


MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Administración del Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 7	Vigencia: 27/06/2023	Código: F-E-SIG-25

ACTA DE REUNIÓN N° 1		FECHA DE LA REUNIÓN		DÍA	MES	AÑO
		HORA DE INICIO		26	12	2025
REUNIÓN INTERNA	<input checked="" type="checkbox"/>	DEPARTAMENTO / CIUDAD		BOGOTA		
REUNIÓN EXTERNA	<input type="checkbox"/>	DEPENDENCIA QUE PRESIDE		Secretaria General		

INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN	
TEMA	Seguimiento respuesta PQRS secretaria general y sus grupos
OBJETIVO	Seguimiento respuesta PQRS secretaria general y sus grupos

ORDEN DEL DÍA / AGENDA		
No.	TEMA	RESPONSABLE
1	Seguimiento a PQRS vencidas y en gestión de la SG y sus grupos	Secretaria General

ASISTENTES					
No.	NOMBRE	FIRMA	ASISTENCIA		ENTIDAD/ DEPENDENCIA
			PRESENCIAL	VIRTUAL	
1	Felipe Perdomo				SG

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ACTAS ANTERIORES (Si los hay)					
No.	TEMA	RESPONSABLE	% DE AVANCE	OBSERVACIONES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Seguimiento a PQRS vencidas y en gestión de la SG y sus grupos	Felipe Perdomo			

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

En el marco de las funciones de seguimiento, control y mejora continua de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) realizó un ejercicio sistemático de monitoreo y análisis del estado de las PQRSD vencidas correspondientes a las dependencias adscritas a la Secretaría General del Ministerio. Durante un periodo de seis (6) meses, se llevaron a cabo dos (2) seguimientos mensuales, con el fin de identificar avances, alertar oportunamente sobre vencimientos y promover acciones correctivas por parte de las dependencias responsables. Este seguimiento se efectuó a partir de comparativos entre los diferentes cortes de información reportados, evidenciando variaciones en el número de PQRSD vencidas por dependencia.

De acuerdo con los reportes consolidados, se observó una reducción significativa en el total de PQRSD vencidas, pasando de 284 casos con corte al 01 de diciembre de 2025 a 117 casos con corte al 21 de diciembre de 2025, lo cual refleja avances importantes en la gestión y respuesta por parte de varias dependencias. No obstante, durante el proceso se identificó que algunas dependencias no remitieron información de manera oportuna sobre el estado de las PQRSD a su cargo, lo que dificultó el seguimiento integral y la toma de decisiones oportunas.

Ante esta situación, la UCGA adelantó reuniones presenciales de seguimiento y sensibilización, con el propósito de reforzar el compromiso institucional frente a la atención oportuna de las PQRSD y recordar la responsabilidad de cada dependencia en el cumplimiento de los términos legales. Asimismo, la UCGA realizó el debido proceso administrativo para el desistimiento de aquellas PQRSD vencidas, conforme a la normativa vigente y previa verificación de los requisitos establecidos.

Es importante dejar constancia de que, dentro del ejercicio de seguimiento, se evidenció que la profesional María Eugenia no dio respuesta a las PQRSD correspondientes a la vigencia 2024, situación que fue informada y registrada dentro del consolidado de hallazgos, para las acciones administrativas a que haya lugar.

Finalmente, la UCGA reitera la importancia de mantener una articulación permanente entre las dependencias, fortalecer los mecanismos internos de control y garantizar la respuesta oportuna y de calidad a la ciudadanía, como eje fundamental del relacionamiento institucional y del cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y servicio al ciudadano.

Resumen de PQRSD vencidas en la Secretaria General - S.A.F - Grupos. Corte al día 01 de diciembre de 2025 Hora: 11:59 p.m.

Dependencia Actual	PQRSD vencidas
Unidad coordinadora de gobierno abierto	226
Grupo de talento humano	21
Grupo de contratos	17
Secretaría general	9
Subdirección administrativa y financiera	9
Grupo de comisiones y apoyo logístico	1
Grupo de servicios administrativos	1
Total de PQRSD vencidas	284

Resumen de PQRSD vencidas en la Secretaría General - S.A.F
- Grupos. Corte al día 21 de diciembre de 2025
Hora: 11:59 p.m.

Dependencia Actual	PQRSO vencidas
Unidad coordinadora de gobierno abierto	65
Grupo de talento humano	26
Grupo de contratos	13
Secretaría general	6
Grupo de contabilidad	3
Grupo de comisiones y apoyo logístico	1
Grupo de servicios administrativos	1
Grupo de tesorería	1
Subdirección administrativa y financiera	1
Total PQRSO vencidas	117

Sugerencias para prevenir PQRSO vencidas

1. Asignación clara de responsables por dependencia

Definir formalmente un responsable principal y un suplente por cada dependencia para la gestión de PQRSO. Esto evita vacíos cuando hay ausencias, vacaciones o cambios de personal y asegura continuidad en la atención.

2. Alertas tempranas y recordatorios automáticos

Implementar alertas automáticas (correo o sistema interno) con mínimo tres hitos:

- Al momento de la asignación
- A mitad del término legal
- Cinco (5) días antes del vencimiento

Esto permite actuar antes de que la PQRSO se venza.

3. Seguimiento periódico y estandarizado

Mantener los dos seguimientos mensuales, pero con un formato estándar de reporte por dependencia que incluya:

- Estado actualizado
- Fecha estimada de respuesta
- Observaciones o dificultades

Esto facilita la trazabilidad y la toma de decisiones.

4. Escalamiento oportuno de casos críticos

Establecer un protocolo de escalamiento para las PQRSO próximas a vencerse, que incluya notificación directa a jefes de área y, de ser necesario, a la Secretaría General o al Despacho correspondiente.

5. Reuniones de seguimiento con enfoque resolutivo

Los datos personales serán tratados de acuerdo con la política de protección de datos personales establecida por la entidad la cual podrá ser consultada a través del SIGestión en el documento con código "DS-E-GET-01" o en el link <https://www.minambiente.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales/> de conformidad con lo definido por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

Continuar con reuniones presenciales o virtuales, pero con enfoque en:

- Casos críticos
- Compromisos concretos con fechas
- Registro de responsables y acuerdos

Estas reuniones deben quedar documentadas.

5. Fortalecimiento de capacidades del personal

Realizar jornadas cortas de capacitación sobre:

- Tiempos legales de respuesta
- Uso correcto del sistema (MARSIC u otro)
- Buenas prácticas en atención a la ciudadanía

Esto reduce errores por desconocimiento.

6. Control interno y trazabilidad documental

Garantizar que todas las actuaciones (respuestas, solicitudes de ampliación, desistimientos) queden debidamente soportadas y cargadas en el sistema, evitando reprocesos o inconsistencias.

7. Medición de desempeño por dependencia

Incluir indicadores como:

- % de PQRSD respondidas dentro del término
- Número de PQRSD vencidas por periodo
- Tiempo promedio de respuesta

Estos indicadores pueden servir para informes de gestión y planes de mejora.

8. Gestión temprana del desistimiento

Identificar con anticipación las PQRSD que cumplen criterios para desistimiento y activar el proceso antes del vencimiento, evitando acumulación innecesaria de casos.

9. Cultura de servicio y corresponsabilidad

Reforzar el mensaje institucional de que la atención oportuna de PQRSD:

- No es solo un trámite
- Es una obligación legal
- Impacta directamente la imagen y confianza de la ciudadanía

CONCLUSIONES

Se recomienda mantener la realización de dos seguimientos mensuales con el fin de conocer de manera oportuna los avances en el cumplimiento de los compromisos relacionados con las respuestas a las PQRS.

Se evidencia un trabajo positivo por parte de las áreas, reflejado en la mejora de los tiempos de respuesta y en la reducción de las PQRS vencidas.

El seguimiento periódico ha permitido fortalecer la gestión institucional, asegurando mayor eficiencia y cumplimiento en la atención de los requerimientos ciudadanos.

LISTA DE EVIDENCIAS

(Relacionar las evidencias tales como listas de asistencia, fotografías, videos, informes, entre otros)

COMPROMISOS (Si los hay)

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO		FECHA DE TERMINACIÓN
1	seguimiento PQRS-Enero 2026	Felipe Perdomo Molina	01-01-2026		30-01-2026
2					
FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN (Si aplica):			DIA	MES	AÑO

NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ	FECHA	DIA	MES	AÑO
Felipe Perdomo Molina		26	12	2025