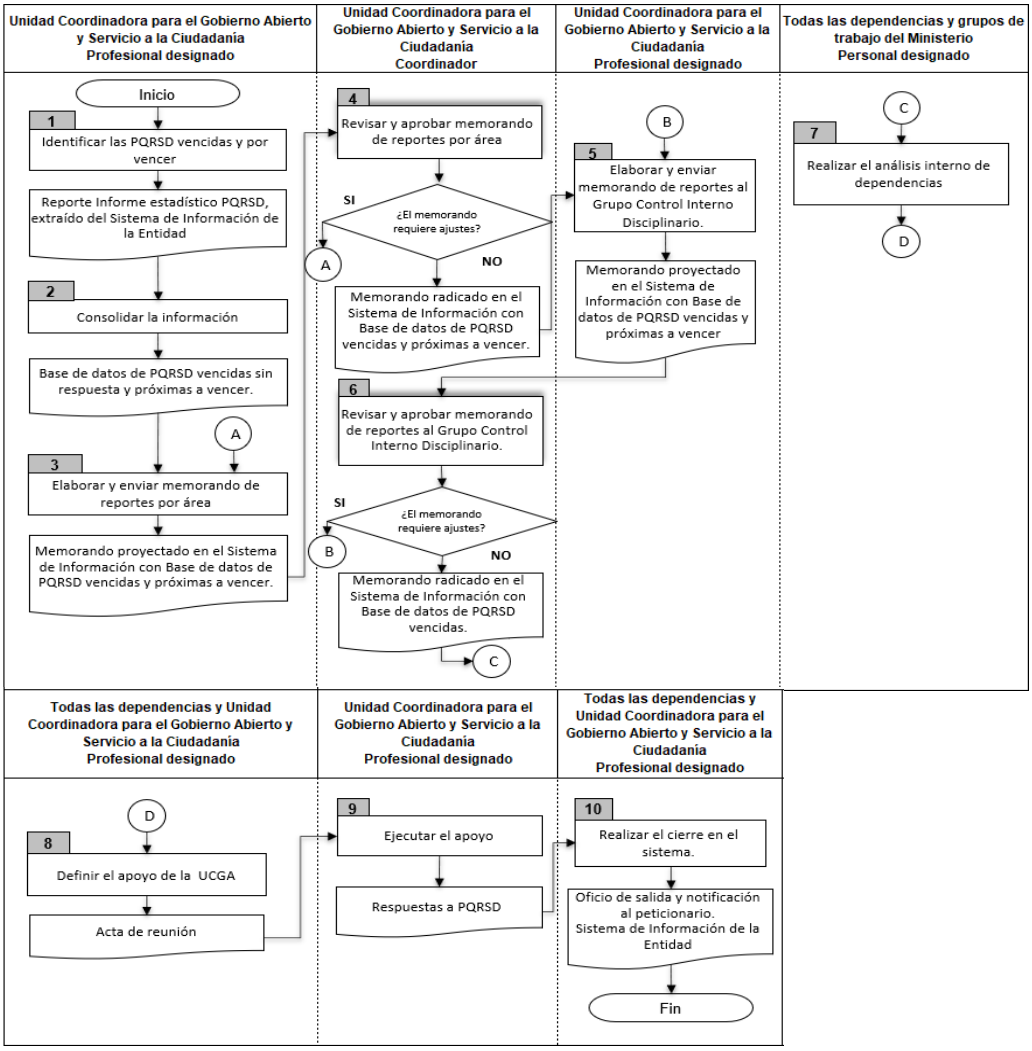
1. OBJETIVO(S)	Establecer los lineamientos, actividades y responsabilidades para realizar el seguimiento a las PQRSD radicadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mediante la identificación y reporte de solicitudes vencidas o próximas a vencer, y el apoyo exclusivo a las áreas responsables en el trámite de las PQRSD vencidas, de acuerdo con los lineamientos establecidos y con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales, fortalecer la gestión institucional y mejorar la satisfacción de la ciudadanía.
2. ALCANCE	Este procedimiento aplica a todas las PQRSD registradas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, inicia con la identificación de solicitudes vencidas o próximas a vencer, la generación y envío de reportes periódicos a las áreas responsables, así como, la provisión de apoyo por parte de la UCGA a las dependencias que lo requieran y termina con realizar el cierre en el sistema. El cumplimiento de este procedimiento es obligatorio para la UCGA y para todas las dependencias responsables de la gestión de PQRSD y de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 sobre el derecho fundamental de petición y los lineamientos de transparencia y acceso a la información.
3.POLITICAS DE OPERACIÓN	1. Toda actuación en el marco de este procedimiento debe realizarse conforme a la Ley 1755 de 2015 sobre el derecho fundamental de petición y el Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019), que establece las faltas disciplinarias por incumplimiento en la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas. 2. La responsabilidad de atender, resolver y responder las PQRSD recae en las dependencias competentes, en línea con los indicadores: - SCD001 *"Cumplimiento legal en los términos de respuesta a PQRSD y solicitudes de acceso a la información"* - SCD013 *" Porcentaje de rezago en la gestión de PQRSD"* - SCD 014 *"Oportunidad de las respuestas de PQRSD"* Los cuales evidencian el avance y cumplimiento de la Ley 1755 de 2015. El apoyo de la UCGA no reemplaza esta obligación, ni exime a las dependencias del cumplimiento de los términos legales ni de su responsabilidad disciplinaria. 3. El seguimiento preventivo se realiza por la UCGA mediante reportes periódicos de solicitudes próximas a vencer. El apoyo correctivo de la UCGA se brinda exclusivamente en solicitudes vencidas, previa solicitud de la dependencia y de acuerdo con lo establecido en este procedimiento. 4. El apoyo de la UCGA se limita a las fases de proyección de respuesta y recolección de insumos (estados I y II). No incluye la emisión de conceptos técnicos, la elaboración de respuestas que impliquen decisiones institucionales ni la interpretación normativa, funciones que son competencia exclusiva de las dependencias responsables, tampoco incluye la firma de las respuestas emitidas. 5. La UCGA priorizará el acompañamiento a las dependencias con mayor número de PQRSD vencidas o en aquellas que, por su impacto en la gestión institucional, requieran atención especial. 6. Las dependencias que reciban apoyo deben designar un enlace de trabajo, garantizar la entrega oportuna de insumos e información, cumplir con los compromisos adquiridos en mesas de trabajo, así como, los tiempos de ejecución. El incumplimiento de estas obligaciones puede generar la finalización del apoyo por parte de la UCGA. 7. Todo ofrecimiento o solicitud de apoyo, convocatoria a mesas de trabajo, reporte de hallazgos y resultados de seguimiento debe realizarse mediante memorandos o correos institucionales, asegurando transparencia y trazabilidad en la gestión. 8. La UCGA realizará seguimiento a todas las solicitudes vencidas y apoyadas hasta su cierre, verificando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y reportando avances, dificultades o incumplimientos a la Coordinación de la UCGA. 9. Frente a los reportes, memorandos, evidencias de apoyo y su seguimiento se debe guardar la trazabilidad de las actuaciones adelantadas por parte de las dependencias del Ministerio, disponibles para auditorías, informes de gestión y procesos de control interno o disciplinario. 10. Los resultados del procedimiento servirán para identificar causas recurrentes del incumplimiento en la atención de PQRSD y definir acciones de mejora institucional, con el fin de garantizar la oportunidad, legalidad y transparencia en la atención a la ciudadanía.
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	* Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. * Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. * Ley 1369 de 2009, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones * Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. * Ley 1564 de 2012, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso 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. * 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 1952 de 2019, por la cual se expide el Código Disciplinario Único, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. * Decreto 1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. * Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001: Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. * Acuerdo No. 001 del 2024, del Archivo General de la Nación, Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones. Titulo 4 - Capitulo 2 - Articulo 4.2.1 - Proceso de gestión y trámite de los documentos

5. PROCEDIMIENTO

5.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



5.2 ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Identificar las PQRSD vencidas y por vencer	P	A partir de la información extraída del Sistema de Información de la entidad, la UCGA identifica las comunicaciones oficiales clasificadas como PQRSD que ya se encuentran vencidas y próximas a vencer.	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía Profesional designado		Reporte Informe estadístico PQRSD, extraído del Sistema de Información de la Entidad
2	Consolidar la información	H	Organizar la información en un reporte que contenga: número de radicado, fecha de radicación, dependencia actual, gestor actual, tipo de trámite, fecha de vencimiento, estado actual, días hábiles en gestión desde la radicación.	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía Profesional designado		Base de datos de PQRSD vencidas y próximas a vencer.
3	Elaborar y enviar memorando de reportes por área	H	Con base en la consolidación, se genera un memorando dirigido a cada área acompañado de la respectiva base de datos por área que evidencie las solicitudes vencidas y próximas a vencer, en el formato (F-E-SIG-23)	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía Profesional designado		Memorando proyectado en el Sistema de Información con Base de datos de PQRSD vencidas y próximas a vencer.

Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
4	Revisar y aprobar memorando de reportes por área	**V**	El memorando es revisado por la Coordinación de la UCGA y desde allí enviado a las áreas del Ministerio con la información específica para cada una. ¿El memorando requiere ajustes? No: se remite a la dependencia, continua con la actividad No 5 Si: Continua con la actividad No 3	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía Coordinador	X	Memorando radicado en el Sistema de Información con Base de datos de PQRSD vencidas y próximas a vencer.
5	Elaborar y enviar memorando de reportes al Grupo Control Interno Disciplinario.	**H**	Con base en la consolidación, se genera un memorando dirigido al Grupo de Control Interno Disciplinario anexando la base de datos consolidada en la actividad No 2 de este procedimiento evidenciando la totalidad de las solicitudes vencidas y próximas a vencer, en el formato (F-E-SIG-23)	Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía Profesional designado		Memorando proyectado en el Sistema de Información con Base de datos de PQRSD vencidas y próximas a vencer
6	Revisar y aprobar memorando de reportes al Grupo Control Interno Disciplinario.	**V**	El memorando es revisado por la Coordinación de la UCGA y desde allí enviado al Grupo de Control Interno Disciplinario. ¿El memorando requiere ajustes? No: se remite a la dependencia, continua con la actividad No 7 Si: Continua con la actividad No 5	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía Coordinador	X	Memorando radicado en el Sistema de Información con Base de datos de PQRSD vencidas.
7	Realizar el análisis interno de dependencias	**H**	Cada dependencia revisa y analiza la base de datos enviada por la UCGA, así como, las solicitudes asignadas en el Sistema de Información de la Entidad. Con base en esta revisión, debe establecer y priorizar la gestión de las PQRSD vencidas, así como, aquellas que le sean asignadas posteriormente.	Todas las dependencias y grupos de trabajo del Ministerio Personal designado		
8	Definir el apoyo de la UCGA	**H**	En caso de que en el análisis interno la dependencia identifique que requiere apoyo de la UCGA, deberán solicitarlo por escrito a la Coordinación de dicha área. Posteriormente, entre el área y la UCGA se realizarán reuniones para revisar el estado de las solicitudes, designar un enlace de trabajo y definir en qué radicados se requiere apoyo.	Todas las dependencias y Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía Profesional designado		Acta de reunión
9	Ejecutar el apoyo	**H**	La UCGA apoya en la consolidación de insumos y en la estructuración inicial de respuestas, según lo concertado en la mesa de trabajo.	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía Profesional designado		Respuestas a PQRSD
10	Realizar el cierre en el sistema.	**A**	El área responsable firma y carga la respuesta final en el sistema. La UCGA constata el cumplimiento de plazos y el cierre efectivo de la PQRSD en el sistema.	Todas las dependencias y Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía Profesional designado		Oficio de salida y notificación al peticionario. Sistema de Información de la Entidad

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

*** PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
*** UCGA:** Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía