

INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE PRIMER SEMESTRE DE 2018

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 2018.

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 de Administración de PQRSD Vigencia 19/12/2017.**

La OCI adelantó revisión del “Procedimiento Administración de PQRSD”, cuyo objetivo es Gestionar oportunamente la recepción, registro, radicación, clasificación y distribución de las PQRSD remitida 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 PQRSD 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.
- **Sede Electrónica:** Recibir PQRSD 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/>.
- **Mensajería de texto:** Recibir peticiones que ingresen por mensajería de texto a la línea destinada por la Entidad para tal fin.
- **App Móvil:** Recibir PQRSD por la aplicación móvil de la Entidad para usuarios de teléfonos inteligentes. La aplicación para celulares y otros dispositivos móviles debe permitir al usuario del registro de PQRSD de manera rápido y sencilla y desde cualquier lugar, además que podrán soportar a través de fotografías y ubicación geográfica una PQRSD, en especial cuando sea una denuncia. Adicionalmente la aplicación permite registrar PQRSD Fuera de Línea (cuando no se cuente con conexión a Internet), donde se almacenará los datos de registro en la aplicación y una

se identifique una conexión a internet. Los datos base a capturar son detallados en la Sede Electrónica.

- **Telefónico:** *Telefónico: Recibir las peticiones verbales que ingresan por la línea de atención nacional y local 018000915060 y 3323422 respectivamente.*
- **Chat Página Web:** *Recibir las PQRSD 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.*

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba por los distintos canales que estas actividades funcionan conforme al procedimiento.

Actividad 2. Registrar la información de los interesados

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y la Unidad Coordinadora y consiste en ingresar datos del interesado en el Sistema Integrado de Gestión Documental del Ministerio - SIGDMA.

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** *Ingresar en el Sistema Integrado de Gestión Documental de la Entidad como mínimo la siguiente información:*
 - a. Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el remitente diligencia la siguiente información.*
 - b. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.*
 - c. Asunto del documento*
 - d. Número de folios*
 - e. Dependencias a donde se envié copias del documento, cuando se indique.*
 - f. Medio de recepción*
 - g. Ubicación geográfica*

- h. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).*
- i. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.*
- j. Número Telefónico (Opcional)*
- k. Número Celular (Opcional)*
- l. Dirección de correspondencia (Opcional)*
- m. Medio de respuesta (Opcional)*

- **Correo Electrónico Institucional:** *Ingresar la siguiente información en el Sistema Integrado de Gestión Documental de la Entidad:*

- a. Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el remitente diligencia la siguiente información:*
- b. Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.*
- c. Asunto del documento*
- d. Asunto del correo electrónico*
- e. Número de folios*
- f. Dependencias a donde se envíe copias del documento, cuando se indique.*
- g. Medio de recepción*
- h. Medio de comunicación*

Sede Electrónica: *El ingreso de la información la realiza directamente el remitente de la PQRSD, la información que se registra es la siguiente:*

Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima. Si no es anónima el remitente diligencia la siguiente información:

- a. Tipo y número de identificación*
- b. Nombre y apellidos del remitente*
- c. Dirección de correo electrónico*
- d. Medio de respuesta*
- e. Tipo de petición*
- f. Asunto*



- g. Medio de recepción*
- h. Medio de comunicación*
- i. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).*
- j. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.*
- k. Número Telefónico (Opcional)*
- l. Número Celular (Opcional)*
- m. Dirección de correspondencia (Opcional)*
- n. Medio de respuesta (Opcional)*

Telefónico: Ingresar la información del remitente de la PQRSD, la información que se registra es la siguiente:

- a. Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima.*

Si no es anónima el agente telefónico diligencia la siguiente información:

- a. Nombre y apellidos del remitente*
- b. Tipo y número de identificación*
- c. Dirección de correo electrónico*
- d. Medio de respuesta*
- e. Teléfono*
- f. Ubicación geográfica del remitente de la comunicación oficial*
- g. Asunto*
- h. Motivo*
- i. Medio de recepción*
- j. Medio de comunicación*
- k. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).*
- l. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.*
- m. Número Telefónico (Opcional)*
- n. Número Celular (Opcional)*
- o. Dirección de correspondencia (Opcional)*
- p. Medio de respuesta (Opcional)*

Chat Página Web: El ingreso de la información la realiza directamente el remitente de la PQRSD cuando accede al chat, la información que se registra es la siguiente:

a. *Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima.*

Si no es anónima el agente telefónico diligencia la siguiente información:

- a. *Nombre y apellidos del remitente*
- b. *Tipo y número de identificación*
- c. *Dirección de correo electrónico*
- d. *Medio de respuesta*
- e. *Teléfono*
- f. *Ubicación geográfica del remitente de la comunicación oficial*
- g. *Asunto*
- h. *Motivo*
- i. *Medio de recepción*
- j. *Medio de comunicación*
- k. *Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).*
- l. *Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.*
- m. *Número Telefónico (Opcional)*
- n. *Número Celular (Opcional)*
- o. *Dirección de correspondencia (Opcional)*
- p. *Medio de respuesta (Opcional)*

Fax: Ingresar la siguiente información en el Sistema Integrado de Gestión Documental:

- a. *Datos del remitente del documento, cuando se trate de una entidad se debe registrar también el nombre del firmante.*
- b. *Asunto del documento o correo electrónico*
- c. *Número de folios o anexos*

- d. Dependencias a donde se envíe copias del documento, cuando se indique.
- e. Medio de recepción
- f. Medio de comunicación
- g. Ubicación geográfica del remitente de la comunicación oficial
- h. Asunto
- i. Motivo
- j. Medio de recepción
- k. Medio de comunicación
- l. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).
- m. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.
- n. Número Telefónico (Opcional)
- o. Número Celular (Opcional)
- p. Dirección de correspondencia (Opcional)
- q. Medio de respuesta (Opcional)

Mensajería de texto: El ingreso de la información la realiza directamente el remitente en el mensaje de texto, la información que se registra es la siguiente

- a. Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima.

Si no es anónima el agente telefónico diligencia la siguiente información:

- b. Nombre y apellidos del remitente
- c. Tipo y número de identificación
- d. Dirección de correo electrónico
- e. Medio de respuesta
- f. Teléfono
- g. Ubicación geográfica del remitente de la comunicación oficial
- h. Asunto
- i. Motivo
- j. Medio de recepción
- k. Medio de comunicación

- l. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).*
- m. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.*
- n. Número Telefónico (Opcional)*
- o. Número Celular (Opcional)*
- p. Dirección de correspondencia (Opcional)*
- q. Medio de respuesta (Opcional)*

App Móvil: *El ingreso de la información la realiza directamente el remitente en la App móvil, la información que se registra es la siguiente:*

- a. Indicación de la intención de que la comunicación sea anónima.*

Si no es anónima el remitente diligencia la siguiente información:

- a. Tipo y número de identificación*
- b. Nombre y apellidos del remitente*
- c. Dirección de correo electrónico*
- d. Medio de respuesta*
- e. Tipo de petición*
- f. Asunto*
- g. Medio de recepción*
- h. Medio de comunicación*
- i. Tipo de ciudadano (Afrocolombiano: Campesino, Indígena, Congresista, u otro).*
- j. Nombre de la Comunidad: Ingrese el nombre de la Comunidad según corresponda al tipo de ciudadano seleccionado.*
- k. Número Telefónico (Opcional)*
- l. Número Celular (Opcional)*
- m. Dirección de correspondencia (Opcional)*
- n. Medio de respuesta (Opcional)*

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer que los canales de atención presentados anteriormente se encuentran implementados en el MADS

Actividad 3. Radicar y digitalizar las comunicaciones oficiales

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y la Unidad Coordinadora y consiste en:

Radical la PQRSD

Nota 1: Es obligación del responsable de radicación abrir las PQRSD que lleguen en sobre cerrado, en caso que presenten algún tipo de faltante dejará constancia del mismo en el SIGDMA. La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realiza, verifica y proyecta de requerirse la solicitud de completitud del expediente.

Nota 2: A las PQRSD radicadas en la Entidad que contengan el mismo asunto dirigido a diferentes interesados, se les asigna un número de radicado independiente a cada una.

Nota 3: La radicación automática de correos electrónicos en el Sistema Integrado de Gestión Documental, debe tener la aplicación de filtros conforma a lo establecido en la "Guía y Lineamientos para el Desarrollo Seguro" de la Entidad.

Ventanilla Única de Correspondencia: Radicar y digitalizar la PQRSD 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 PQRSD 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 PQRSD que ingresa por la sede electrónica, el aplicativo asigna número y fecha de radicado, este proceso se realiza automáticamente.

Telefónico: Radicar la PQRSD 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 llamada a la comunicación oficial. El proceso asigna un número de radicado y la fecha en que se realizó. Cuando el interesado realiza la grabación de audios en el buzón de la línea telefónica por fuera de los horarios de atención, se debe efectuar la radicación en los horarios de atención de la Entidad.

Chat Página Web: Radicar las PQRSD 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 PQRSD 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 remitario y a su copia.

Mensajería de texto: Radicar la PQRSD que ingresa por la mensajería de texto, el aplicativo asigna número y fecha de radicado, este proceso se realiza automáticamente mediante servicio web.

App Móvil: Radicar la PQRSD que ingresa por la aplicación móvil, el aplicativo asigna número y fecha de radicado, este proceso se realiza automáticamente mediante servicio web. (Se cuenta con la integración de la App de la plataforma y por una App externa de "Web Conserva").

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba por los distintos canales que esta actividad se realiza conforme al procedimiento con las siguientes anotaciones:

- El correo electrónico presentó avances con la implementación del Mail Procesor el cual permitió la unificación del correo electrónico de Jurídica, Servicio al Ciudadano y Correspondencia en un único gestor en la Unidad Coordinadora, el cual radica de manera automática en SIGDMA.
- El correo electrónico presenta problemas en la radicación, según afirmación por parte de la UCGA aproximadamente al día 19 de julio existían 400 represados lo cual significa un riesgo serio de perjudicar los tiempos de trámite y entrega de las PQRSD, esta situación fue puesta en conocimiento por parte de la UCGA mediante varios requerimientos a la mesa de ayuda.
- En cuanto al Fax, la mensajería de texto y la APP móvil no se evidenciaron requerimientos por parte de usuarios.
- Los demás mecanismos demostraron funcionalidad.

Actividad 4. Notificar las radicaciones de las PQRSD

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y la Unidad Coordinadora y consiste en:

Informar a los interesados el número de radicado asignado a la PQRSD, 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 PQRSD 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 PQRSD 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 PQRSD, el aplicativo electrónico indica al interesado el número de consecutivo asignado a la PQRSD 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 PQRSD presentada a la Entidad.

Chat Página Web: Notificar al interesado en el chat el número de consecutivo de la PQRSD presentada a la Entidad.

Fax: Notificar al interesado la radicación de la PQRSD 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.

Mensajería de texto: Notificar al interesado por mensajería de texto el número de consecutivo de la PQRSD presentada a la Entidad.

App Móvil: Notificar la radicación de la PQRSD, el aplicativo electrónico indica al interesado el número de consecutivo asignado a la PQRSDI presentada a la Entidad. La notificación se realiza automáticamente cuando el interesado presenta la comunicación.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba por los distintos canales que esta funcionalidad se realiza conforme al procedimiento.

Actividad 5. Clasificar las Comunicaciones oficiales

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y consiste en:

Clasificar las PQRSD en tres grandes grupos: El usuario asignado a la Unidad Coordinadora para el gobierno abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible llegan las PQRSD que se presentan a continuación:

PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia)

TRÁMITES

PROYECTOS

PQRSD: *identifica las PQRSD, para realizar el envío electrónico en el Sistema Integrado de Gestión Documental y envío físico (de ser necesario) de documentos a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.*

TRÁMITES: *Clasificar las solicitudes de trámites para enviarlas en el Sistema Integrado de Gestión Documental y envío físico (de ser necesario) de documentos a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.*

PROYECTOS: *Clasificar las solicitudes enviadas al Ministerio respecto a proyectos de inversión e informes de seguimiento.*

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante pruebas que esta actividad implemento para el segundo trimestre de 2018 los flujos especiales de información para procesos judiciales y entes de control.

Actividad 6. Tipificar las PQRSD

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de 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.

PQRSD

- *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*

TRÁMITES:

a) 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.*

b) 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

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo evidenciar que existen requerimientos que no son PQRSD pero que ingresan al sistema como PQRSD, ello indica que por esta vía se filtran comunicaciones que no corresponden, afectando así la estadística que arroja el Sistema.

Actividad 7. Asignar las PQRSD

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la Unidad Coordinadora 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 mas 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.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba que esta actividad presenta debilidades a la hora de asignar un requerimiento a varias dependencias lo cual afecta entre otros procesos el de gestión de solicitudes de los entes de control.

Actividad 8. Entregar reparto físico de las PQRSD

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y 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.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

Actividad 9. Verificar y recibir las PQRSD

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las dependencias y consiste en:

Verificar que la PQRSD sea competencia de la unidad administrativa designada para gestionarla. En esta actividad puede ocurrir las siguientes posibilidades:

La PQRSD corresponde a la unidad administrativa.

La PQRSD no es competencia de la Unidad Administrativa

1. La PQRSD 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 PQRSD no es competencia de la Unidad Administrativa: No acepta la asignación de gestión de la PQRSD, automáticamente se devuelve a la Unidad Coordinadora. Efectuada la devolución en el sistema, se pasa a la actividad 7. se despliega un campo obligatorio de observaciones.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI acorde a manifestación de la UCGA pudo establecer lo siguiente:

- El sistema presenta debilidades en la reasignación de las tareas, ya que se detectaron PQRSD que si bien, la dependencia asignada era una determinada, el gestor pertenece a un grupo diferente, situación que afecta la fiabilidad de las cifras y genera reprocesos debido a que está cargada a la dependencia que no tiene el control de la respuesta.
- Algunas dependencias aceptan o rechazan de manera errónea las PQRSD, ello afecta los tiempos de respuesta debido a que en algunas dependencias no se cuenta con el personal técnico que realice esta actividad.

Actividad 10. Devolver físicamente las comunicaciones oficiales

Esta actividad en el MADS 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 a la acción, se pasa a la actividad 7 si es PQRSD o a la actividad 5 si es "OTRA"

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

Actividad 11. Asignar solucionador de la comunicación oficial

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las dependencias y consiste en:

Asignar el colaborador del Ministerio que va a gestionar la respuesta a la comunicación oficial.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba que SIGDMA no permite realizar múltiples asignaciones, lo que afecta la gestión de la PQRSD de manera debida.

Actividad 12. Proyectar respuesta

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las dependencias y consiste en:

Proyectar respuesta a la PQRSD, en esta actividad pueden ocurrir las acciones que se presentan a continuación:

- 1. La PQRSD requiere respuesta.*
- 2. La PQRSD no requiere respuesta.*
- 3. La PQRSD requiere información aportada de otra (s) Unidad (es) administrativa (s).*
- 4. La PQRSD no es competencia de la Entidad.*
- 5. La PQRSDI requiere información aportada de otra (s) Entidad (es).*
- 6. La PQRSD no se puede responder en el término inicial.*

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

1. PQRSD que requiere respuesta: *Proyectar la respuesta a la comunicación oficial, se indica en el oficio los datos disponibles de destino del interesado. Se requiere el cargue de plantillas que contengan respuestas tipo a preguntas frecuentes.*

Nota 1: Cuando las dependencias asignadas sean Dirección de Cambio Climático (específicamente Grupo Mitigación del Cambio Climático) o Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (específicamente Grupo de Gestión Integral Bosques y Reservas Forestales Nacionales): Se activan dos campos para categorizar la PQRSD por parte del solucionador, la temática y subcategoría que corresponda:

- Categoría REDD+ con las siguientes opciones:

*Estrategia Deforestación
Reconocimiento-Incentivos
Legislación-Normatividad
Proyectos*

- Subcategoría REDD+ con las siguientes opciones:

*Territorio-Tierra
Autonomía-Participación
Identidad-Cultura
Equidad-Acceso a Beneficios
Unidad
Empoderamiento*

2. PQRSD que no requiere respuesta: Finalizar el expediente. Se debe tipificar que la PQRSD no requiere respuesta y que se finaliza por no requerir actuación de la Entidad.

3. PQRSD 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). Solicitar aporte en

la respuesta a la unidad administrativa con competencia para aportar información a la respuesta.

4. PQRSD 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. Cuando se selecciona la opción se debe tipificar la Entidad competente (a la que se efectuó el traslado).

5. PQRSD 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. PQRSD 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. Efectuado el ejercicio el Sistema debe reconocer el nuevo plazo con la prórroga que es el doble del inicialmente establecido.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante algunas pruebas, que esta actividad presenta una debilidad, ya que, pese a los esfuerzos en temas de seguimiento por parte de la UCGA, no se están finalizando por parte de las dependencias o gestores los expedientes de manera oportuna.

Actividad 13. Revisar oficio de respuesta

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las dependencias y consiste en:

Revisar el (los) oficio (s) proyectado por el solucionador, durante esta actividad pueden ocurrir las siguientes situaciones:

1. El oficio proyectado es correcto.
2. El oficio proyectado no es correcto.

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).

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

Actividad 14. Firmar aviso de respuesta

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del firmante unidad administrativa y consiste en:

Firmar el oficio de respuesta si es correcto (pasa a la siguiente actividad). Si no es correcto pasa a la actividad 12.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

Actividad 15. Radicar oficio de respuesta

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del firmante unidad administrativa y consiste en:

Radical 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.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

Actividad 16. Enviar oficios de respuesta

Esta actividad en el MADS es responsabilidad del Grupo de Gestión Documental y la Unidad Coordinadora y consiste en:

Enviar los oficios de respuesta a las comunicaciones oficiales, los medios de envío son los siguientes:

1. *Correo electrónico.*
2. *Correo certificado.*
3. *Publicación en cartelera de MinAmbiente.*
4. *Envío de respuesta a través de la App Móvil*

1. *Corre electrónico: Enviar el (s) oficio (s) de respuesta (s) a comunicaciones oficiales mediante el correo 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.*

4. *Envío de respuesta a través de la App Móvil: Enviar la respuesta mediante la aplicación móvil para que el usuario acceda a la respuesta mediante el uso de la aplicación. Los usuarios internos seleccionan y tipifican en el Sistema Integrado de Gestión Documental la presente opción.*

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

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

Esta actividad en el MADS 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.

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

Actividad 18. Devolver las comunicaciones oficiales a la dependencia

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de las Unidades administrativas y el Grupo de Gestión Documental consistiendo en:

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

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

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

La OCI pudo establecer mediante una prueba que esta actividad se realiza conforme al procedimiento.

Actividad 19. Seguimiento PQRSD

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la Unidad Coordinadora 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.

Para el seguimiento se requiere que el SIGDMA reporte la siguiente información:

Reporte 1 Total PQRSD: el reporte debe contener la siguiente información

- *N° Radicado*
- *Expediente*
- *Dependencia*
- *Tipo de petición*
- *Tema*
- *Fecha Radicado*
- *Fecha Vencimiento*
- *Estado de la PQRSD*
- *Número de días de Gestión*
- *Gestor*
- *Número de días vencidos si aplica*

- *Medio de recepción de la PQRSD (telefónico, chat, ventanilla única de correspondencia, correo electrónico)*
- *Tipo de gestión (finalizada sin acciones, traslado por competencia, respuesta PQRSD).*
- *Tipo de ciudadano*
- *Tema*
- *Ubicación geográfica*
- *Número de PQRSD por gestor y por dependencia.*
- *Nombre de interesado.*
- *Acción efectuada (respondida, trasladada a otra Entidad, finalizada sin actuación)*

Reporte 2 PQRSD atendidas en términos de Ley: *El reporte debe contener la siguiente información:*

- *Número de radicado*
- *Expediente*
- *Asunto*
- *Gestor*
- *Vencimiento*
- *Finalización*
- *Vencimiento*
- *Finalización*
- *Tipo de petición*
- *Dependencia*
- *Estado de la PQRSD*
- *Número de días en que se gestionó la PQRSD.*
- *Medio de recepción de la PQRSD (telefónico, chat, ventanilla única de correspondencia, correo electrónico)*
- *Tipo de ciudadano*
- *Tema*
- *Ubicación geográfica*
- *Número de PQRSD por gestor y por dependencia.*
- *Nombre interesado*
- *Tipo de gestión (finalizada sin acciones, traslado por competencia, respuesta PQRSD).*

Reporte 3 PQRSD atendidas fuera de términos de Ley:

- *Número de radicado*
- *Expediente*
- *Asunto*
- *Gestor*
- *Vencimiento*
- *Finalización*
- *Vencimiento*
- *Finalización*
- *Tipo de petición*
- *Dependencia*
- *Estado de la PQRSD*
- *Número de días vencidos*
- *Medio de recepción de la PQRSD (telefónico, chat, ventanilla única de correspondencia, correo electrónico)*
- *Tipo de ciudadano+*
- *Tema*
- *Ubicación geográfica*
- *Número de PQRSD por gestor y por dependencia.*
- *Nombre interesado.*

Reporte 4 PQRSD vencidas sin responder:

- *Número de radicado*
- *Expediente*
- *Asunto*
- *Gestor*
- *Vencimiento*
- *Finalización*
- *Vencimiento*
- *Finalización*

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

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

Se evidencio por parte de la oficina los siguiente:

- La UCGA realiza seguimiento al porcentaje de respuesta (oportunidad) a las PQRSD en los términos de Ley.
- Se implementó una herramienta para la medición de la calidad de la respuesta en los términos de respuesta completa o resolución de fondo, respuesta objetiva y motivada, respuesta clara y precisa, oportunidad de lo respondido e integridad en la respuesta.
- Se realizó la verificación de la existencia de los reportes en el Sistema SIGDMA.

Actividad 20. Acciones de mejora

Esta actividad en el MADS es responsabilidad de la Unidad Coordinadora y consiste en:

Realizar acciones de mejora a las unidades administrativas que incurrir 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*
- *Compular copias a la Oficina de Control Interno Disciplinario para realizar las investigaciones y sanciones pertinentes.*

Verificación del cumplimiento por parte de la OCI

Esta Oficina pudo evidenciar lo siguiente:

- Se realizaron algunas capacitaciones en derechos de petición, plataforma SIGDMA, apropiación del Protocolo de Atención al Ciudadano, proceso de gestión documental y PQRSD.
- Según informe emitido por la UCGA se envió una relación de memorandos enviados al Grupo de Control Interno Disciplinario correspondiente a usuarios con registros pendientes de gestión en SIGDMA.
- El procedimiento pese a cumplir con las acciones de mejora propuestas aun no generan el impacto que se necesita para gestionar de manera oportuna y con calidad la totalidad de las PQRSD que se reciben en la institución.

Para finalizar el análisis del Procedimiento, es importante anotar que según información suministrada por la UCGA se encuentra en proceso de implementación una versión reciente del “Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales” el cual contempla la implementación de nuevas actividades y de los Flujos de Información para entes Externos y Procesos Judiciales, su impacto se medirá para el segundo semestre de 2018.

- **Análisis de la información que reporta la Unidad Coordinadora de las PQRSD tramitadas durante el Primer Semestre de 2018 y los reportes generados por SIGDMA**

Reporte de la UGCA semestre 1 de 2018

Tipo de solicitudes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total reportado por la UCGA	Verificación OCI	Diferencia
Reclamo	0	0	0	0	6	1	7	7	0
Queja	2	10	4	15	25	8	64	64	0
Petición	2.867	3.409	2.725	3.753	2.808	2.187	17.520	17.749	229
Sugerencia	0	0	2	0	1	0	3	3	0
Denuncias	5	6	20	30	12	13	86	86	0
Total	2.874	3.425	2.751	3.798	2.852	2.209	17.680	17.909	229

Fuente: Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto

Como se puede observar en la tabla anterior, acumulado en el primer semestre de 2018 se recibieron 17.680 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% con 17.520, sin embargo, es importante anotar que al realizar la verificación de las cifras presentadas en las peticiones en SIGDMA por parte de la OCI existe una diferencia de 229 requerimientos, situación que debe ser corregida por parte de la UCGA.

Reporte SIGDMA

Para este apartado se revisaron los siguientes reportes generados en SIGDMA:

- Total de PQRSD.
- PQRSD atendidas fuera de términos de Ley.
- PQRSD atendidas en términos de Ley.
- PQRSD vencidas sin responder.

Estos reportes para el periodo de análisis presentan los siguientes resultados:

**REQUERIMIENTOS POR TIPO DE REPORTE SIGDMA PERIODO ENERO
JUNIO DE 2018**

Total PQRSD	15.063
PQRSD atendidas en términos de Ley	5.047
PQRSD vencidas sin responder	721
PQRSD atendidas fuera de términos de Ley	3.951
En gestión (Estimado OCI)	5.344

Fuente: SIGDMA PQRSD primer semestre de 2018 (consolidado 30-07-2018)

Revisado por parte de la OCI en el Modulo de Reportes SIGDMA para PQRSD se tiene que existe un total de 15.063 requerimientos ingresados para el primer semestre de 2018 es importante anotar lo siguiente:

- Calculando el “indicador de oportunidad” con la formula presentada por la UCGA

$$\frac{\text{Número de peticiones atendidas en términos de Ley}}{(\text{Número total de Peticiones} - \text{Número de Peticiones en gestión})} \times 100$$

El resultado para este semestre con las cifras que arroja los reportes de SIGDMA sería el siguiente:

$$\frac{5.047}{15.063 - 5.344} * 100 = 51.93\%$$

Según esto la oportunidad en la respuesta acorde a la fórmula del indicador sería del 51.93% lo que presenta una diferencia frente a lo reportado por la UCGA del 86% para el mismo periodo de análisis.

Nota: la cifra de PQRSD en gestión es estimada ya que en la información presentada por la UCGA no se cuenta con esta cifra.

Solicitudes por dependencias del Ministerio, periodo enero a junio de 2018.

Para este apartado la OCI procedió a realizar el análisis con los datos provenientes del módulo PQRSD de SIGDMA con los siguientes resultados:

DEPENDENCIA	TIPO DE PQRSD	CANTIDAD
Despacho del Ministro	Petición	368
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	118
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	Petición	1.365
	Queja	5
	Reclamo	1
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	Petición	178
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Denuncia	1
	Petición	3.578
	Queja	2
Dirección de Cambio Climático	Petición	969
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	Petición	693
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	Petición	236
	Queja	1
Grupo de Adaptación al Cambio Climático	Petición	1
Grupo de Administración de Recurso Hídrico	Petición	2
Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	Petición	2
Grupo de Competitividad y Promoción de Negocios Verdes Sostenibles	Petición	1
Grupo de comunicaciones	Petición	69
	Sugerencia	1
Grupo de Contabilidad y Cuentas	Petición	49
Grupo de Contratos	Petición	129
Grupo de Control Interno Disciplinario	Petición	16
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	Petición	5
Grupo de Educación	Petición	1
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	Petición	2
Grupo de Gestión Documental	Petición	88
Grupo de Gestión en Biodiversidad	Petición	2
Grupo de Gestión Integral de Bosques y Reservas Forestales Nacionales	Petición	3
Grupo de Políticas, Planeación y Seguimiento	Petición	1
Grupo de Presupuesto	Petición	19
Grupo de Procesos Judiciales	Petición	4
Grupo de Servicios Administrativos	Petición	75
Grupo de Sistemas	Petición	5
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	Petición	10

DEPENDENCIA	TIPO DE PQRSD	CANTIDAD
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	Petición	59
		1.051
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	Petición	1
	Sugerencia	52
Grupo de Tesorería	Petición	2
MINAMBIENTE	Petición	767
Oficina Asesora de Planeación	Petición	2.179
Oficina Asesora Jurídica	Petición	110
Oficina de Asuntos Internacionales	Petición	74
Oficina de Control Interno	Petición	248
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	Petición	71
	Queja	1
Secretaría General	Petición	73
Subdirección Administrativa y Financiera	Petición	32
Subdirección de Educación y Participación	Petición	280
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Denuncia	41
	Petición	1.991
	Queja	25
	Reclamo	4
	Sugerencia	2
Total general		15.063

Fuente: SIGDMA PQRSD primer semestre de 2018 (consolidado 30-07-2018)

Acorde a la información anterior se puede observar que:

- Existe una diferencia de 2.617 PQRSD entre lo reportado en requerimientos por la UGCA (17.680) y lo evidenciado en SIGDMA (15.063).
- La Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos presenta el más alto volumen de recepción de PQRSD para el periodo en estudio con el 24% (3.578), seguido de la OAJ con el 14% (2.179) y la Unidad Coordinadora el 13% (1.991).

Atención de las Solicitudes Periodo de enero a junio de 2018

Para realizar el análisis en la atención de las solicitudes es importante recordar que el SIGDMA clasifica las mismas en atendidas a tiempo, atendidas por fuera del tiempo y vencidas sin responder así:

Clasificación de los requerimientos acorde al plazo de respuesta según SIGDMA

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS A TIEMPO SEMESTRE 1 DE 2018	
TIPO DE PETICION	CANTIDAD
Denuncia	41
Petición	4.977
Queja	25
Reclamo	1
Sugerencia	3
Total general	5.047
REQUERIMIENTOS VENCIDOS SIN RESPONDER SEMESTRE 1 DE 2018	
TIPO DE PETICION	CANTIDAD
Petición	720
Queja	1
Total general	721
REQUERIMIENTOS ATENDIDOS FUERA DEL TIEMPO SEMESTRE 1 DE 2018	
TIPO DE PETICION	CANTIDAD
Petición	3.946
Queja	5
Total general	3.951

Fuente: Modulo de PQRSD enero a junio de 2018, base de datos del 30-07-2018, se tuvo en cuenta la fórmula del indicador de oportunidad de la UCGA.

Frente a la anterior información la OCI evidencio lo siguiente:

- Del total de requerimientos fueron atendidos en el tiempo establecido por la norma el 51.93% (5.047 PQRSD), el 40% (3.951 PQRSD) se atendieron por fuera de tiempo y el 7% registran vencidos sin responder (721 solicitudes), lo cual indica que existe un incumplimiento por parte del MADS frente a la norma.
- Los informes emitidos por la Unidad Coordinadora y 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 5.344

requerimientos en trámite, situación que amerita revisión y ajustes, con el fin de llevar un adecuado control.

- Existe una mejoría en los requerimientos vencidos sin responder frente al semestre disminuyendo de 960 a 721 PQRS con respecto al semestre anterior.

Solicitudes atendidas a tiempo Primer Semestre de 2018 por dependencia

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

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS A TIEMPO SEMESTRE 1 DE 2018		
DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	CANTIDAD
Despacho del Ministro	Petición	83
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	31
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	Petición	543
	Queja	1
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	Petición	58
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Denuncia	1
	Petición	930
Dirección de Cambio Climático	Petición	93
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	Petición	317
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	Petición	45
	Petición	24
Grupo de comunicaciones	Sugerencia	1
	Petición	4
Grupo de Contratos	Petición	31
Grupo de Control Interno Disciplinario	Petición	2
Grupo de Gestión Documental	Petición	47
Grupo de Gestión en Biodiversidad	Petición	1
Grupo de Presupuesto	Petición	1
Grupo de Servicios Administrativos	Petición	4
Grupo de Sistemas	Petición	2
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	Petición	5
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	Petición	36
	Petición	284
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	Sugerencia	1
	Petición	10
Oficina Asesora de Planeación	Petición	107

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS A TIEMPO SEMESTRE 1 DE 2018		
DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	CANTIDAD
Oficina Asesora Jurídica	Petición	274
Oficina de Asuntos Internacionales	Petición	17
Oficina de Control Interno	Petición	25
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	Petición	94
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Petición	28
Secretaría General	Petición	20
Subdirección Administrativa y Financiera	Petición	10
Subdirección de Educación y Participación	Petición	97
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Denuncia	40
	Petición	1.754
	Queja	24
	Reclamo	1
	Sugerencia	1
Total general		5.047

Fuente: Modulo de PQRSD enero a junio de 2018, base de datos del 30-07-2018

Acorde a la información anteriormente presentada se observa que el 52% (5.047) de las PQRSD que ingresan al MADS se contestan dentro de los términos legales.

Requerimientos contestados fuera del término Primer Semestre de 2018

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

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS FUERA DEL TIEMPO SEMESTRE 1 DE 2018		
DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	CANTIDAD
Despacho del Ministro	Petición	80
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	36
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	Petición	370
	Queja	3
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	Petición	45
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Petición	904
	Queja	1
Dirección de Cambio Climático	Petición	101
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	Petición	123

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS FUERA DEL TIEMPO SEMESTRE 1 DE 2018

DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	CANTIDAD
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	Petición	60
Grupo de Administración de Recurso Hidrico	Petición	1
Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	Petición	1
Grupo de comunicaciones	Petición	28
Grupo de Contabilidad y Cuentas	Petición	35
Grupo de Contratos	Petición	31
Grupo de Control Interno Disciplinario	Petición	1
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	Petición	4
Grupo de Gestión Ambiental Urbana	Petición	2
Grupo de Gestión Documental	Petición	28
Grupo de Gestión Integralde Bosques y Reservas Forestales Nacionales	Petición	3
Grupo de Políticas, Planeación y Seguimiento	Petición	1
Grupo de Presupuesto	Petición	4
Grupo de Procesos Judiciales	Petición	4
Grupo de Servicios Administrativos	Petición	33
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	Petición	3
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	Petición	4
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	Petición	298
Grupo de Tesorería	Petición	24
Oficina Asesora de Planeación	Petición	295
Oficina Asesora Jurídica	Petición	1.142
Oficina de Asuntos Internacionales	Petición	25
Oficina de Control Interno	Petición	2
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	Petición	53
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Petición	34
	Queja	1
Secretaría General	Petición	15
Subdirección Administrativa y Financiera	Petición	9
Subdirección de Educación y Participación	Petición	99

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS FUERA DEL TIEMPO SEMESTRE 1 DE 2018

DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	CANTIDAD
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	48
Total general		3.951

Fuente: Modulo de PQRSD enero a junio de 2018, base de datos del 30-07-2018

Acorde a la información anteriormente presentada se observa que el 40% (3.951) 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 algunas 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 2018

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

REQUERIMIENTOS VENCIDOS SIN RESPONDER SEMESTRE 1 DE 2018

DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	CANTIDAD
Despacho del Ministro	Petición	68
Despacho del Viceministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	6
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	Petición	39
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	Petición	5
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Petición	219
	Queja	1
Dirección de Cambio Climático	Petición	33
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	Petición	48
Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)	Petición	16
Grupo de comunicaciones	Petición	8
Grupo de Contabilidad y Cuentas	Petición	2

REQUERIMIENTOS VENCIDOS SIN RESPONDER SEMESTRE 1 DE 2018

DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	CANTIDAD
Grupo de Contratos	Petición	1
Grupo de Gestión Documental	Petición	1
Grupo de Servicios Administrativos	Petición	1
Grupo de Sostenibilidad de los Sectores Productivos	Petición	2
Grupo de Sustancias Químicas, Residuos Peligrosos y Unidad Técnica de Ozono (UTO)	Petición	1
Grupo de Talento Humano Activo -No Activo- Pasivo Pensional	Petición	11
MINAMBIENTE	Petición	1
Oficina Asesora de Planeación	Petición	73
Oficina Asesora Jurídica	Petición	78
Oficina de Asuntos Internacionales	Petición	25
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	Petición	40
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Petición	2
Secretaría General	Petición	1
Subdirección Administrativa y Financiera	Petición	1
Subdirección de Educación y Participación	Petición	36
Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Petición	2
Total general		721

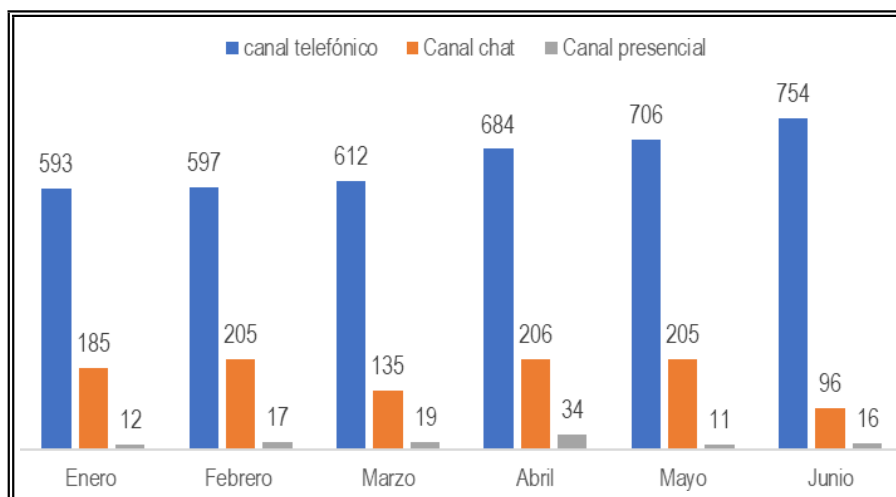
Fuente: Base de datos SIGDMA

Acorde a la información anteriormente presentada, la OCI pudo evidenciar que el 7% (721 PQRSD) registran como vencidas sin responder durante el primer semestre de 2018, 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.

Análisis del registro de solicitudes atendidas por canales de primer contacto, Primer Semestre 2018.

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.

Tendencia canales de solución al primer contacto Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, junio 2018.

Es el canal telefónico el medio de consulta con mayor demanda, para el primer semestre de 2018 tuvo 3.946 solicitudes, en cuanto al chat institucional el pico en las solicitudes lo tiene el mes de abril con 206 y en cuanto a la atención presencial la mayor demanda la tiene el mes de abril con 34 solicitudes.

➤ **Denuncias y Quejas Recibidas Primer Semestre de 2018**

En esta apartado la OCI analizo 42 denuncias y 34 quejas las cuales son relacionadas a continuación:

Relación de quejas y denuncias recibidas durante el primer semestre de 2018

Radicado	Dependencia
E1-2018-002371	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana
E1-2018-008884	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana
E1-2018-014912	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana
E1-2018-008645	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana
E1-2018-011891	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana
E1-2018-007735	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos
E1-2018-012687	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos
E1-2018-014575	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos
E1-2018-015055	Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental (SINA)
E1-2018-011055	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación
E1-2018-000320	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-002097	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-003513	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-004059	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-006086	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-006457	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-006458	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-006647	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-006648	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-006650	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Relación de quejas y denuncias recibidas durante el primer semestre de 2018

Radicado	Dependencia
E1-2018-007157	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-007511	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-008635	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-008882	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-008887	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-009051	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-009731	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-010712	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-010789	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-011004	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-011008	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-011036	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-011037	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-011057	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-011352	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-011647	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-011988	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-012044	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-012832	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-013451	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-014299	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-014456	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Relación de quejas y denuncias recibidas durante el primer semestre de 2018

Radicado	Dependencia
E1-2018-015194	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-015773	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-016195	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-016602	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-016869	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-018086	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-018692	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-019150	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-008818	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-003448	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-003639	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-004058	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-005772	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-006069	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-009204	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-010996	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-011485	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-012087	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-012541	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-013444	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-014455	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-014523	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Relación de quejas y denuncias recibidas durante el primer semestre de 2018

Radicado	Dependencia
E1-2018-014949	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-015195	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-015196	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-015656	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-015782	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-016083	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-016252	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-016680	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-018083	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-019006	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-008651	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
E1-2018-011873	Unidad Coordinadora para el gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Fuente: Sistema de Información SIGDMA corte 30 de julio de 2018

Frente a la información anterior, la OCI ha realizado el correspondiente seguimiento, detectando que existen algunas quejas o denuncias que no correspondían a este tipo de requerimientos.

4. CONCLUSIONES

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

- El Procedimiento de Administración de PQRSD Vigencia 19/12/2017 presenta debilidades en la tipificación de las PQRSD que ingresan a nuestra entidad; situación que genera reprocesos e incumplimientos, y que amerita correctivos inmediatos por parte de los responsables.

- Se debe reforzar el seguimiento a las PQRSD para que los tiempos de respuesta sean oportunos y de calidad.
- 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 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 a la fecha no supe el manejo integral que debe darse al procedimiento.
- El correo electrónico institucional está presentando deficiencias lo cual afecta directamente la oportunidad en la gestión de las PQRSD generando un riesgo de incumplimiento normativo.