Ambiente

AYUDA DE MEMORIA

INDICE

1. INFORMACIÓN GENERAL 1
2. OBJETIVO y CONTEXTO 1
3. MENSAJES CLAVE 2

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tema: Ruta para el seguimiento de PQRSD
Fecha: 30 de enero de 2026
Lugar: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

1. Objetivo

Establecer una ruta clara y organizada para el seguimiento, control y cierre oportuno de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias), garantizando trazabilidad, cumplimiento de términos legales y mejora continua en la atención al ciudadano.

2. Contexto

En el marco de la gestión institucional y el fortalecimiento del servicio al ciudadano, se hace necesario definir un procedimiento estandarizado que permita:

- Monitorear tiempos de respuesta.
- Identificar responsables.
- Generar alertas preventivas.
- Consolidar reportes periódicos.
- Asegurar respuestas claras, completas y oportunas.

3. Ruta para el Seguimiento de PQRSD

3.1. Recepción y Registro

- Ingreso por canales oficiales (ventanilla, correo electrónico, plataforma digital, presencial).
- Radicación en el sistema de gestión documental.
- Clasificación según tipo (Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia).
- Asignación de número de radicado.

Resultado esperado: PQRSD correctamente registrada y clasificada.

3.2. Asignación de Responsable

- Remisión a la dependencia competente.
- Designación de funcionario responsable.
- Registro de fecha límite de respuesta según normatividad vigente.

Resultado esperado: responsable definido y plazo establecido.

3.3. Seguimiento y Control

- Verificación semanal del estado de las PQRSD.
- Generación de alertas preventivas 3–5 días antes del vencimiento.
- Revisión de calidad técnica y jurídica de la respuesta.
- Escalamiento a jefaturas cuando existan riesgos de incumplimiento.

Herramientas sugeridas:

- Semáforo de tiempos (verde, amarillo, rojo).
- Reporte consolidado semanal y mensual.

Resultado esperado: Respuesta completa y dentro de los términos legales.

5. Recomendaciones

- Establecer comité mensual de seguimiento.
- Socializar tiempos legales con todas las dependencias.
- Implementar alertas automáticas en el sistema.
- Capacitar periódicamente al personal en atención al ciudadano.
- Realizar análisis trimestral de causas recurrentes.

6. Compromisos

1. Implementar tablero de control institucional.
2. Designar responsable de seguimiento centralizado.
3. Presentar informe mensual a la Alta Dirección.
4. Evaluar ajustes al procedimiento en un plazo de 3 meses.

Elaborada por Maria Violet Medina.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	LISTADO DE ASISTENTES Proceso: Administración del Sistema Integrado de Gestión	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión Código: F-E-SIG-05
Versión: 11	Vigencia: 10/07/2024	

REUNIÓN INTERNA

Lugar: Oficina Asuntos Internacionales	Fecha: 30-01-2026	Hora de inicio: 11:30	Hora finalización: 12:30
Tema: Ruta de seguimiento PQRSD	Preside: Equipo de seguimiento	Equipo acompañante: N/A	

En calidad de titular de los datos personales (quien diligencia este formato), manifiesto que he sido informado y que conozco mis derechos frente al tratamiento de los datos personales (recolección, actualización, modificación, rectificación, eliminación, supresión o revocatoria de la autorización). Los datos requeridos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, tienen como objetivo la caracterización de usuarios y grupos de interés en cumplimiento de la ejecución de las actividades propias de la Entidad, los cuales serán conservados o almacenados durante lo corrido del Plan Nacional de Desarrollo en el cual se recolectaron y finalmente serán destruidos o eliminados. En tal sentido manifiesto de forma inequívoca y voluntaria que autorizo el tratamiento de los datos personales para la finalidad informada.
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 SomoSIG en el documento con código "DS-E-GET-01" o en el enlace 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.

N°	NOMBRE	ENTIDAD / DEPENDENCIA	CARGO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	ASISTENCIA		FIRMA
						PRESENCIAL	VIRTUAL	
1	Maria Violet	OAI-MinAmbiente	Contratista	3103138237	MVMedina@minambie	X		
2	Andrea Mesa	OAI-MinAmbiente	Contratista	305-771436	paobamesa@minambi	X		Andrea Mesa
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								