DOCUMENTO 2025E1021114						Solicitados	Solicitar Físico
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente </div>							
Asunto	SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE PERSONERÍA JURÍDICA DEFENSOR DE OFICIO PROCESO 1724-23			Fecha	2025-04-30 13:35:59	Fecha Vencimiento	2025-05-22 00:00:00
Folios	1/0			Anexos	1		
Descripción Anexos	PDF			Anexo/Asociado			
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana			Flujos			
Referencia / Oficio	NA						
Nivel de Seguridad	Público						
Clasificación Documental	DERECHOS DE PETICIÓN Derechos de petición Derecho de petición Tipo Comunicación PQRSD Trámite Petición: Solicitud General (61/15 días) Tipo Persona Natural Tipo Población No se identifica						
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono		
HAROLD STEVEN	HAROLD STEVEN FARIAS MORALES	NO REGISTRA	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	harolds-fariasm@unilibre.edu.co			

El radicado fue asignado el 2 de mayo al Grupo de Talento Humano y luego a la Oficina Asesora Jurídica el 7 de mayo de 2025.

A pesar de haber pasado el término legal, **no se evidencia respuesta definitiva** al solicitante en el sistema al momento de la revisión (finales de julio).

Este caso representa un incumplimiento del término legal, ya que no existe constancia de respuesta al ciudadano y el vencimiento se produjo el 22 de mayo de 2025. La trazabilidad muestra una gestión fragmentada sin control efectivo del vencimiento.

- Radicado 2025E1020998 fecha de ingreso al Sistema 2025-04-30 10:13:43

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente	
Asunto	Informe del Estado del Bloqueo de Vía Pública en la Vereda Pueblo Viejo, Municipio de Mocoa, y Solicitud de intervención inmediata	Fecha	2025-04-30 10:13:43	Fecha Vencimiento	2025-05-22 00:00:00
Folios	1/0	Anexos	1		
Descripción Anexos	COMUNICACION LCL - 130 / 25	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio	LCL - 130 / 25
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos		Nivel de Seguridad	Público
Clasificación Documental	Sin tipo de documento Tipo Comunicación PQRSD Trámite Petición: Solicitud General (61/15 días) Tipo Persona Jurídica Tipo Población Otros				
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono
LIBERO COBRE LTDA	Comunicaciones Libero Cobre Ltd.	NO REGISTRA	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	comunicaciones@liberocopper.com	

Este radicado presenta un **incumplimiento del término legal**, con agravante de permanecer aún sin resolución visible. Se identifica que el **Despacho de la Ministra concentra un volumen considerable de casos con vencimiento**, lo cual se constituye en un cuello de botella institucional y una amenaza operativa crítica.

Ya que el radicado, fue digitalizado y asignado el mismo día (30 de abril de 2025) a las 10:18:04 a. m. con destino al **Despacho de la Ministra** por lo que a la fecha de corte del informe (finales de julio), **no se registra respuesta definitiva al solicitante**, a pesar de haber transcurrido más de dos meses desde la fecha de vencimiento.

- Radicado 2025E1019985 ingreso a ARCA 2025-04-24 12:24:51

Información del Radicado		Historico	Documentos Anexos	Expediente	
Asunto	Solicitud mesa de Asistencia técnica para el proceso de viabilidad convocatoria N-4 (ACIMVIP)	Fecha	2025-04-24 12:24:51	Fecha Vencimiento	2025-05-16 00:00:00
Folios	1/0	Anexos	0		
Descripción Anexos	NA	Anexo/Asociado		Referencia / Oficio	na
Imagen	Ver Imagen en Otra Ventana	Flujos		Nivel de Seguridad	Público
Clasificación Documental	COMUNICACIONES OFICIALES SIN SUBSERIE Comunicaciones Internas y externas Tipo Comunicación PQRSD Trámite Petición: Solicitud General (66/15 días) Tipo Persona Natural Tipo Población Indígena				
Nombre	Persona	Dirección	Ciudad / Departamento	Mail	Teléfono
EQUIPO DE PROYECTOS ACIMVIP	EQUIPO DE PROYECTOS ACIMVIP	no registra	Bogota, d.c./Bogota, d.c.	alianza.putumayo24@gmail.com	
--		/			

El presente caso, representa una buena práctica institucional, con seguimiento ágil y respuesta trazable. Se observó coordinación adecuada entre dependencias y diligencia en la asignación para envío oficial, el trámite evidenció prioridad en asignación desde la Oficina de Planeación (08 de mayo) y finalización por parte del Grupo de Gestión de Proyectos el **09 de mayo de 2025**. En la trazabilidad y registro de la respuesta se evidencia fue enviada oficialmente al correo electrónico del peticionario (alianza.putumayo24@gmail.com) antes del vencimiento.

4.6 ANÁLISIS DE LOS INFORMES DE GESTIÓN A PQRSY SU RELACIÓN CON VIGENCIAS ANTERIORES.

De acuerdo con la información proporcionada por la UCGASC corte de 30 de junio de 2025 mediante el radicado 40042025E3011627 se mantenía una acumulación importante de peticiones en estado vencido o pendientes de respuesta. Esta situación es comparable a la evidenciada el año anterior: por ejemplo, al 25 de junio de 2025 se registraban **1817 peticiones vencidas** en el Ministerio, de las cuales un 73.2% se concentraban en diez (10) dependencias específicas (ver Boletín UCGASC Junio 2025), indicando problemas focalizados en ciertas áreas misionales y de apoyo, situación que para la presente vigencia, se replicó, de las peticiones vencidas reportadas, muchas excedían ampliamente el plazo legal: y con una cifra de **1.136 peticiones** las cuales tenían más de 15 días hábiles de vencimiento adicional (es decir, duplicando el término ordinario), a lo que se infiere que estas demoras prolongadas no solo implican incumplimiento normativo, sino que además generan insatisfacción en la ciudadanía y potenciales impactos negativos para el Ministerio.

Si bien para 2025 se esperaba una reducción de este indicador, la persistencia de debilidades en la trazabilidad y gestión (mencionadas en el apartado 4.2) sugiere que aún varias dependencias muestran dificultades para atender totalmente sus PQRSY en los plazos establecidos.

Dicho esto, y considerando lo expuesto en la guía de 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 el Art. 14 de Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755, se entiende que:

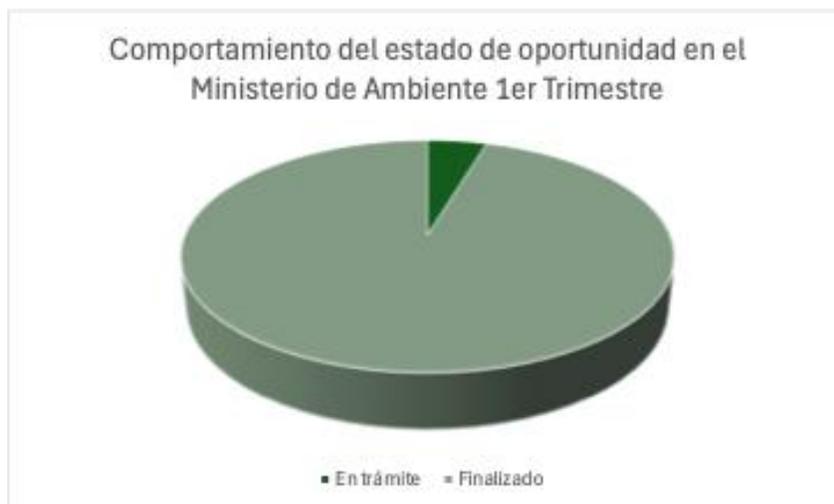
"Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción."

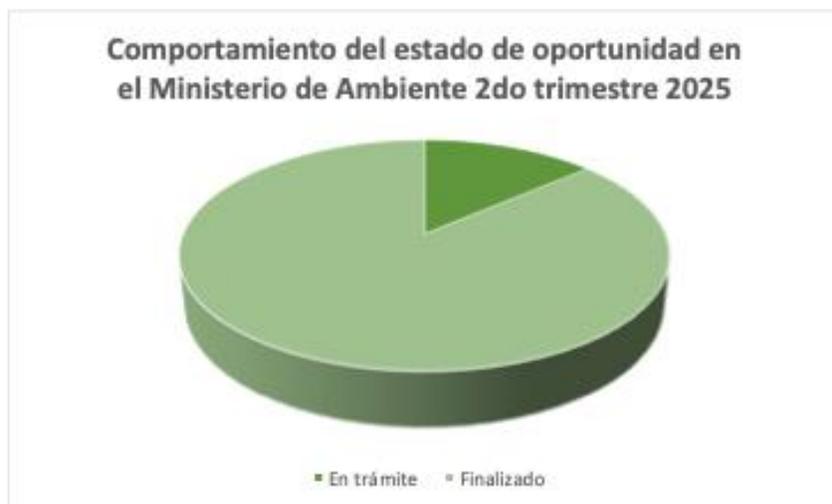
Y ante el análisis de la información proporcionada se entiende que esta cartera Ministerial demora alrededor **de 68 días** en la gestión de la solicitud hecha ante

el Ministerio, consecuentemente y en respuesta a lo dicho ante las cifras, la UCGASC 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.

De lo anterior, por medio de las siguientes graficas se evidencia el comportamiento de estado de oportunidad de las respuestas en esta cartera ministerial

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





Fuente: Equipo evaluador

La situación descrita previamente supone que al tener tantas comunicaciones en estado de trámite representa para el Ministerio un riesgo institucional importante, que ha sido destacado por la UCGASC, en sus boletines, donde se evidencia que el comportamiento de las PQRSD vencidas constituye un riesgo de gestión materializado, con impacto reputacional y potencial impacto económico, al afectar la confianza ciudadana y eventualmente conllevar sanciones o medidas disciplinarias.

En este sentido, se vuelve imprescindible que la alta dirección del Ministerio de Ambiente implemente acciones correctivas y estrategias contundentes para mejorar los tiempos de respuesta y hacer seguimiento estricto al estado de las PQRSD en trámite, antes de que venzan. Esto involucra mejorar la coordinación entre dependencias, asignar recursos adecuados (humanos y tecnológicos) para la atención al ciudadano, y fortalecer la cultura organizacional de servicio, de modo que se priorice el cumplimiento de los términos legales en todos los niveles.

En el seguimiento al índice de extemporaneidad, se realizó un análisis comparativo entre el número de requerimientos asignados y aquellos que, a la fecha de corte (30 de junio de 2025), permanecen abiertos y vencidos. Este ejercicio permite evidenciar, de manera proporcional, el comportamiento de cada dependencia frente al cumplimiento de los términos de respuesta establecidos, como se evidencia a continuación:

Tabla 5. Índice de extemporaneidad a las PQRSD en el periodo de enero a junio 2025

Dependencia	Entradas	Abiertas/ vencidas	índice
OAI	52	29	55,8%
DOAT SINA	367	189	51,5%
VOAT	39	15	38,5%
OAJ	229	79	34,5%
VPNA	59	18	30,5%
Despacho	196	37	18,9%
DGIRH	499	81	16,2%
DAMCRA	73	8	11,0%
SEP	350	37	10,6%
DBBSE	1783	188	10,5%
DCCGR	363	21	5,8%
SAF	92	5	5,4%
ONVS	236	11	4,7%
OAP	355	12	3,4%
DAASU	1180	38	3,2%
SG	5506	70	1,3%
Administrador	324	4	1,2%
TICS	28	0	0,0%
OCI	2	0	0,0%
TOTAL	11733	842	

Fuente: Equipo evaluador 2025

Los resultados muestran que, si bien la cifra total asciende a **842** PQRSD vencidas, su distribución no es homogénea: algunas dependencias presentan porcentajes significativamente superiores al promedio institucional, lo que revela focos críticos de gestión que impactan de forma directa el índice global de oportunidad.

Esta observación constituye una base para priorizar acciones correctivas y orientar estrategias específicas hacia las áreas con mayor incidencia, garantizando así un abordaje eficiente y focalizado para la reducción de la extemporaneidad.

4.7 ANÁLISIS DE LOS INFORMES DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD

El equipo evaluador tomó el documento identificado como INFORME DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD – generado por la UCGASC (01 de enero al 30 de junio de 2025), 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 UCGASC, como respuesta a aquellas comunicaciones oficiales que fueron clasificadas como PQRSD por parte del Grupo de Gestión Documental y que son presentadas por personas naturales o jurídicas de manera formal a este Ministerio, a través de los diferentes canales de radicación habilitados para ello (antes descritas).

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

La UCGACS 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 UCGACS.

Según los informes emitidos, se mantiene una proporción considerable de respuestas entregadas fuera de los términos legales. De acuerdo con los datos revisados, aproximadamente entre el 20-25% de peticiones siguen presentando

incumplimientos reiterativos en términos legales, especialmente en dependencias con alta carga operativa (p.ej., DAASU, DBBSE y DOAT). Aunado a ello, aunque en términos generales se registra un nivel adecuado de calidad, persisten áreas de mejora específicas relacionadas con la claridad del lenguaje utilizado y la pertinencia del contenido, que requieren mayor conocimiento por parte de la ciudadanía y que no en todos los casos es posible, también se observó en los análisis que ciertas respuestas, aunque son oportunas, no satisfacen plenamente el fondo de la petición, obligando al ciudadano a reiterar su solicitud. Esto refleja fallas en la comprensión real del requerimiento original por parte del funcionario responsable o falta de validación interna del perfil del remitente antes del envío.

Por lo que, esta Oficina de Control Interno recomienda continuar con estas evaluaciones de calidad y retroalimentación a las dependencias, pues la eficacia no solo radica en responder a tiempo sino también en responder de manera que se satisfaga el fondo de la petición y se respeten los principios de claridad y buena atención al público.

4.8 RIESGOS DEL PROCESO

En cumplimiento del marco normativo establecido por la Ley 87 de 1993, el Decreto 1499 de 2017 y los demás lineamientos normativos, el equipo evaluador desarrolló un análisis de riesgos relacionados al proceso institucional de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el primer semestre de 2025.

La evaluación aplicó metodologías de identificación, análisis y valoración de riesgos, considerando tanto la probabilidad de ocurrencia como el impacto potencial de cada evento identificado por lo que, se evidencia la materialización de seis riesgos críticos y altos que comprometen la eficacia operacional del proceso y generan exposición institucional significativa.

El incumplimiento reiterado en términos legales constituye el riesgo de mayor criticidad, caracterizado por persistentes retrasos en los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, cuyas causas estructurales incluyen deficiencias en el control preventivo, ausencia de alertas automatizadas en el sistema ARCA y debilidades en la coordinación interna. Este riesgo presenta probabilidad e impacto altos, generando exposición a acciones judiciales, riesgo disciplinario y deterioro reputacional institucional.

La pérdida de trazabilidad documental en ARCA representa otro riesgo crítico identificado, manifestándose en la falta de vinculación efectiva entre radicados iniciales y respuestas emitidas. Las causas radican en deficiencias de

parametrización del sistema, capacitación insuficiente del personal operativo y ausencia de protocolos estandarizados. Esta situación compromete la calidad de la información, generando reportes de gestión imprecisos, incrementa la exposición jurídica del Ministerio y eleva la probabilidad de observaciones de los entes externos de control ante la figura de vigilancia externa.

Las inconsistencias sistemáticas entre los informes emitidos por UCGA y los datos registrados en ARCA configuran un tercer riesgo crítico, originado por el manejo paralelo de información fuera del sistema oficial y la ausencia de procesos de conciliación periódica. Este riesgo compromete la confiabilidad de la información para la toma de decisiones estratégicas y genera cuestionamientos por parte de organismos de control externo.

La evaluación identificó deficiencias significativas en la calidad de las respuestas ciudadanas, caracterizadas por emisión de comunicaciones incompletas, ambiguas o insuficientes que generan reiteraciones. Las causas estructurales incluyen capacitación insuficiente en atención ciudadana, ausencia de controles preventivos de calidad y sobrecarga operativa en áreas críticas. Este riesgo, valorado como alto, incrementa las solicitudes reiteradas, genera riesgo jurídico y deteriora la percepción ciudadana institucional.

La vulnerabilidad administrativa derivada de la rotación de personal constituye un riesgo crítico adicional, manifestándose en problemas de continuidad del servicio y gestión deficiente de la información asociada. La ausencia de protocolos formales para transición documental, procesos no estandarizados en ARCA y documentación interna desactualizada configuran las causas principales, generando retrasos en la atención, pérdida de información crítica y exposición legal.

Finalmente, el incumplimiento parcial del marco normativo representa un riesgo crítico caracterizado por fallas en la actualización y aplicación de normativas internas y externas. La ausencia de monitoreo sistemático de cambios normativos y deficiencias en la comunicación interna sobre normativa vigente generan hallazgos negativos en auditorías, riesgo legal y deterioro en indicadores institucionales de transparencia.

Esto evidencia que la materialización conjunta de estos riesgos compromete sustancialmente la eficacia del sistema de atención ciudadana y genera exposición institucional significativa. La implementación inmediata de controles preventivos y correctivos, incluyendo automatización de alertas, mejoramiento de parametrización en ARCA, establecimiento de protocolos de transición, capacitación especializada del recurso humano y monitoreo sistemático del cumplimiento normativo, constituye una prioridad estratégica para la alta

dirección institucional. La gestión efectiva de estos riesgos es fundamental para el fortalecimiento de la transparencia, eficiencia operacional y confianza ciudadana en el proceso PQRSD.

N°	Riesgo identificado	Probabilidad	Impacto	Nivel Riesgo	Acción de tratamiento sugerida
1	Incumplimiento reiterado términos legales	Alta	Alto	Crítico	Automatizar alertas y seguimiento continuo
2	Pérdida de trazabilidad documental (ARCA)	Alta	Alto	Crítico	Mejora parametrización ARCA y capacitación personal
3	Inconsistencias informes UCGA vs. ARCA	Media-Alta	Alto	Crítico	Conciliaciones periódicas y auditoría
4	Deficiencias calidad respuestas	Media-Alta	Medio-Alto	Alto	Capacitación y revisión previa de respuestas
5	Vulnerabilidad por rotación de personal	Alta	Alto	Crítico	Implementar protocolos gestión documental y usuarios
6	Incumplimiento normativo interno y externo	Alta	Alto	Crítico	Actualización documental y monitoreo normativo

El alto volumen de PQRSD que permanecen en estado de trámite y el incremento de comunicaciones vencidas, configura un riesgo institucional relevante, ya advertido por la UCGASC en sus boletines: deteriora la confianza ciudadana, afecta la reputación del Ministerio y expone al Ministerio a potenciales sanciones y medidas disciplinarias, con impacto económico.

En consecuencia, se recomienda adoptar acciones correctivas para asegurar la oportunidad de respuesta y el seguimiento preventivo antes del vencimiento, incluyendo:

- Mejor coordinación interdependencias con responsables y escalamiento definidos.
- Asignación de recursos humanos y tecnológicos suficientes para la atención al ciudadano.
- Fortalecimiento de la cultura de servicio, priorizando el cumplimiento estricto de los términos legales en todos los niveles.

5. RESULTADOS DE EVALUACIÓN 2023 SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO ARCA

En el período correspondiente a la vigencia 2022 e inicio del año 2023, esta Oficina de Control Interno realizó la evaluación al el Sistema de Administración y Recepción de Correspondencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ARCA acorde a lo establecido en la normatividad aplicable y procedimientos internos vigentes en relación con la recepción, registro, radicación, clasificación y distribución de las Comunicaciones oficiales de la entidad. También, revisar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el contrato de prestación de servicios 758 del 26/01/2022 suscrito por Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con objeto contractual de "Prestación de servicios profesionales a la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, como gestor en el análisis funcional, levantamiento de requerimientos y pruebas de desarrollo, gestión y administración del sistema documental Orfeo.

Conforme a los estándares de auditoría y en cumplimiento del marco de la mejora continua institucional, se procede a la presentación de los hallazgos resultantes del proceso mencionado en donde se evidencia que a la fecha perduran debilidades identificadas para las vigencias 2022 y 2023 dado que: fueron reportadas como finalizadas sin que se hubiese subsanado efectivamente su causa raíz y son incluidas para reformular las acciones de mejora correspondientes.

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA DE MINAMBIENTE ARCA.						
FECHA EVALUACIÓN	FECHA ENTREGA DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES	RESPONSABLES	COMENTARIO	ESTADO DE LA OBSERVACIÓN
28/12/2022.	21/02/2023.	1. Debilidades en la planeación estratégica al momento de elegir la solución para el efectivo manejo y gestión de las comunicaciones oficiales de la entidad.	1. Para futuras elecciones de soluciones para manejo y gestión de comunicaciones, se deben realizar mesas de trabajo de articulación, coordinación y planeación.	Grupo Gestión Documental y áreas usuarias de la solución, según necesidad.	La observación se dio por superada, y fue comunicado a través del memorando 16002023E3016267 con asunto "Primer Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la "Evaluación al Sistema de Administración y Recepción de Correspondencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – ARCA", realizado el 29 de noviembre de 2023.	Observación Superada
28/12/2022.	21/02/2023.	2. Debilidades en el Sistema de Administración y Recepción de Correspondencia del Ministerio de	1. Revisar y actualizar el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos.	Grupo de Gestión Documental	Las acciones propuestas no fueron efectivas. Lo anterior fue comunicado a través del memorando 16002024E3010818 con asunto "Segundo	Observación No Superada



Ambiente

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA DE MINAMBIENTE ARCA.						
FECHA EVALUACIÓN	FECHA ENTREGA DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES	RESPONSABLES	COMENTARIO	ESTADO DE LA OBSERVACIÓN
28/12/2022.	21/02/2023.	Ambiente y Desarrollo Sostenible ARCA relacionados con la recepción, registro, radicación, clasificación, tipificación y distribución de las Comunicaciones oficiales de la entidad.	2. Capacitar al personal encargado de la recepción, registro, radicación, clasificación, tipificación y distribución de las comunicaciones oficiales de la entidad.	Grupo Gestión Documental con el acompañamiento de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación.	Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la "Evaluación al Sistema de Administración y Recepción de Correspondencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – ARCA", realizado el 28 de junio de 2024.	
28/12/2022.	21/02/2023.	3. Debilidades en el cumplimiento de algunos de los objetivos establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios No. 758 de 2022 en cuanto la existencia de requerimientos solicitados por dependencias funcionales del Sistema ARCA que al finalizar el contrato	1. Realizar una capacitación a los contratistas donde se presente el trámite de cuentas, formatos a diligenciar y consolidación de evidencias.	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación.	La observación se dio por superada, y fue comunicado a través del memorando 16002023E3016267 con asunto "Primer Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la "Evaluación al Sistema de Administración y Recepción de Correspondencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible –	Observación Superada



Ambiente

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA DE MINAMBIENTE ARCA.						
FECHA EVALUACIÓN	FECHA ENTREGA DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES	RESPONSABLES	COMENTARIO	ESTADO DE LA OBSERVACIÓN
		no estaban resueltos aún.			ARCA""", realizado el 29 de noviembre de 2023.	
28/12/2022.	21/02/2023.	4. Debilidades en la supervisión y la gestión adelantada por el (los) supervisor (es) en la ejecución del Contrato No. 758 de 2022, en cuanto a que algunas obligaciones contractuales no contaban con todos los soportes en los periodos reportados, con documentos inexistentes o incompletos en su diligenciamiento.	1. Realizar una capacitación a los contratistas donde se presente el trámite de cuentas, formatos a diligenciar y consolidación de evidencias.	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación.	La observación se dio por superada, y fue comunicado a través del memorando 16002023E3016267 con asunto "Primer Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la "Evaluación al Sistema de Administración y Recepción de Correspondencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – ARCA""", realizado el 29 de noviembre de 2023.	Observación Superada
28/12/2022.	21/02/2023.	5. Debilidades en el proceso de identificación, análisis, valoración y tratamiento de	1. Identificar e integrar los riesgos de los procesos de gestión documental y servicio al ciudadano,	Grupo Gestión Documental y Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto.	La acción propuesta no fue efectiva. Lo anterior fue comunicado a través del memorando 16002024E3010818 con	Observación No Superada



Ambiente

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA DE MINAMBIENTE ARCA.						
FECHA EVALUACIÓN	FECHA ENTREGA DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES	RESPONSABLES	COMENTARIO	ESTADO DE LA OBSERVACIÓN
		riesgos de los procesos Gestión Documental, Servicio al Ciudadano y Contratación.	implementado puntos de control para eliminarlos o minimizarlos.		asunto "Segundo Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la "Evaluación al Sistema de Administración y Recepción de Correspondencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – ARCA"", realizado el 28 de junio de 2024.	

6. CONSIDERACIÓN DE RÉPLICAS RECIBIDAS

En el marco del principio de contradicción y mejora continua del control institucional, la Oficina de Control Interno incluyó en la presente evaluación el análisis técnico de las observaciones recibidas mediante comunicaciones de réplica radicadas bajo los números 15002025E3013995, 40042025E3014207 y 41002025E3014046, presentadas por diferentes dependencias del Ministerio en atención al informe preliminar.

Estas observaciones fueron examinadas en el marco normativo vigente, los lineamientos institucionales aplicables y la evidencia documental disponible en el sistema de gestión de correspondencia ARCA. El análisis busca determinar si las observaciones aportadas modifican o complementan los hallazgos inicialmente reportados, permitiendo con ello fortalecer la objetividad, trazabilidad y pertinencia a este informe final.

Comparación entre Informe Preliminar y Réplica 40042025E3014207			
Tema evaluado	Observación en Informe Preliminar (OCI)	Respuesta en Réplica (UCGA)	Análisis Comparativo
Desactualización de guías y procedimientos internos	Se evidencian discrepancias entre lo publicado en canales institucionales y lo contenido en documentos como la Guía G-A-SCD-02, Protocolo D-A-SCD-01 y procedimientos P-A-DOC-10. Se advierte desactualización documental frente a la oferta de servicios, lo cual representa riesgo de desinformación.	Se reconoce el hallazgo. Se informa que durante el segundo semestre de 2025 se están actualizando los documentos en el sistema SOMOS SIG, incluyendo la adopción de nuevos procedimientos (P-A-SCD-02 y P-A-SCD-03).	La respuesta es congruente y proactiva. Aunque no desvirtúa la observación inicial, sí demuestra que la Entidad ha iniciado acciones correctivas. Es importante que estas actualizaciones sean acompañadas de socialización y control de versiones.
Inconsistencias en uso del canal de correo electrónico	Se señaló que correos como servicioalciudadano@minambiente.gov.co no estaban activos, y no se había divulgado adecuadamente un reemplazo funcional.	Se aclara que el correo info@minambiente.gov.co está activo y habilitado para recepción de PQRS, con respaldo trimestral garantizado por OTIC.	Esta respuesta subsanaría parcialmente la observación, pero no aclara si el canal info@minambiente.gov.co fue oportunamente informado al ciudadano como canal principal. Aún subsiste el riesgo de desinformación si no se divulga de forma clara y accesible.
Falta de carga de certificados digitales en ARCA	No se está cumpliendo con el cargue de los certificados digitales de entrega emitidos por 4-72, afectando la trazabilidad y el cierre adecuado de los radicados.	Se confirma el hallazgo. La UCGA indica que se está estructurando un plan de acción para lograr el cumplimiento de los cuatro estados establecidos en el contrato 1060 de 2022 con 4-72.	La réplica confirma la observación y se reconoce el problema y se promete acción, aunque no se detalla un cronograma ni responsables.

Comparación entre Informe Preliminar y Réplica 40042025E3014207			
Tema evaluado	Observación en Informe Preliminar (OCI)	Respuesta en Réplica (UCGA)	Análisis Comparativo
Falta de interoperabilidad de comunicaciones físicas con ARCA	La ausencia de interoperabilidad limita el registro del cuarto estado, generando vacíos de trazabilidad documental.	Se acepta la limitación actual y se informa que está siendo evaluada para identificar soluciones. Se reitera que la gestión documental recae sobre otra dependencia.	La respuesta es válida pero insuficiente. La falta de interoperabilidad sigue siendo un riesgo operativo. La remisión de la responsabilidad a otra área no exime a la UCGA del deber de articular soluciones.
Diferencias estadísticas entre datos de ARCA y reporte de UCGA	Se identifican discrepancias entre las cifras reportadas en el informe UCGA y las extraídas directamente de ARCA. Se señaló ausencia de criterios técnicos claros para esa depuración.	Se explica que la diferencia proviene de la depuración manual de registros con campos vacíos. Se comprometen a incorporar una categoría de "No identificado" y fortalecer la trazabilidad.	Se valora positivamente el reconocimiento de la situación y el anuncio de una medida concreta (clasificación "No identificado"), lo que fortalece la trazabilidad futura. Sin embargo, persiste el riesgo de errores por procesos manuales.
Radicado 2025E1020249 - Información desactualizada en respuesta	Se encontró que la respuesta incluía canales de contacto que ya no estaban vigentes, lo cual contradice el principio de veracidad institucional.	La UCGA informa que actualiza periódicamente a las dependencias sobre los canales oficiales y señala que es responsabilidad de cada dependencia verificar antes de responder.	Si bien la actualización periódica es una buena práctica, la respuesta traslada la responsabilidad a las áreas sin evidenciar un mecanismo de control para asegurar cumplimiento. Se sugiere un control de calidad previo al envío de respuestas.

Comparación entre Informe Preliminar y Réplica 15002025E3013995			
Tema evaluado	Observación en Informe Preliminar (OCI)	Respuesta en Réplica (OTIC)	Análisis Comparativo
Trazabilidad deficiente en ARCA	El informe señala que múltiples respuestas a PQRSD se generan bajo nuevos radicados de salida que no están vinculados al expediente original, lo cual afecta la trazabilidad y genera falsos positivos de incumplimiento.	Se reconoce el problema y se aclara que la trazabilidad errónea en el sistema ARCA corresponde a configuraciones funcionales, pero se advierte que la gestión operativa del sistema es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental, no de OTIC.	La réplica no desvirtúa la observación y admite que hay deficiencias técnicas, pero redirige la responsabilidad funcional a otra área. La aclaración es válida, pero podría haberse complementado con propuestas de mejora técnica conjuntas.
Falta de protocolo para administración de usuarios del sistema ARCA	Se identificó que no existe un procedimiento formalizado para la alta, baja y modificación de cuentas de usuario en ARCA, lo que afecta la continuidad en la gestión de PQRSD cuando hay rotación de personal.	OTIC admite la ausencia de protocolos formales y confirma que esto repercute en la operación. Reitera que esta gestión no está bajo su competencia directa, aunque ofrece acompañamiento técnico.	La respuesta confirma la observación sin ofrecer soluciones autónomas. Si bien OTIC muestra disposición de apoyo, no se ha establecido una solución para la falta de protocolos.
Limitaciones tecnológicas del sistema ARCA	El informe señala problemas como: falta de validaciones obligatorias en campos del formulario, interoperabilidad limitada, y ausencia de	OTIC reconoce estas limitaciones técnicas, pero indica que el abordaje y priorización de dichas mejoras debe estar a cargo del Grupo de Gestión Documental. Se	La réplica valida las observaciones del informe preliminar, pero no presenta un plan de acción desde el área tecnológica, ni fechas de mejora

Comparación entre Informe Preliminar y Réplica 15002025E3013995			
Tema evaluado	Observación en Informe Preliminar (OCI)	Respuesta en Réplica (OTIC)	Análisis Comparativo
	notificaciones automáticas al peticionario.	compromete a brindar soporte si es requerido.	o evaluación de factibilidad técnica.

Comparación entre Informe Preliminar y Réplica 41002025E3014046			
Tema Evaluado	Observación en Informe Preliminar (OCI)	Respuesta en Réplica (GGD)	Análisis Comparativo
Trazabilidad en ARCA de las PQRSD	Las respuestas no están correctamente asociadas al radicado original; esto genera registros erróneos de peticiones vencidas.	Comentario: "Esto no depende del sistema sino de cómo lo operan los usuarios finales."	La respuesta no desvirtúa la observación, se asimila a un análisis de causas preliminar. Se recomienda reforzar la capacitación y parametrización obligatoria.
Documentos desactualizados (ítems 4.7 y 5.3)	La OCI indica desactualización de documentos del Proceso DOC.	Comentario: "No se evidencian documentos del Proceso DOC desactualizados."	Lo expresado en la réplica no desvirtúa la observación de la OCI, toda vez que en revisión a los documentos G-A-SCD-02 y D-A-SCD-01; se evidencia lo expuesto anteriormente.
Correo institucional inactivo sin reemplazo adecuado	Desactivación de servicioalciudadano@minambiente.gov.co sin reemplazo oportuno.	Comentario: "Esto fue advertido previamente."	La respuesta indica conocimiento previo, pero no evidencia acción correctiva clara por parte del proceso.
Asignación errada de comunicaciones	Radicados mal asignados entre dependencias, sin control y superando tiempos de respuesta.	Comentario: "Ya tratado en reunión con OCI y UCGA."	Aunque se menciona una reunión, no se aporta evidencia de cambio de procedimiento o control posterior. Requiere procedimiento unificado y formal.
Uso de contratistas para ventanilla única	Riesgo jurídico por exigencia de cumplimiento de horario a contratistas (atención en horarios definidos)	Comentario: "No se exige cumplimiento de horario a contratistas."	La respuesta invalida lo tratado en la reunión del 22 de Julio; en la que el GGD tuvo conocimiento de la situación, sin embargo, no desvirtúa el riesgo legal señalado por OCI. Se sigue requiriendo los ajustes pertinentes para la continuidad del servicio
Notificación automática por correo	No se hace notificación automática al peticionario al radicar por correo.	Comentario: "La notificación se hace tras la radicación, no tras la recepción del correo."	De acuerdo con el procedimiento P-A-DOC-10 Actividad No. 2 "Registrar, radicar y digitalizar las comunicaciones de entrada" se indica " <i>Correo electrónico: correo de respuesta automático del gestor de correspondencia, con la información de la radicación.</i> " Hecho que fue verificado y no corresponde, por lo cual se recomienda la actualización del procedimiento de manera que coincida con realidad operativa-

Comparación entre Informe Preliminar y Réplica 41002025E3014046			
Tema Evaluado	Observación en Informe Preliminar (OCI)	Respuesta en Réplica (GGD)	Análisis Comparativo
Campos obligatorios en ARCA sin diligenciar	Comunicaciones sin tipo o trámite, lo que impide establecer plazos de respuesta.	Comentario: "ARCA sí exige los campos, pero el formulario web no."	No se desvirtúa la observación, de la falta de datos. Se hace un análisis de causas preliminar indicando relación con la interfaz de origen (formulario web). Se requiere mejora en integración entre formularios web y ARCA.
Certificados de envío y estados en ARCA	Inconsistencias entre el metadato de envío y el certificado digital.	Comentario: "El sistema y proveedor (4-72) generan los datos en plataformas diferentes."	En el periodo de ejecución de la evaluación se evidencia la inconsistencia en los datos del aplicativo VS el del certificado de envío. Así mismo en la mesa de trabajo del 22 de Julio, la UCGSC expresó que es responsabilidad del operador de 4-72 proporcionar para TODOS los radicados su correspondiente certificado y envío en términos.

Del ejercicio de revisión de la réplica de radicado 41002025E3014046, se destaca la importancia de reformulación integral del Plan de Mejoramiento asociado a los hallazgos no cerrados identificados en la *Evaluación al Sistema de Administración y Recepción de Correspondencia - ARCA*, toda vez que se evidencia falta de efectividad en el tratamiento de la causa raíz, Así mismo, para efectos de trazabilidad, esta evaluación adopta como referencia el documento previamente citado, a razón que en la ejecución del presente ejercicio se siguen evidenciando debilidades relacionadas en ambos escenarios. (Revisar Anexo)

7. OBSERVACIONES

En el marco de la evaluación efectuada por la Oficina de Control Interno sobre la gestión y atención de las PQRSD durante el período analizado, se identificaron diversas observaciones que comprometen la eficiencia, trazabilidad, cumplimiento normativo y calidad del proceso institucional.

Estas observaciones, que se plasman en el cuadro a continuación, son el resultado del análisis de la información proporcionada por las dependencias evaluadas de la trazabilidad en el aplicativo ARCA, la revisión documental de una muestra aleatoria, la verificación de procedimientos y circulares internas (P-A-DOC-10 y circulares internas) la comparación con los lineamientos legales vigentes, incluyendo la Ley 1755 de 2015 y las réplicas correspondientes a este informe.

Por lo tanto a continuación, y como resultado del ejercicio de evaluación, las siguientes son las observaciones que requieren la definición de acciones que

conlleven a ser subsanadas, y que deberán ser relacionadas en el formato de Plan de Mejoramiento diseñado para tal fin:

No.	Observación
1.	Subsanar las diferencias entre la información publicada en la página web y la contenida en las guías y protocolos institucionales sobre canales de atención (Correo electrónico, líneas telefónicas, canal presencial de atención y horarios de atención) Tabla 1.
2.	Se evidenció ausencia de trazabilidad documental en el aplicativo ARCA entre el registro del radicado de entrada y la respuesta emitida, lo cual impide verificar la continuidad del flujo documental y compromete la integridad del proceso.
3.	Se identificó la inexistencia de protocolos institucionales para la desactivación de cuentas de correo electrónico corporativas, usuarios genéricos y perfiles personales asociados a la recepción, gestión y respuesta de PQRSD.
4.	Del ejercicio realizado, se evidenció una alta concentración de PQRSD vencidas, de acuerdo con lo informado en los boletines de la UCGACS, sin evidencia de gestión por parte de las dependencias responsables. Esta situación refleja debilidades de control sobre el cumplimiento de términos y afecta la oportunidad del servicio al ciudadano.
5.	Se evidenció que el procedimiento institucional identificado como P-A-DOC-10:(Versión 09 DEL 29/05/2024) "Administración de Comunicaciones Oficiales" no ha sido actualizado en concordancia con las dinámicas funcionales vigentes ni con la realidad operativa del proceso de atención de PQRSD. Asimismo, el procedimiento no incorpora las disposiciones y lineamientos contenidos en los nuevos documentos recientemente implementados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), lo cual afecta su aplicabilidad, coherencia normativa y eficacia operativa.
6.	Se identificaron debilidades en la parametrización del aplicativo ARCA, en la medida en que el sistema permite la reasignación directa de comunicaciones tipo E1 entre dependencias, lo cual contraviene lo dispuesto en el procedimiento P-A-DOC-10: Administración de Comunicaciones Oficiales, que establece que; las comunicaciones que no correspondan a la competencia de la dependencia receptora deberán ser devueltas a la UCGASC para su redireccionamiento conforme al procedimiento institucional. Esta falencia compromete la trazabilidad, la legalidad del trámite y la eficiencia del flujo documental.
7.	Se evidenció debilidades en la parametrización y uso del aplicativo ARCA, ya que permite continuar con el proceso de radicación sin el diligenciamiento completo del formulario de inicio, lo cual compromete la integridad de la información registrada y la definición de términos hábiles de respuesta, así como, debilita el control documental desde el ingreso.
8.	En los informes de gestión elaborados por la UCGASC, se evidenció que presentan diferencias en la información reportada entre cada trimestre, lo que impide realizar una evaluación comparativa, afectando la evaluación temporal y la mejora institucional, establecer controles que permitan que la información sea oportuna y acorde a la realidad operacional.
9.	Se evidenció la ausencia del registro de la hora del cuarto estado (envío) de la respuesta formal en ARCA, así como, inconsistencias entre el certificado digital de 4-72 y el histórico de ARCA, lo que impidió verificar la trazabilidad y oportunidad del envío.
10.	Se evidenció que; el operador postal oficial 4-72, responsable del envío de las comunicaciones oficiales, no realiza en todos los casos el cargue del certificado de envío lo que evaluar el cumplimiento de términos legales, en atención de los lineamientos establecidos en la normatividad aplicable

No.	Observación
11.	Se evidenció que a la fecha de la evaluación no se cuenta con un procedimiento actualizado de los roles para la firma oficial en las respuestas oficiales por parte de esta cartera ministerial.
12.	Debilidades en el Sistema de Administración y Recepción de Correspondencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ARCA relacionados con la recepción, registro, radicación, clasificación, tipificación y distribución de las Comunicaciones oficiales de la entidad.
13.	Debilidades en el proceso de identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos de los procesos Gestión Documental, Servicio al Ciudadano y Contratación.

El Plan de Mejoramiento (el cual se adjunta a este comunicado) construido en su totalidad deberá ser remitido a esta Oficina a más tardar el día **18 de septiembre de 2025**.

Una vez adelantadas las acciones les recomendamos enviar los soportes a esta Oficina, sin que medie comunicación de nuestra parte.

En consecuencia, la definición de mecanismos y estrategias deberán ser concretas y cumplibles, tendientes a subsanar de manera efectiva las observaciones detectadas en el ejercicio de seguimiento.

De igual forma, tanto las acciones como los soportes que se presenten dentro de las actividades que se suscriban en el plan de mejoramiento, deberán reflejar la pertinencia de la acción y ser coherentes con la observación. Las recomendaciones referidas no deberán ser objeto de aclaración; por el contrario, consideramos que puedan servir como insumo al momento de tomar decisiones sobre el particular.

8. CONCLUSIONES.

Del análisis normativo, la información aportada por las áreas evaluadas, los datos obtenidos del gestor de correspondencia ARCA, las pruebas de verificación realizadas y la revisión documental, esta Oficina de Control Interno concluye que:

- El Ministerio presenta un cumplimiento parcial de la normativa vigente en materia de PQRSD. Si bien se han implementado la mayoría de los mecanismos, canales y procedimientos exigidos por la ley y la regulación interna, persisten altos porcentajes de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas y en la ejecución eficaz del proceso. En el primer semestre de 2025 se observaron demoras considerables en la atención de las peticiones, similares a las del periodo anterior, lo cual indica que los mecanismos adoptados por la Entidad requieren ser ajustados y fortalecidos. Es imperativo tomar medidas correctivas efectivas para

garantizar que todas las PQRSD sean tramitadas dentro de los términos legales, reduciendo así el riesgo de sanciones y protegiendo el derecho fundamental de petición de los ciudadanos.

- Se requiere realizar una actualización integral de los documentos internos que rigen el proceso de Servicio al Ciudadano. La Entidad debe revisar y modernizar sus guías, protocolos y procedimientos a la luz de las disposiciones recientes, adoptando los lineamientos de la Resolución 1019 de 2023 (que redefine funciones de la UCGASC), así como incorporando las mejoras operativas identificadas en esta evaluación (unificación de canales, manejo de cuentas, etc.). La falta de actualización de la documentación de calidad puede conllevar inconsistencias en la operación y desconocimiento de responsabilidades; por tanto, su pronta corrección es necesaria para alinear la práctica con la norma y brindar claridad tanto al personal interno como a los usuarios externos.
- Finalmente, es necesario que la Entidad implemente medidas estratégicas para mitigar los riesgos institucionales asociados a la atención de PQRSD. La alta cifra de peticiones vencidas y las acciones de tutela presentadas en contra del Ministerio evidencian riesgos tanto legales como reputacionales. En tal sentido, se concluye que fortalecer la oportunidad y calidad en las respuestas no solo es un asunto de cumplimiento normativo, sino de *gestión de riesgos*: al reducir los atrasos, el Ministerio minimiza la probabilidad de sanciones judiciales (tutelas) y mejora la percepción ciudadana sobre su desempeño. Las recomendaciones planteadas en este informe apuntan a ese fortalecimiento. Su adopción contribuirá a que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible reafirme una gestión pública más transparente, eficiente y centrada en el ciudadano, aumentando la confianza de la ciudadanía y garantizando el acceso efectivo a la información y a los canales institucionales de participación, conforme a los principios de la buena administración.
- Las réplicas remitidas no aportan evidencia para desvirtuar las observaciones formuladas en la *Evaluación al Sistema de Administración y Recepción de Correspondencia – ARCA*. Toda vez que, persisten debilidades verificadas en el sistema, con acciones del plan de mejoramiento no efectivas y ejecución fuera de los plazos definidos. En consecuencia, y tras la verificación realizada, se concluye que la evidencia presentada es insuficiente y que existen retrasos en la implementación, por lo tanto, se reitera la necesidad de definir e implementar mecanismos y estrategias concretas, orientadas a la subsanación efectiva de las observaciones en cuestión, en particular los asociados a la parametrización evaluada.



Cordialmente,

DANIEL QUILAGUY BERNAL
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: PDF. Anexo.1 Comparación _41002025E3014046
XIXS. Plan de Mejoramiento Informe Final PQRSD

Copia: **Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICI)**, a **Nelson Humberto León Acuna**, Coordinador del Grupo de Gestión Documental y **Alexander Figueroa Maldonado**, Coordinador de la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto.

Revisó: José Daniel Quilaguy Bernal.

Elaboró: Cristian Camilo Ortiz Rodríguez y Juliana Andrea García Sánchez

Fecha: 3 de septiembre de 2025.