

## **INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE PRIMER SEMESTRE DE 2017**

### **1. OBJETIVO Y ALCANCE.**

Velar porque la entidad atienda las PQRSD acorde a la normativa vigente que rige la materia y a los procedimientos institucionales, establecidos para tal fin, mediante la verificación del cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales.

El alcance del presente informe en cuanto a resultados de la gestión de PQRSD, es con corte al primer semestre de 2017.

### **2. MARCO NORMATIVO.**

- Constitución Política
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Ley 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.”
- Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- 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.”
- Resolución 2247 de 2015 “Por la cual se crea la Unidad Coordinadora y se dictan otras disposiciones”.

- Resolución No. 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”
- Procedimientos y manuales del Sistema Integrado de Gestión que para este proceso aplique.

### 3. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

#### ➤ Análisis del Marco Normativo

En virtud de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 174 de 2011:

**“ARTICULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

***La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad de un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil accesos para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (Negrilla fuera del texto).***

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas o denuncias de los actos que corrupción realizados por los funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.” (...)*

Así mismo, dentro de las funciones establecidas a la Secretaria General en el numeral 6 del artículo 21 del Decreto 3570 de 2011, se encuentra la de velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano.

Mediante Resolución No. 2247 de 2015 “Por la cual se crea la Unidad Coordinadora y se dictan otras disposiciones”, le corresponde a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, entre otras las siguientes funciones:

**“Artículo 4. Funciones.** *Son funciones de la Unidad Coordinadora, las siguientes:*

*(...) 8. Implementar la política, normatividad y acciones para la gestión de los derechos de petición (peticiones, quejas, reclamos, denuncias); promoviendo la efectividad expresada en oportunidad y calidad de la misma, a partir de la normatividad contenida en la Ley 1755 de 2015 o la que la modifique.*

**9. Realizar la coordinación y seguimiento del proceso de gestión de peticiones** *en la entidad a través de acciones de control y elaboración de reportes; así como definir los lineamientos para su gestión efectiva y dar respuesta a las peticiones que sean de su competencia.” (Negrilla fuera de texto) (...)*

Ahora bien, en el párrafo del artículo 12, y en el artículo 20 de la Resolución No. 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”, se estableció:

**“Artículo 12. Contenido de las peticiones escritas.**

*(...) **Parágrafo.** La Ventanilla Única de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, revisará el cumplimiento de los requisitos señalados en este artículo“(...)*

**“Artículo 20. Radicación.** *Toda solicitud escrita formulada en el ejercicio del derecho de petición debe ser radicada en la Ventanilla Única de Correspondencia del Grupo de Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. En los casos en que esta solicitud sea recibida por otras dependencias del Ministerio, estas deberán remitirla a la Ventanilla Única de Correspondencia para su radicación.” (...)*

De acuerdo a las normas anteriormente transcritas, nos es dado inferir que el manejo que se debe dar a las PQRSD dentro de la entidad se encuentra definido y

reglamentado, de manera tal que se encuentran debidamente establecidas las funciones y responsabilidades de cada actor interviniente en el mismo.

### ➤ **Análisis del Procedimiento Administración de Comunicaciones Oficiales**

La OCI adelantó revisión del “Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales”, cuyo objetivo es Gestionar oportunamente la recepción, registro, radicación, clasificación y distribución de las comunicaciones oficiales remitidas al MADS; a su vez controlar y realizar seguimiento a los tiempos y calidad de la respuesta

#### **Actividad 1. Recibir comunicaciones oficiales**

*Esta actividad es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia) y la Unidad Coordinadora UCGA, en ella se aclaran que los canales oficiales para la recepción de comunicaciones del MADS son con su respectiva función:*

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** recibir las comunicaciones oficiales en la ventanilla única de correspondencia del Ministerio ubicada en la carrera 13 N° 37 - 38.
- **Correo Electrónico Institucional:** Recibir las comunicaciones oficiales que ingresa al correo [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co)
- **Sede Electrónica:** Recibir comunicaciones oficiales mediante el SIGDMA, al cual se accede mediante la página web del Ministerio, opción "Atención y Participación Ciudadana - PQRSD" o mediante el enlace <https://sigdma.minambiente.gov.co/SedeElectronica/>
- **Telefónico:** Recibir las solicitudes verbales que ingresan por la línea de atención nacional y local 018000915060 y 3323422 respectivamente.
- **Chat Página Web:** Recibir las comunicaciones oficiales que presenten las personas por el chat disponible en la página web del Ministerio "Atención y Participación Ciudadana - Chat"
- **Fax:** Recibir las comunicaciones oficiales que ingresan por el fax habilitado en la línea 3323402.

## **Actividad 2. Registrar información de la comunicación oficial**

*Esta actividad es responsabilidad de Grupo de Gestión Documental (Ventanilla Única de Correspondencia), la UCGA y en el caso del Chat Web y la Sede Electrónica del remitente, y consiste en Ingresar datos del interesado en el Sistema de Integrado de Gestión Documental del Ministerio - SIGDMA.*

## **Actividad 3. Radicar y digitalizar las comunicaciones oficiales**

*Esta actividad es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y la UCGA, acorde al canal se realiza de la siguiente manera:*

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** Radicar y digitalizar la comunicación oficial al SIGDMA, este asigna un número de radicado y la fecha en que se realiza el proceso; esta información, el número de anexos y folios se presenta en un adhesivo que se adhiere al oficio remisorio y a su copia.
- **Correo Electrónico Institucional:** Radicar las comunicaciones oficiales enviadas por correo electrónico y digitalizar en el SIGDMA el correo y los anexos o archivos adjuntos que contiene el mismo. La radicación asigna un número de registro y la fecha en que se realiza el proceso
- **Sede Electrónica:** Radicar la comunicación oficial que ingresa por la sede electrónica, el aplicativo asigna número y fecha de radicado, este proceso se realiza automáticamente.
- **Telefónico:** Radicar la comunicación oficial manifestada verbalmente por el interesado, el agente que atiende la llamada transcribe la información al SIGDMA. En esta actividad el SIGDMA integra el audio de la llama a la comunicación oficial. El proceso asigna un número de radicado y la fecha en que se realizó.
- **Chat Página Web:** Radicar las comunicaciones oficiales enviadas por el Chat Institucional, el agente que atiende el canal ingresa la información al SIGDMA. La radicación asigna un número de registro y la fecha en que se realiza el proceso.
- **Fax:** Radicar y digitalizar la comunicación oficial al SIGDMA, la radicación asigna un número de registro y la fecha en que se realiza el proceso, esta información se presenta en un adhesivo que se adhiere al oficio remisorio y a su copia.

## **Actividad 4. Notificar las radicaciones de comunicaciones oficiales**

*Esta actividad es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y la Unidad Coordinadora y consiste Informar a los interesados el número de radicado*

*asignado a la comunicación oficial, para cada canal de radicación se especifica el mecanismo de aviso de notificación. El número de radicación permite consultar el estado de gestión de la comunicación oficial en la Entidad.*

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** Notificar la radicación de la comunicación presentada al Ministerio, mediante la entrega de una copia del oficio con el adhesivo que indica como mínimo el número consecutivo, fecha de radicación, información del interesado, folios y anexos.
- **Correo Electrónico Institucional:** Notificar la radicación de la comunicación presentada al Ministerio mediante el envío de correo electrónico a la cuenta de procedencia o mediante el medio que el interesado manifieste. El correo indica como mínimo el número consecutivo, fecha de radicación, folios, anexos y los mecanismos de consulta.
- **Sede Electrónica:** Notificar la radicación de la comunicación oficial, el aplicativo electrónico indica al interesado el número de consecutivo asignado a la comunicación oficial presentada a la Entidad. La notificación se realiza automáticamente cuando el interesado presenta la comunicación.
- **Telefónico:** Notificar al interesado en la llamada el número de consecutivo de la comunicación presentada a la Entidad.
- **Chat Página Web:** Notificar al interesado en el chat el número de consecutivo de la comunicación presentada a la Entidad.
- **Fax:** Notificar al interesado la radicación de la comunicación presentada mediante fax, para ello se envía por fax o por el medio que manifieste (n) el (los) interesado (s) copia del oficio con el adhesivo que indica como mínimo el número consecutivo, fecha de radicación, información del interesado, folios y anexos.

### **Actividad 5. Clasificar las Comunicaciones oficiales**

*Esta actividad es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y consiste en Clasificar las comunicaciones oficiales en dos grandes grupos: PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia) y otras (Publicaciones, facturas, agradecimientos, hojas de vida sin oficio e invitaciones).*

### **Actividad 6. Tipificar las PQRSD**

*Esta actividad es responsabilidad la Unidad Coordinadora y consiste en tipificar las PQRSD de acuerdo a su naturaleza, para asignar en el sistema tiempos de*

*respuesta y unidad administrativa responsable de gestionarla. Los términos que se exponen, corresponde a días hábiles*

- *Peticiones: Informativas (15 días hábiles), de fondo (30 días hábiles) y copias (10 días)*
- *Quejas: 15 días*
- *Reclamo: 15 días*
- *Sugerencias: 15 días*
- *Denuncia: 15 días*

*En la tipificación se establecen dos tipos de solicitudes, aquellas con tiempos de respuesta establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y solicitudes con tiempos de respuestas diferentes al Código.*

*Se establecen las siguientes solicitudes:*

#### *Trámites de la Dirección de Cambio Climático*

- *Consideración temprana PoA: 8 días hábiles*
- *Carta de No Objeción PoA: primera vez 5 días - adición de información 8 días*
- *Autorización de entidad Coordinadora - PoA: primera vez 8 días - adición de información 8 días*
- *Aprobación Nacional PoA: requerimiento de Información: 3 días - revisión de la información requerida 12 días - Concepto técnico 5 días*
- *Consideración temprana MDL: 8 días hábiles*
- *Carta de No Objeción MDL: primera vez 5 días - adición de información solicitada 8 días*
- *Aprobación Nacional MDL: requerimiento de Información: 3 días - revisión de la información requerida 12 días.*

#### *Trámites de la Dirección Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos*

- *Contrato de Acceso a Recursos Genéticos: 120 días*
- *Levantamiento de Vedas: 62 días*
- *Sustracción de áreas de Reserva Forestal: 90 días*
- *Permiso CITES: 60 días*
- *Informes de seguimiento: 30 días*

#### *Proyectos*

- *Proyectos de Inversión: 60 días*
- *Informe de avances y finales: 45 días*

*Procesos Judiciales*

*Reparación directa, nulidad y restablecimiento del derecho, contractuales: 55 días*

*Tutelas, requerimientos y órdenes judiciales: cualquier término requerido despacho judicial (se debe ingresar el término de respuesta).*

**Actividad 7. Asignar las PQRSD**

*Esta actividad es responsabilidad de la UCGA y consiste en asignar las PQRSD a la (s) dependencia (s) responsables de gestionar la (s) respuesta (s)*

*Las PQRSD de competencia de otras entidades y las que no contienen los anexos enunciados en el oficio, se asignan a la Unidad Coordinadora para la respectiva gestión.*

*Las peticiones que involucre respuestas de más de una unidad administrativa se asigna a la que mayor contenido en la respuesta aporta para su consolidación y envío. Esto lo determina la Unidad Coordinadora.*

**Actividad 8. Entregar reparto físico comunicaciones oficiales**

*Esta actividad es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental, consiste en entregar la documentación física de las PQRSD a las unidades administrativas a las que se le asignó en el Sistema Integrado de Gestión Documental.*

**Actividad 9. Verificar y recepcionar las comunicaciones**

*En esta actividad la ejecución corresponde a la Unidad Administrativa y su función es verificar que la comunicación oficial (PQRSD u OTRA) sea competencia de la unidad administrativa designada. En esta actividad pueden ocurrir las siguientes posibilidades:*

- 1. La comunicación oficial corresponde a la unidad administrativa: Se asigna la tarea y confirma en el Sistema Integrado de Gestión Documental la competencia del área para resolver la comunicación oficial (PQRSD - OTRAS). Pasa a la actividad 11.*



2. *La comunicación oficial no es competencia de la Unidad Administrativa: No acepta la asignación de gestión de la comunicación oficial, la devuelve a la dependencia que la asignó (PQRSD a la Unidad Coordinadora - OTRA al Grupo de Gestión Documental). Efectuada la devolución en el sistema, se pasa a la actividad 7.*

### **Actividad 10. Devolver físicamente las comunicaciones oficiales**

*Esta actividad es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y consiste en devolver las comunicaciones físicas que se indicaron en la segunda opción de la tarea 9. Las devoluciones se registran en la planilla. Finalizada la acción, se pasa a la actividad 7 si es PQRSD o a la actividad 5 si es "OTRA".*

### **Actividad 11. Asignar solucionador de la comunicación oficial**

*En esta actividad la ejecución corresponde a la Unidad Administrativa y su función es asignar el colaborador del Ministerio que va a gestionar la respuesta a la comunicación oficial.*

### **Actividad 12. Proyectar respuesta**

*Esta actividad es responsabilidad del Solucionador Unidad Administrativa y consiste en proyectar respuesta a la comunicación oficial, en esta actividad pueden ocurrir las acciones que se presentan a continuación:*

*Los documentos se proyectan en las plantillas establecidas en el SIGDMA.*

1. *Comunicación oficial que requiere respuesta: Proyectar la respuesta a la comunicación oficial, se indica en el oficio los datos disponibles de destino del interesado.*
2. *Comunicación oficial que no requiere respuesta: Finalizar el expediente.*
3. *Comunicación oficial que requiere información aportada de otra (s) Unidad (es) administrativa (s): Proyectar memorando (s) que requiera (n) respuesta (s) dirigido a la (s) Unidad (es) administrativa (s), para que aporte la información necesaria que resuelva de fondo la comunicación oficial radicada en la Entidad. Consolidar la información y realizar la opción 1 de la presente actividad (12).*

4. *Comunicación oficial que no es competencia de la Entidad: Proyectar oficio de remisión de competencia a otra entidad y oficio de notificación del respectivo traslado al interesado. Se recibe apoyo de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto*

5. *Comunicación oficial que requiere información aportada por otra (s) Entidad (es): Proyectar oficio de remisión de competencia a la (s) entidad (es) responsable (s) de dar respuesta a la comunicación oficial y proyectar oficio de respuesta con la información de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible e indicación del traslado efectuado a otra (s) Entidad (es).*

6. *La comunicación oficial no se puede responder el término inicial: Proyectar oficio de notificación de prórroga al (los) interesado (s) justificando el motivo por el cual se extiende el término. Finalizada la prórroga se realiza las acciones expuestas en la opción 1 de la actividad 12.*

### **Actividad 13. Revisar oficio de respuesta**

*Esta actividad es responsabilidad del Revisor Unidad Administrativa y consiste "Revisar el (los) oficio (s) proyectado por el solucionador, durante esta actividad pueden ocurrir las siguientes situaciones:*

1. *Oficio proyectado correctamente: Se aprueba el (los) documento (s) proyectado (s), pasa a la siguiente actividad.*

2. *Oficio proyectado incorrectamente: El documento proyectado requiere correcciones, se envía de nuevo al solucionador para editar el documento y ajustar los cambios sugeridos en la revisión. (Pasa a actividad 12).*

### **Actividad 14. Firmar aviso de respuesta**

*Esta actividad es responsabilidad del Firmante Unidad Administrativa según comunicado 8000-3-19710 de 2015 su responsabilidad es firmar el oficio de respuesta si es correcto (pasa a la siguiente actividad). Si no es correcto pasa a la actividad 12.*

### **Actividad 15. Radicar oficio de respuesta**

*El Solucionador Unidad Administrativa - Persona Designada debe radicar la respuesta a la comunicación oficial, en esta actividad se registra en el Sistema de Gestión Documental como mínimo la siguiente información:*

- a. Número de radicado de salida asignado por MinAmbiente.*
- b. Fecha del documento.*
- c. Datos del remitente del documento.*
- d. Asunto del documento y el número de folios y/o anexos.*

*Nota: No se considera comunicación oficial los documentos que no cuenten con la respectiva radicación de salida en el sistema de gestión documental.*

### **Actividad 16. Enviar oficios de respuesta**

*Es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y la UCGA enviar los oficios de respuesta a las comunicaciones oficiales, los medios de envío son los siguientes:*

- 1. Correo electrónico: Enviar el (s) oficio (s) de respuesta (s) a comunicaciones oficiales mediante el correo [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co)*
- 2. Servicio de mensajería - Servicios Postales Nacionales S.A -472.: Enviar el (s) oficio (s) de respuesta (s) a comunicaciones oficiales mediante servicio de mensajería, se entrega la documentación al operador logístico para su distribución teniendo en cuenta el tipo de envío.*

*Los envíos fuera de Bogotá y envíos masivos dentro de Bogotá se registran en el aplicativo SIPOST (propiedad intelectual de SPA-472) para el posterior envío por el servicio de recolección.*

*Los envíos de comunicaciones oficiales se registran en una planilla de control de entrega para ser enviadas por el servicio motorizado (Bogotá).*

*De acuerdo con las necesidades de la Entidad se realizarán entregas a través de los servicios de mensajería que hacen parte de la oferta comercial del proveedor de mensajería.*

- 3. Publicación en cartelera de MinAmbiente: Publicar en la cartelera los oficios de respuesta a comunicaciones oficiales de interesados anónimos y devoluciones del proveedor de servicios de mensajería, para ellos se proyecta un documento de fijación de aviso.*

### **Actividad 17. Verificar el estado de envío de las comunicaciones oficiales al destinatario**

*Esta actividad es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y consiste en verificar el estado de envío de la comunicación en el sistema SIPOST a través del número de orden de servicio. La verificación depende del tipo de entrega que se realizó tal como se presenta a continuación:*

*Entrega servicio motorizado: Para el servicio motorizado se recibe la comunicación oficial con la constancia de recibo por parte de la entidad competente, usuario o personal natural o jurídica, en caso de no ser entregada al destinatario, la persona encargada de distribución informa directamente al Coordinador de Gestión Documental.*

*En el caso del servicio certificado, se recibe la guía donde se verifica la entrega o no del documento.*

### **Actividad 18. Devolver las comunicaciones oficiales a la dependencia**

*Esta actividad es responsabilidad de las unidades administrativas y del Grupo de Gestión Documental. Cuando la comunicación no es entregada al destinatario, se informa a la unidad administrativa el motivo por el cual fue devuelta la comunicación para que realice las correcciones correspondientes y se inicie el proceso de recepción y radicación*

### **Actividad 19. Seguimiento PQRSD**

*Esta actividad la ejecuta la UCGA y consiste en realizar seguimiento al cumplimiento en la oportunidad y en la calidad de respuestas a las PQRSD de la Entidad.*

*Cumplimiento en oportunidad en la respuesta a PQRSD: Verificar mensualmente las PQRSD de la Entidad que se encuentran vencidas sin responder, proyectar comunicación dirigida a las unidades administrativas relacionando las PQRSD que requieren ser atendidas con prioridad por encontrarse vencido el término de respuesta.*

*Calidad en la respuesta: Realizar medición de la calidad de respuestas a PQRSD de las unidades administrativas del Ministerio mediante la calificación a los siguientes criterios:*

- 1. Resolución de fondo*
- 2. Fundamentación de la respuesta*
- 3. Claridad y precisión*
- 4. Oportunidad de lo respondido*
- 5. Completitud de la respuesta*

*La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto establece un procedimiento ampliado para realizar la calidad.*

## **Actividad 20. Acciones de mejora**

*Esta actividad la ejecuta la UCGA y consiste en realizar acciones de mejora a las unidades administrativas que incurren en calificaciones insatisfactorias en la medición de calidad que se realiza a las respuestas de PQRSD, las acciones propuestas pueden ser:*

- Capacitaciones en la normatividad que rige el derecho de petición*
- Capacitaciones en los temas misionales del Ministerio consultados en la petición que ocasionaron bajas calificaciones en la evaluación.*
- Presentación y apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano.*
- Capacitaciones en el manejo y uso de SIGDMA*
- Capacitación a las unidades administrativas en el proceso de gestión documental y PQRSD*
- Compulsar copias a la Oficina de Control Interno Disciplinario para realizar las investigaciones y sanciones pertinentes.*

De acuerdo a las anteriores actividades la OCI procedió a verificar in situ y a través del Sistema SIGDMA de manera aleatoria la ejecución del procedimiento, pudiendo observar lo siguiente:

- La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto es la encargada del direccionamiento de todas las PQRSD que ingresan a la Entidad; y es competencia del Grupo de Gestión Documental, los demás tipos de documentos.

- Esta Oficina desde pasadas vigencias viene advirtiendo acerca de las debilidades que presenta el proceso en cuanto a la coordinación y seguimiento de sus actividades, situación que ha conllevado a reprocesos dentro de la entidad e incumplimientos a la ciudadanía, materializando el riesgo principal de éste como es el de no dar respuesta a los peticionarios, o darlas de manera extemporánea.

Es por esto, que como se detallará la administración deberá tomar los correctivos que se estimen convenientes a fin de que el proceso de forma general sea manejado de manera adecuada.

- En la Actividad 1. Recibir comunicaciones oficiales esta se realiza por las siguientes vías: la primera es la ventanilla única de correspondencia a través del SIGMA, en segundo lugar se encuentra el correo electrónico [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co) el cual es administrado por la UCGA y posteriormente de manera manual solicitan a la ventanilla única de correspondencia que éstos sean radicados en SIGDMA dado que el correo no tiene interfaz con el SIGDMA, la sede virtual de SIGDMA a través de su aplicativo PQRSD y por último se encuentran la vía telefónica, el Chat de la página WEB y el fax.
- En cuanto a las actividades 3, 4, 5 y 6, de radicación, notificación, clasificación y tipificación, esta Oficina pudo evidenciar que la UCGA cuenta con un usuario dentro del Sistema, con la debilidad que este solo clasifica por Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia, situación que según manifiesta la Unidad Coordinadora afecta toda la cadena de trámite toda vez que al ser SIGDMA el instrumento oficial adquirido por el MADS para la gestión documental de la entidad, no permite incluir otro tipo de documentos como demandas, notificaciones judiciales y documentos informativos entre otros, debiéndose incluir en el Sistema como petición, esto afecta la consolidación de toda la información y por ende errores en cuanto al cálculo de la cantidad, oportunidad, y la veracidad de las cifras presentadas en los informes de la UCGA, afectando la fiabilidad de las estadísticas y el efectivo control que sobre las mismas debe darse sin eximir el hecho de que se están

presentando incumplimientos por parte de las dependencias en cuando a las respuestas a la ciudadanía como se puede evidenciar en los siguientes requerimientos los cuales fueron respondidos de manera extemporánea, y otros sin responder.

**Requerimientos respondidos fuera del tiempo y vencidos sin responder**

No	Radicado del Requerimiento	Observación
1	E1-2016-031887	Requerimiento vencido sin respuesta
2	E1-2016-017644	Requerimiento contestado de manera extemporánea
3	E1-2016-017646	Requerimiento contestado de manera extemporánea
4	E1-2016-017655	Requerimiento contestado de manera extemporánea
5	E1-2016-017656	Requerimiento contestado de manera extemporánea
6	E1-2016-032064	Requerimiento vencido sin respuesta
7	E1-2016-017643	Requerimiento contestado de manera extemporánea
8	E1-2017-005326	Requerimiento vencido sin respuesta
9	E1-2016-017647	Requerimiento contestado de manera extemporánea
10	E1-2016-017655	Requerimiento contestado de manera extemporánea

Fuente: SIGDMA y UCGA

- En cuanto a la actividad 7 asignación, se pudo evidenciar en el Sistema que se siguen asignando algunos requerimientos de manera errónea, como es el caso de requerimientos que se envían al Despacho del Ministro cuando el responsable de la respuesta es otra dependencia generando reprocesos en el procedimiento.
- En cuanto a la actividad 9 verificación y recepción de las comunicaciones y la actividad 12 proyectar respuesta, esta Oficina pudo evidenciar que algunos procesos no están revisando la bandeja del Sistema de manera adecuada a pesar de los esfuerzos de la Unidad Coordinadora en la capacitación y entrenamiento del personal responsable, ello implica demoras en la respuesta y la delegación de las tareas correspondientes incrementando el

riesgo de incumplimiento en la respuesta de los distintos requerimientos tanto internos como para la ciudadanía.

- En la verificación realizada por parte de esta Oficina, se evidenció para la actividad 19 seguimiento, que la Unidad realiza el seguimiento mensual al cumplimiento en la respuesta mediante memorandos a las dependencias que tienen requerimientos pendientes, de esta manera se atribuye que el indicador de oportunidad en la respuesta dentro de los tiempos normativos hubiese mejorado en relación al semestre anterior pasando de un 50% en el segundo semestre de 2016 a un 53% en primer semestre de 2017.

En cuanto al seguimiento en la calidad de la respuesta, este no siendo llevado a cabo por parte de la Unidad, lo que denota debilidades.

Por último la OCI no evidenció en el Sistema las alertas bajo unas condiciones específicas el cual era requisito para el proveedor del Sistema desde su inicio mediante Contrato 441 de 2015, en este respecto la Unidad logró operativizar mediante el SIGDMA y el correo de Servicio al Ciudadano el envío de recordatorios a los responsables de los requerimientos para evitar incumplimientos, como punto de control.

- Analizado por parte de la OCI la actividad 20 acciones de mejora, se observó las capacitaciones tanto en la normatividad como en el uso del Sistema por parte de la Unidad.

En cuanto al reporte que deben realizar al operador disciplinario de los incumplimientos por parte de los responsables, esta Oficina no pudo evidenciar que el mismo se esté



➤ **Análisis de la información que reporta la Unidad Coordinadora de las PQRSD tramitadas durante el primer semestre de 2017**

**INGRESOS DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2017**

Tipo de solicitudes	TOTAL PRIMER SEMESTRE DE 2017 DATOS SUMINISTRADO UCGA
Reclamo	0
Queja	12
Petición	13.273
Sugerencia	1
Denuncias	13
<b>Total</b>	<b>13.299</b>

Fuente: Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto-SIGDMA

Como se puede observar en la tabla anterior, acumulado en el primer semestre de 2017 se recibieron 13.299 requerimientos entre reclamos, quejas, peticiones, sugerencias y denuncias; es importante anotar que se reportan con mayor ingreso a la entidad peticiones las cuales del total equivalen al 99,87% con 13.273, sin embargo como se manifestó anteriormente estas cifras difieren de la realidad, razón por la cual deberán adelantarse los ajustes que se estimen necesarios.

**Solicitudes por dependencias del Ministerio, periodo enero a junio de 2017.**

Para este apartado y como quiera que en el informe semestral presentado por la Unidad no se refleja la distribución de las PQRSD por dependencia, la OCI procedió a realizar el análisis con los datos provenientes del módulo PQRSD de SIGDMA con los siguientes resultados:

Dependencia	Tipo de solicitud	Total	Porcentaje de participación frente al total de solicitudes
Despacho del Ministro	Petición	869	6,5%

Dependencia	Tipo de solicitud	Total	Porcentaje de participación frente al total de solicitudes
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	148	1,1%
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	Petición	808	6,1%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	Petición	156	1,2%
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Denuncia	1	0,0%
	Petición	2.741	20,6%
Dirección de Cambio Climático	Petición	207	1,6%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	Petición	298	2,2%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	Denuncia	2	0,0%
	Petición	222	1,7%
Gestión Integral de Riesgo	Petición	6	0,0%
Grupo de Adaptación al Cambio Climático	Petición	1	0,0%
Grupo de Comunicaciones	Petición	62	0,5%
Grupo de Contabilidad y Cuentas	Petición	23	0,2%
Grupo de Contratos	Petición	189	1,4%
Grupo de Control Interno Disciplinario	Petición	14	0,1%
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	Petición	2	0,0%
Grupo de Fortalecimiento y Gobernanza del agua	Petición	1	0,0%
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	Petición	9	0,1%
	Petición	2	0,0%
Grupo de Gestión de Proyectos	Sugerencia	1	0,0%
Grupo de Gestión Documental	Petición	55	0,4%
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	Petición	3	0,0%
Grupo de Gestión Presupuestal	Petición	1	0,0%
Grupo de Mitigación del Cambio Climático	Petición	1	0,0%
Grupo de Presupuesto	Petición	16	0,1%
Grupo de Procesos Judiciales	Petición	4	0,0%
Grupo de Servicios Administrativos	Petición	52	0,4%
Grupo de Sistemas	Petición	2	0,0%

Dependencia	Tipo de solicitud	Total	Porcentaje de participación frente al total de solicitudes
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	Petición	40	0,3%
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	Petición	47	0,4%
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	Petición	1.017	7,6%
Grupo de Tesorería	Petición	75	0,6%
Grupo SINA	Petición	7	0,1%
Oficina Asesora de Planeación	Petición	942	7,1%
Oficina Asesora Jurídica	Petición	2.363	17,8%
Oficina de Asuntos Internacionales	Petición	84	0,6%
Oficina de Control Interno	Petición	94	0,7%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	Petición	169	1,3%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Petición	35	0,3%
	Petición	116	0,9%
Secretaría General	Queja	1	0,0%
	Petición	41	0,3%
Subdirección Administrativa y Financiera	Petición	188	1,4%
	Queja	2	0,0%
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Denuncia	10	0,1%
	Petición	2.163	16,3%
	Queja	9	0,1%
<b>Total general</b>		<b>13.299</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Modulo de PQRSD enero a junio de 2017, base de datos del 24-07-17

Acorde a la información anterior se puede observar que la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos presenta el más alto volumen de recepción de PQRSD para el periodo en estudio con el 20.6% (2.742), seguido de la OAJ con el 17.8% (2.363) y la Unidad Coordinadora el 16.4% (2.182).

## Atención de las Solicitudes Periodo de enero a junio de 2017

Para realizar el análisis en la atención de las solicitudes es importante anotar que el SIGDMA clasifica las mismas así:

### Clasificación de los requerimientos acorde al plazo de respuesta según SIGDMA

Solicitud según su plazo de respuesta	Cantidad	Porcentaje de participación frente al total
Atendidas a tiempo	7.023	53%
Atendidas fuera del tiempo	3.021	23%
Vencidas sin responder	2.527	19%
En gestión (Dato Estimado por la OCI)	728	5%
<b>Total de requerimientos</b>	<b>13.299</b>	<b>100%</b>

Fuente: Modulo de PQRSD enero a junio de 2017, base de datos del 24-07-2017

Frente a la anterior información la OCI evidencio lo siguiente:

- Del total de requerimientos fueron atendidos en el tiempo establecido por la norma el 53%, el 23% se atendieron por fuera de tiempo y el 19% registran vencidos sin responder (2.527 solicitudes), lo cual indica que existe un incumplimiento por parte del MADS frente a la norma.
- Tanto en los informes emitidos por la Unidad Coordinadora como los del SIGDMA no permiten evidenciar los requerimientos que se encuentran en gestión para el periodo evaluado, de ahí que esta Oficina determino un estimado aproximado de 728 requerimientos en trámite, situación que amerita revisión y ajustes, con el fin de llevar un adecuado control.

## Solicitudes atendidas a tiempo Primer Semestre de 2017

La siguiente matriz analizada por al OCI se realizó partir de los datos del módulo PQRSD de SIGDMA.

Dependencia	Total requerimientos	Atendidos a tiempo	Porcentaje de participación dentro del total por dependencia atendidos a tiempo
Despacho del Ministro	869	289	33%
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	148	88	59%
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	808	353	44%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	156	101	65%
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	2.742	1131	41%
Dirección de Cambio Climático	207	141	68%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	298	176	59%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	224	61	27%
Gestión Integral de Riesgo	6	3	50%
Grupo de Adaptación al Cambio Climático	1	1	100%
Grupo de comunicaciones	62	3	5%
Grupo de Contabilidad y Cuentas	23	5	22%
Grupo de Contratos	189	114	60%
Grupo de Control Interno Disciplinario	14	8	57%
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	3	0	0%
Grupo de Fortalecimiento y Gobernanza del agua	1	1	100%
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	9	3	33%
Grupo de Gestión de Proyectos	3	0	0%
Grupo de Gestión Documental	55	36	65%
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	3	0	0%
Grupo de Gestión Presupuestal	1	0	0%
Grupo de Mitigación del Cambio Climático	1	1	100%
Grupo de Presupuesto	16	0	0%
Grupo de Procesos Judiciales	4	1	25%
Grupo de Servicios Administrativos	52	9	17%
Grupo de Sistemas	2	0	0%
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	40	30	75%
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	47	32	68%
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo-Pasivo Pensional	1.017	445	44%

Dependencia	Total requerimientos	Atendidos a tiempo	Porcentaje de participación dentro del total por dependencia atendidos a tiempo
Grupo de Tesorería	75	11	15%
Grupo SINA	7	1	14%
Oficina Asesora de Planeación	942	315	33%
Oficina Asesora Jurídica	2.363	1387	59%
Oficina de Asuntos Internacionales	84	19	23%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	169	66	39%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	35	7	20%
Secretaría General	117	35	30%
Subdirección Administrativa y Financiera	41	6	15%
Subdirección de Educación y Participación	190	60	32%
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2.181	1997	92%

Fuente: Modulo de PQRSD Enero a Junio de 2017, base de datos del 24-07-2017

### Requerimientos contestados fuera del término Primer Semestre de 2017

La siguiente matriz analizada por al OCI se realizó partir de los datos del módulo PQRSD del SIGDMA.

Dependencia	Total requerimientos	PQRSD respondidas fuera del tiempo	Porcentaje de participación dentro del total por dependencia fuera del tiempo
Despacho del Ministro	869	107	12%
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	148	42	28%
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	808	275	34%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	156	35	22%
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	2.742	812	30%
Dirección de Cambio Climático	207	43	21%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	298	73	24%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	224	48	21%
Gestión Integral de Riesgo	6	2	33%
Grupo de Adaptación al Cambio Climático	1	0	0%

Dependencia	Total requerimientos	PQRSD respondidas fuera del tiempo	Porcentaje de participación dentro del total por dependencia fuera del tiempo
Grupo de comunicaciones	62	13	21%
Grupo de Contabilidad y Cuentas	23	0	0%
Grupo de Contratos	189	61	32%
Grupo de Control Interno Disciplinario	14	5	36%
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	3	0	0%
Grupo de Fortalecimiento y Gobernanza del agua	1	0	0%
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	9	6	67%
Grupo de Gestión de Proyectos	3	3	100%
Grupo de Gestión Documental	55	12	22%
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	3	1	33%
Grupo de Gestión Presupuestal	1	0	0%
Grupo de Mitigación del Cambio Climático	1	0	0%
Grupo de Presupuesto	16	12	75%
Grupo de Procesos Judiciales	4	3	75%
Grupo de Servicios Administrativos	52	17	33%
Grupo de Sistemas	2	0	0%
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	40	8	20%
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	47	6	13%
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	1.017	366	36%
Grupo de Tesorería	75	13	17%
Grupo SINA	7	1	14%
Oficina Asesora de Planeación	942	176	19%
Oficina Asesora Jurídica	2.363	589	25%
Oficina de Asuntos Internacionales	84	19	23%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	169	25	15%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	35	10	29%
Secretaría General	117	12	10%
Subdirección Administrativa y Financiera	41	1	2%
Subdirección de Educación y Participación	190	87	46%

Dependencia	Total requerimientos	PQRSD respondidas fuera del tiempo	Porcentaje de participación dentro del total por dependencia fuera del tiempo
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2.181	131	6%

**Fuente:** Base de datos SIGDMA

Acorde a la información anteriormente presentada se observa que el 23% de las PQRSD que ingresan al MADS se contestan por fuera de los términos legales, sin embargo como quiera que de acuerdo a lo analizado por esta Oficina muchas de las solicitudes no son tipificadas correctamente debido a las debilidades del Sistema, no es confiable la información, situación que amerita ser revisada y controlada de manera efectiva por parte de los responsables.

### Requerimientos vencidos sin responder Primer Semestre de 2017

La siguiente matriz analizada por al OCI se realizó partir de los datos del módulo PQRSD de SIGDMA.

Dependencia	Total requerimientos	Vencidas sin responder	Porcentaje de participación dentro del total por dependencia vencidas
Despacho del Ministro	869	413	48%
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	148	15	10%
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	808	113	14%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	156	12	8%
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	2.742	575	21%
Dirección de Cambio Climático	207	10	5%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	298	35	12%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	224	101	45%
Gestión Integral de Riesgo	6	1	17%
Grupo de Adaptación al Cambio Climático	1	0	0%
Grupo de comunicaciones	62	43	69%
Grupo de Contabilidad y Cuentas	23	17	74%
Grupo de Contratos	189	7	4%



Dependencia	Total requerimientos	Vencidas sin responder	Porcentaje de participación dentro del total por dependencia vencidas
Grupo de Control Interno Disciplinario	14	0	0%
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	3	2	67%
Grupo de Fortalecimiento y Gobernanza del agua	1	0	0%
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	9	0	0%
Grupo de Gestión de Proyectos	3	0	0%
Grupo de Gestión Documental	55	6	11%
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	3	1	33%
Grupo de Gestión Presupuestal	1	1	100%
Grupo de Mitigación del Cambio Climático	1	0	0%
Grupo de Presupuesto	16	3	19%
Grupo de Procesos Judiciales	4	0	0%
Grupo de Servicios Administrativos	52	21	40%
Grupo de Sistemas	2	2	100%
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	40	1	3%
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	47	8	17%
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo-Pasivo Pensional	1.017	135	13%
Grupo de Tesorería	75	40	53%
Grupo SINA	7	5	71%
Oficina Asesora de Planeación	942	370	39%
Oficina Asesora Jurídica	2.363	331	14%
Oficina de Asuntos Internacionales	84	36	43%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	169	66	39%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	35	16	46%
Secretaría General	117	64	55%
Subdirección Administrativa y Financiera	41	29	71%
Subdirección de Educación y Participación	190	38	20%
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2.181	9	0%

Fuente: Base de datos SIGDMA

Acorde a la información anteriormente presentada, la OCI pudo evidenciar que el 19% (2.527 PQRSD) registran como vencidas sin responder durante el primer semestre de 2017, estas cifras deben ser ajustadas de acuerdo con lo anteriormente manifestado, en cuanto a la tipificación de las PQRSD máxime si se tiene en cuenta que de acuerdo con el tipo de petición los plazos varían.

### Denuncias Recibidas Primer Semestre de 2017

En esta apartado la OCI analizo la siguiente información:

#### DENUNCIAS RADICADAS EN EL SISTEMA PRIMER SEMESTRE DE 2017

Radicado Denuncia	Procedimiento de resolución por parte del MADS
E1-2017-001880	Denuncia de prácticas de politiquería en Corpoamazonia, remitida por competencia ante la Procuraduría Gral. de la Nación
E1-2017-001886	En el sistema refiere a una denuncia pero es una queja hacia Corpoamazonia y remitida a la misma por competencia
E1-2017-001524	Denuncia por contaminación auditiva y ambiental por parte de un taller en Santander de Quilichao, este caso fue remitido a la Corporación Autónoma Regional de Defensa de la meseta de Bucaramanga – CDMB
E1-2017-001939	Derecho de petición por “riesgo a desastre por presunto daño ambiental” en Santander, se remitió por competencia a la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS
E1-2017-013538	Denuncia en contra de Corpouraba por levantamiento de veda de especies foréstales para construcción de puerto
E1-2017-002210	Denuncia botadero en el municipio López Micai en el Dpto del Cauca, fue trasladada por competencia a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC.
E1-2017-011217	Reiteración de la denuncia por contaminación auditiva y ambiental por parte de un taller en Santander de Quilichao, este caso fue remitido a la Corporación Autónoma Regional de Defensa de la meseta de Bucaramanga – CDMB
E1-2017-011473	Denuncia por parte de anónimo en el Municipio de Sonsón, Antioquia donde indica que es posible que estén construyendo una vía que conduce de Argelia a la Vereda La Soledad (Corregimiento Rioverde de los Montes), donde es posible que no cuenten aún con Licencia Ambiental, se responde por parte del MADS al usuario anónimo indicándole que debe solicitar la aclaración a la a Corporación Autónoma Regional, Secretaria de Ambiente o la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

<b>Radicado Denuncia</b>	<b>Procedimiento de resolución por parte del MADS</b>
E1-2017-013009	Denuncia por parte Establecimientos de venta de licor, droga prostitución, microtráfico en espacio público y antejardines realizadas los fines de semana ubicados en la CR 27 entre calles 24 B y 24 A de la ciudad de Bogotá. El ruido es exageradamente alto debido a que de forma descarada producen ese ruido en la calle. La presente denuncia se remite por competencia a la PONAL
E1-2017-013493	Denuncia por abuso del espacio público plazoleta avda Boyaca, se remite por competencia a la Alcaldía Local de Engativá
E1-2017-014480	Denunciante anónimo por presunta afectación ambiental el cual fue trasladado por competencia a la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR
E1-2017-014654	Solicitud de información a la contestación de los derechos de peticiones interpuestos en la dirección territorial de Pamplona con respecto a la concesión de agua para la finca Esmeralda ubicada en el municipio de Mutiscua- Norte de Santander, dicha petición fue trasladada a la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental - CORPONOR

FUENTE: Sistema de Información SIGDMA

Como se puede observar en el apartado anterior se radicaron para el periodo en análisis 13 denuncias de las cuales 12 se dieron traslado por competencia y 1 es competencia del MADS.

➤ **Análisis del registro de solicitudes atendidas por canales de primer contacto, Segundo Semestre 2016.**

El Centro de Contacto atiende las solicitudes de primer contacto por los medios telefónico, chat institucional y atención presencial; si la consulta de los ciudadanos es de fondo, se indican los medios de recepción de peticiones de acuerdo a la Resolución No. 0639 del 19 de abril de 2016 del Ministerio de Ambiente

• **Atención Presencial dada a las PQRSD**

En la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto opera el punto de atención presencial, donde los ciudadanos pueden acudir a consultar los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La siguiente tabla presenta el número de solicitudes presenciales atendidas en el primer semestre del año 2017.

### Número de solicitudes presenciales atendidas.

Mes	Número de
Enero	26
Febrero	70
Marzo	61
Abril	38
Mayo	51
Junio	44

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto

El Centro de Contacto en promedio atendió durante el periodo de reporte 48 solicitudes mensuales de manera presencial en el Ministerio, los meses con mayor visita de usuarios a las instalaciones de la Entidad fueron febrero y marzo con 70 y 61 solicitudes respectivamente.

- **Chat Institucional**

Acorde a la información suministrada por la UCGA indica que mediante la página Web [www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co), los ciudadanos pueden acceder al Chat Institucional para realizar consultas con solución al primer contacto. El equipo de la Unidad Coordinadora atiende este canal de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La siguiente tabla presenta el número de solicitudes atendidas por el Chat Institucional en el primer semestre del año 2017.

### Número de solicitudes atendidas por el Chat Institucional.

Mes	Número de Solicitudes
Enero	47
Febrero	108
Marzo	103
Abril	66
Mayo	109
Junio	92

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto

A través del Chat Institucional del Ministerio se atendieron en el periodo de reporte cerca de 87 solicitudes mensuales, se destacan los meses de febrero y mayo de 2017 con mayores volúmenes de consultas con 108 y 109 solicitudes atendidas respectivamente.

Según la visita realizada por la OCI a la Unidad, el chat es propiedad del MADS y al igual que en visitas anteriores se evidencio que no se ha interfazado con el nuevo Sistema de gestión documental SIGDMA.

- **Atención telefónica**

La Unidad Coordinadora cuenta con un equipo de colaboradores de Centro de Contacto, capacitados en los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que orientan a los ciudadanos en los temas que maneja el Ministerio. A través de las líneas telefónicas: línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá el 3323422, se atienden las solicitudes y consultas de los ciudadanos. La siguiente tabla presenta el número de solicitudes telefónicas atendidas durante el periodo de reporte.

| Número de solicitudes telefónicas atendidas.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	449
Febrero	893
Marzo	734
Abril	581
Mayo	718
Junio	784

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.

En promedio durante el periodo de reporte el Centro de Contacto atiende cerca de 694 solicitudes mensuales por el canal telefónico, febrero de 2017 fue el mes con mayor demanda de solicitudes por este canal con 893 solicitudes atendidas.

- **Análisis a la gestión documental y de archivo del procedimiento**

La administración adquirió en el año 2015 un software cuyo objeto es diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua cada uno de los flujos de trabajo (workflow), incluyendo la solución de administración de contenidos (ECM) para el módulo del Sistema de Gestión Documental para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Para verificar algunas funcionalidades del Sistema SIGDMA se realizó una entrevista con los líderes del Grupo de Gestión Documental y a la Unidad Coordinadora, aplicando una lista de chequeo detectando entre otras las siguientes falencias:

- Según se pudo evidenciar por parte de la OCI, la gestión de requerimientos que ingresan por vía correos electrónicos no se realiza de manera automática sino se sigue llevando de una manera manual, esto mismo se pudo evidenciar en la visita realizada para los dos semestres del año anterior.
- Al igual que el año anterior se sigue manejando una propuesta de Tabla de Retención Documental ya que las mismas no han sido convalidadas por el AGN y según afirmación del Coordinador de Gestión Documental no se parametrizo correctamente dicha propuesta en el SIGDMA, lo que afecta la correcta consolidación del expediente con los debidos parámetros establecidos.
- En cuanto a la armonización de la gestión documental en ambiente físico y electrónico, al igual que en el año anterior, se analizó por parte de la OCI, y según la información suministrada por el Grupo de Gestión Documental, que al no cumplir con el parámetro anterior no habrá equivalencia entre lo físico y lo electrónico.
- Se evidencio por parte de esta Oficina que las instalaciones físicas para el almacenamiento del archivo no son adecuadas poniendo en riesgo la conservación y protección de los documentos que allí reposan, por ello es importante que se tomen las medidas del caso máxime cuando existe en la actualidad una orden perentoria emitida por el Archivo General de la Nación y a la cual esta Oficina debe hacer el debido seguimiento.
- La OCI pudo evidenciar que a la fecha y según afirmaciones del Coordinador del Grupo de Gestión Documental, que el Sistema no aplica todos los instrumentos archivísticos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 4095 que reglamenta la descripción archivística, ni con aplicación de todos los parámetros establecidos en la propuesta de TRD.

- La OCI pudo evidenciar en el Sistema y según afirmaciones del Líder del Proceso, que al igual que el año anterior existen unos informes los cuales son exportables a archivos de tipo PDF y Excel, estos informes no son funcionales dado que no generan los datos necesarios, oportunos y veraces, esto conlleva a tener que hacerlos de manera manual, generando un reproceso.
- Se evidencio por parte de la OCI que existe un flujo de trabajo para el préstamo de archivo y se pudo constatar mediante la mesa de trabajo con el Grupo de Gestión Documental y en el Sistema, dicho flujo si está implementado, pero no en funcionamiento debido a esto no se puede constatar su correcta parametrización.
- Acorde a la información suministrada por el Grupo de Gestión Documental la OCI pudo evidenciar en el Sistema, que SIGDMA solo administra las comunicaciones oficiales, la no aplicación de las TRD entre otros aspectos no permite la utilización del módulo de gestión de archivos (de las dependencias y/o Procesos), incluyendo la gestión automatizada de los inventarios documentales de las dependencias.
- El Sistema SIGDMA debe integrar el módulo de PQRSD de acuerdo con las normas exigidas para tal fin por la normatividad vigente que rige la materia, e integrarse a la sede electrónica y conservar todos los registros de los usuarios, así como permitir obtener estadísticas de uso y funcionales, y de recepción de registros entendiendo la diferencia de los tiempos establecidos para cada uno de ellos.
- El Sistema se encuentra integrado a una sede electrónica que administra las PQRSD de forma virtual.
- El sistema no tiene interfaz con el correo electrónico de la Unidad, de manera que ingrese los requerimientos automáticamente al sistema, para ello cuenta con un profesional que lo hace de manera manual, lo que según el líder de la Unidad se está realizando por parte del proveedor del software.

#### **4. CONCLUSIONES**

De acuerdo con el análisis arriba efectuado nos es dado concluir lo siguiente:

- El Procedimiento Administración de Comunicaciones Oficiales presenta debilidades en la ejecución de sus actividades, tales como: radicación, clasificación, tipificación, asignación, verificación, seguimiento y acciones de mejora de las PQRSD que ingresan a nuestra entidad; situación que genera reprocesos e incumplimientos, y que amerita correctivos inmediatos por parte de los responsables.
- No se está dando estricto cumplimiento a algunas de las PQRSD que ingresan a la entidad, generando incumplimientos a la ciudadanía, materializando así el riesgo principal de éste como es el de no dar respuesta a los peticionarios, o darlas de manera extemporánea.
- Algunas de las dependencias responsables de tramitar las PQRSD asignadas, no están dándole el correcto uso al SIGDMA, situación que afecta altamente la gestión de los requerimientos, la veracidad de la información, y la oportunidad en las repuestas tanto a las comunicaciones internas como a los requerimientos de los ciudadanos, lo que además dificulta su debido seguimiento y control.
- El software adquirido no supe el manejo integral que debe darse al procedimiento.
- No se está dando estricto cumplimiento a la normatividad aplicable para la gestión documental, afectando así la consolidación de los expedientes tanto de manera física como electrónica, y la trazabilidad del mismo.