

# INFORME DE LEY 2021

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSD – I I SEMESTRE  
DE 2021

OFICINA DE  
CONTROL  
INTERNO

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD II SEMESTRE DE 2021**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011<sup>1</sup> reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012<sup>2</sup> la Oficina de Control Interno presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de diciembre de 2021.

El presente informe muestra la gestión realizada por la Corporación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los usuarios, que se encuentran registrados en el sistema de información Admiarchi para el segundo semestre del año 2021, así mismo, muestra la evaluación sobre la oportunidad de las respuestas de cada una de las subdirecciones y coordinación, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015. De igual forma, se atiende lo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por medio del cual se establece una ampliación de términos para atención de peticiones, aplicable desde el 28 de marzo de 2020 y durante la vigencia de la emergencia sanitaria.

Finalmente, es importante que cada Subdirección, Secretaría, Coordinación y jefe de Oficina evalúen los resultados generados en el presente informe e implementen las medidas necesarias y efectivas que garanticen que la atención en la respuesta de las PQRSD se efectúe dentro de los términos y de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la eficiencia, eficacia, efectividad y con ello la mejora continua.

### **OBJETIVO**

#### **Objetivo general**

Realizar el seguimiento a la gestión para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se han interpuesto en la Corporación entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2021, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

### **Objetivos específicos**

- Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRSD radicadas en el segundo semestre del año 2021.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRSD, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Presentar las recomendaciones y sugerencias a la alta dirección y a los responsables de los procesos para promover el mejoramiento continuo en la Corporación.

### **NORMATIVIDAD**

Dada la naturaleza de entidad de carácter público para la atención de PQRSD se da cumplimiento a lo dispuesto en las siguientes disposiciones normativas:

- Constitución Política de Colombia de 1991, especialmente los artículos 23 y 74<sup>3</sup>, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.
- Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece el Estatuto Anticorrupción, dicho estatuto señala en su artículo 76, en relación con el tema en cuestión, la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Decreto Ley 19 del 2012, con el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración

---

<sup>3</sup> ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

ARTICULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Pública, establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.

- Ley 1712 de 2014 así como el Decreto Reglamentario 103 de 2015 con los cuales “se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional”
- 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.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto legislativo 491 de 2020, Por medio del cual se adoptan medidas de urgencia, para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas, así como los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Resolución 3564 de 2015, por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015, emitido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Resolución 41 de 2013, por medio de la cual se adopta el Manual para la atención y trámite interno del derecho de petición de la Corporación Autónoma Regional de Caldas.
- Resolución 2018-1817 “Por medio de la cual actualiza unas políticas de atención al usuario”
- Plan Estratégico Atención al Usuario de Corpocaldas.
- Guía de Usuarios para Peticiones, Quejas y Reclamos.

- Manual de atención al usuario.
- Informe proceso cultura del servicio y atención al ciudadano.
- Política tratamiento de datos personales.

## **METODOLOGÍA**

Para la realización del presente informe, se utilizó el informe solicitado por la OCI y enviado por el subproceso de cultura del servicio y atención al ciudadano, relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias registrados en el segundo semestre de 2021, además de la información consignada en el sistema de información Admiarchi, a través del usuario de consulta asignado a la oficina de Control Interno.

Para el seguimiento de la información señalada, se tiene en cuenta lo establecido en el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano” expedido por la Secretaría de Transparencia, el DAFP y el DNP, en concordancia con lo estipulado en el artículo 2.1.4.1. del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, en especial las siguientes definiciones:

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

**Parágrafo.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Así mismo, se señalan los tiempos límite para dar respuesta a las diferentes solicitudes que llegan a la entidad.

Modalidad	Término	Normatividad
Interés Particular	15 días	Art 14 Ley 1755 de 2015
Interés General	15 días	
Solicitud de Información	10 días	
Solicitud Copia de Documentos	10 días	
Consultas	30 días	
Queja	15 días	
Denuncia	15 días	
Reclamo	15 días	
Queja Ambiental	Tiempos del proceso sancionatorio	Ley 1333 de 2009
Traslado por Competencia	5 días	Art 21 Ley 1755 de 2015
Petición entre autoridades	10 días	Art 30 Ley 1755 de 2015

Los anteriores términos en virtud del Decreto 491 de 2020, fueron ampliados durante el período de vigencia de la Emergencia Sanitaria, con lo cual durante el segundo semestre de 2021 se aplicaron los términos ampliados señalados en el artículo 5 de la mencionada norma, a saber:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Por otro lado, las peticiones presentadas por los entes externos de control, en el caso de no establecer las fechas o plazos de respuesta, se tienen los siguientes términos:

Órgano de Control	Norma	Término
Congreso de la República	Art 243 Ley 5 de 1992	La contestación por escrito a las preguntas deberá realizarse hasta cuarenta y ocho (48) horas antes de cumplirse la citación.
	Art 258 Ley 5 de 1992	Solicitud de informes por los congresistas. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento
	Art 260 Ley 5 de 1992	Solicitud de documentos. A más tardar en los diez (10) días siguientes.
Contraloría General de la República	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Procuraduría General de la Nación	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Defensoría del pueblo	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

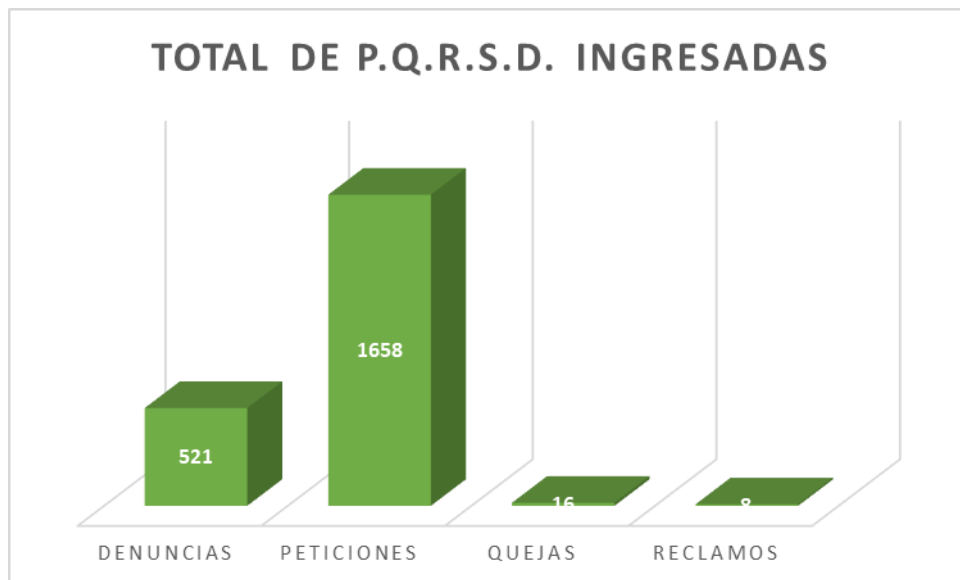
### **SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRS**

Durante el segundo semestre de 2021, ingresaron a la Corporación 2203 peticiones, quejas, reclamos y Denuncias en comparación con el período inmediatamente anterior, que fueron 1973 peticiones, representando un incremento del 10.44% correspondiente a 230 solicitudes más que ingresan a la entidad en el segundo semestre del 2021, discriminadas de la siguiente manera:

#### A. INGRESO PQRS

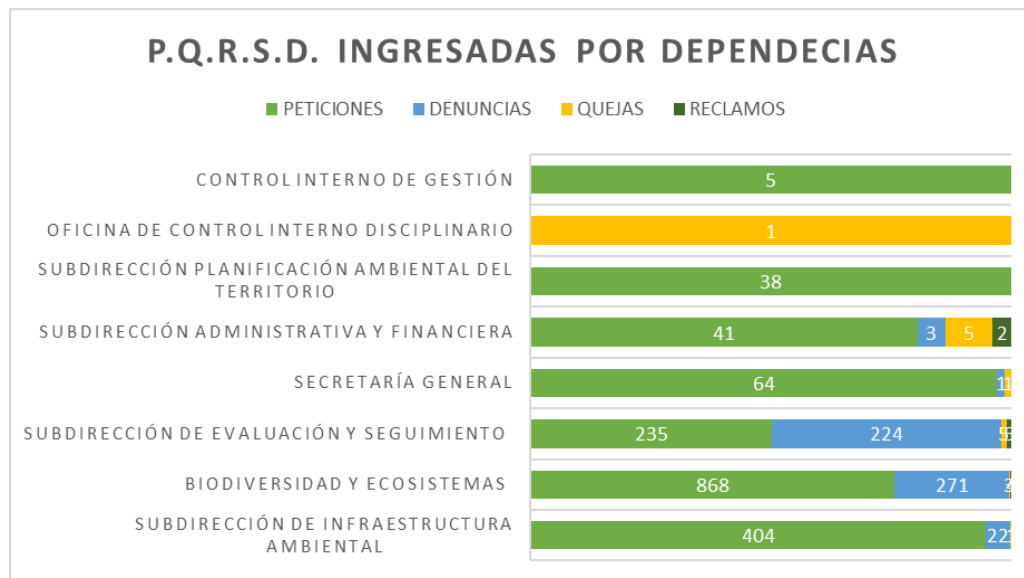
UNIDAD PRODUCTORA	TIPO REQUERIMIENTO	CANTIDAD	TOTAL
BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	Denuncias	271	1143
	Peticiones	868	
	Quejas	3	
	Reclamos	1	
SECRETARIA GENERAL	Denuncias	1	66
	Peticiones	64	
	Quejas	1	
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Quejas	1	1
CONTROL INTERNO	Peticiones	5	5
SUBDIRECCION DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Denuncias	224	469
	Peticiones	235	
	Quejas	5	
	Reclamos	5	
SUBDIRECCION DE PLANIFICACION AMBIENTAL DEL TERRITORIO	Peticiones	38	38
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Denuncias	3	51
	Peticiones	41	
	Quejas	5	
	Reclamos	2	
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	Denuncias	22	430
	Peticiones	407	
	Quejas	1	
		<b>TOTAL</b>	<b>2203</b>





Se puede deducir del anterior grafico que las peticiones representan un mayor porcentaje seguido de las denuncias por Actos Contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente presentadas por los ciudadanos ante la Corporación.

- B. La cantidad de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidas y tramitadas por cada dependencia de la corporación para el segundo periodo del año 2021, en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2021 al 31 de diciembre del 2021, son las siguientes:



En la anterior gráfica se ilustra el número de trámites a cargo de cada dependencia, observando:

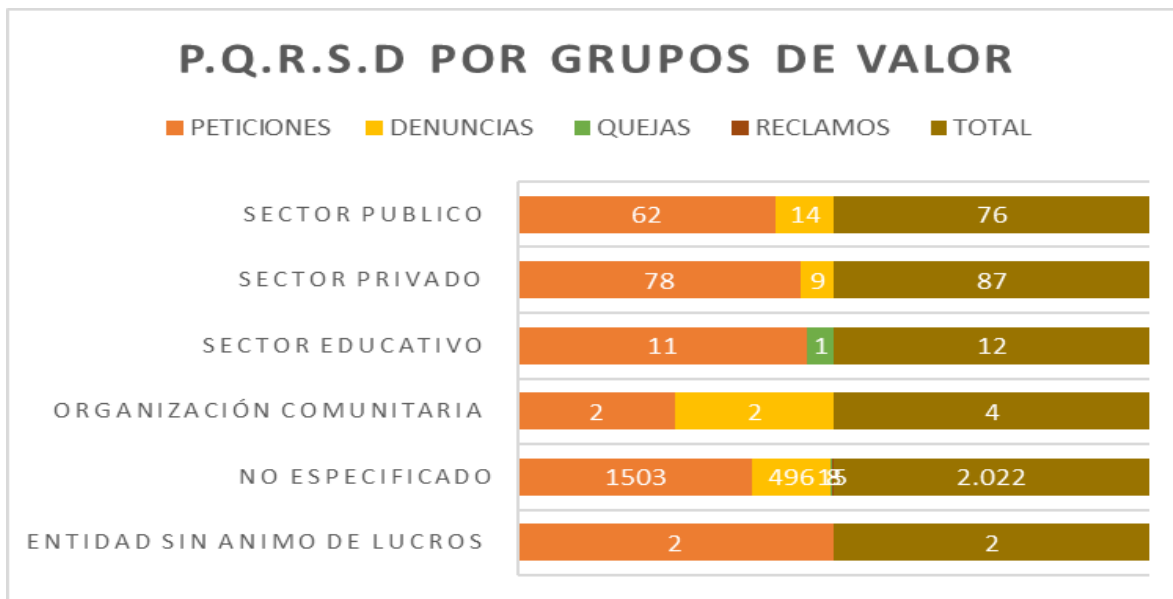
- ❖ El Grupo de Biodiversidad y Ecosistemas tuvo a su cargo 1.143 solicitudes discriminadas en 271 denuncias, 868 derechos de petición, 3 quejas y 4 reclamos
- ❖ La Subdirección de Evaluación y Seguimiento tuvo a cargo 469 solicitudes, de las cuales 224 corresponden a denuncias, 235 derechos de petición, 5 queja y 5 reclamos.
- ❖ La Subdirección de Infraestructura Ambiental, tuvo a su cargo 430 solicitudes, discriminadas en 22 denuncias, 407 derechos de petición, 1 queja; esta dependencia tuvo mayor incremento porcentual en atención de denuncias y derechos de petición.
- ❖ Secretaría General, tuvo a su cargo 66 solicitudes discriminadas así 1 denuncia, 64 derechos de petición y 1 queja
- ❖ La Subdirección administrativa y Financiera, atendió 51 solicitudes discriminados así: Denuncias 3, Derechos de Petición 41, Quejas 5 y 2 reclamos.
- ❖ La Subdirección Planificación Ambiental del Territorio, atendió 38 Derechos de Petición

- ❖ La Oficina de Control Interno Disciplinario, atendió 1 quejas.
- ❖ Control Interno de Gestión, tuvo bajo su responsabilidad 5 derechos de petición.

Dentro del total de PQRSD ingresadas a la Corporación se pudo observar que, en el segundo semestre del año 2021, no se presentaron sugerencias.

C. A continuación, se clasifican las Peticiones, Quejas, Reclamos, y Denuncias por los diferentes grupos de valor y de interés de para la Corporación.

SECTOR	TIPO	CANTIDAD
ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO	Peticiones	2
NO ESPECIFICADO	Denuncias	496
	Peticiones	1503
	Quejas	15
	Reclamos	8
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Denuncias	2
	Peticiones	2
SECTOR EDUCATIVO	Peticiones	11
	Quejas	1
SECTOR PRIVADO	Denuncias	9
	Peticiones	78
SECTOR PÚBLICO	Denuncias	14
	Peticiones	62
TOTAL		2203



De la anterior grafica se puede observar que el grupo de valor y de interés que mayor número de PQRSD registro ante la Corporación es el grupo de valor “No especificado”, con un total de: 2022 solicitudes discriminadas así: 1503 peticiones, 496 denuncias, 15 quejas y 8 reclamos.

Así mismo se puede interpretar que del total de solicitudes radicadas en el segundo semestre de 2021 correspondiente a un universo de 2203, el 91,7% corresponde al grupo de valor “No Especificado”, situación que denota una falencia en la identificación de estos grupos al momento de radicar las solicitudes:

Por lo anterior sería importante acatar y adoptar los lineamientos en la Guía Caracterización de Grupos de Valor y Otros de Interés de la Función Pública Versión 2 en lo siguiente:

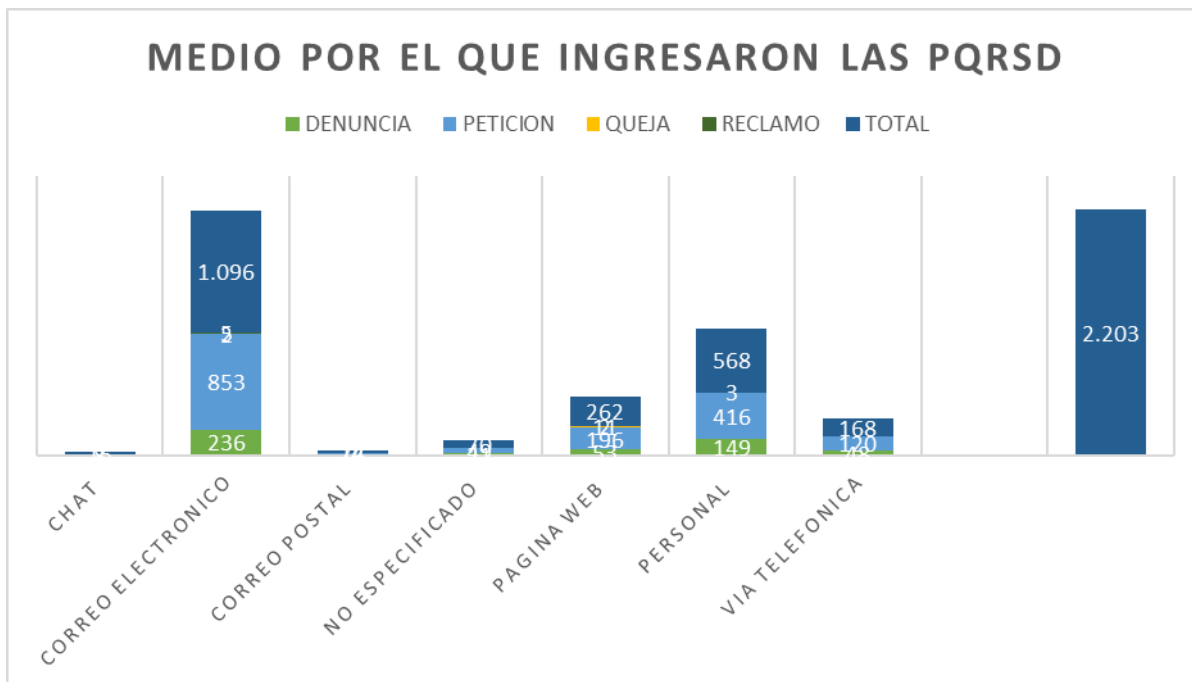
**“ .... Según la Función pública la caracterización de los grupos surge de la necesidad de diseñar e implementar de la mejor manera la gestión de la Función Pública a sus usuarios, entendidos como grupos de valor.**

**Para ello, es necesario identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor. Una vez identificados estos**

**aspectos, se podrán hacer los ajustes necesarios a la oferta con la cual cuenta la Función Pública, ya que se presentan las acciones más focalizadas, con la intención de responder de manera satisfactoria el mayor número de requerimientos (PQRSD), su retroalimentación y lograr una participación activa de los grupos de valor frente a los objetivos de la Entidad1 y a los productos y servicios de la misma...”**

D. Acerca de la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Denuncias escritas y el medio por el que ingresaron a la Corporación.

MEDIO INGRESO	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
CHAT	7	8			15
CORREO ELECTRONICO	236	853	2	5	1.096
CORREO POSTAL	7	17			24
NO ESPECIFICADO	21	49			70
PAGINA WEB	53	196	11	2	262
PERSONAL	149	416	3		568
VIA TELEFONICA	48	120			168
					<b>2.203</b>



- Una vez analizada la información se pudo observar que el medio más utilizado por los usuarios de la Corporación para la radicación de sus PQRSD, fue mediante correo electrónico con un total de 1096 de solicitudes ingresadas por este medio.
- Seguido de la presentación de solicitudes de manera personal en la Entidad con un total de 568 PQRSD ingresadas de esta manera.
- Así mismo mediante la página Web de la Corporación ingresaron el segundo semestre del año 2021, un total de 262 solicitudes de las diferentes PQRSD.
- Por el Chat de la Corporación ingresaron solo Denuncias y Peticiones para un total de 15, de lo que se podría inferir que es el medio menos utilizado por la ciudadanía.
- Por medio de Correo Postal ingresaron un total de 24 entre Denuncias y Peticiones.
- Las no especificadas fueron un total de 70 entre Denuncia y peticiones.

- Por vía telefónica ingresaron un total de 168 PQRSD.

E. Los asuntos y temáticas (tipologías) más recurrentes en las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Corporación, de los que se detallaran los temas relevantes con mayor porcentaje los cuales se describen a continuación:

#### **DENUNCIAS:**

Los temas más recurrentes para esta clase de solicitudes fueron:

- El tema más recurrente se encuentra clasificado en la Afectación del Recurso Flora - Silvestre en el subclasificador de Deforestación (Tala rasa), con una cantidad de 119 denuncias correspondiente al 5.40%, respecto al total de PQRSD (2203)
- Seguimiento de Contaminación de aguas con un total de denuncias de 82 correspondiente al 3.72%, respecto al total de PQRSD (2203)
- Y de la afectación del recurso hídrico represamiento de aguas con un total de 47 denuncias correspondiente al 2.13%, respecto al total de PQRSD (2203)

#### **PETICIONES:**

Los temas más recurrentes para esta clase de solicitudes fueron:

- Análisis del riesgo con un total de 492 peticiones correspondiente al 22.34% respecto al total de PQRSD (2203)
- Rescate de Fauna Silvestre con un total de 159 peticiones correspondiente 7.22% respecto al total de PQRSD (2203)
- Interés particular y general con un total de 157 peticiones correspondiente de 7.13% respecto al total de PQRSD (2203)

#### **QUEJAS:**

Los temas más recurrentes para las solicitudes de quejas fueron:

- Quejas de funcionarios y Contratistas con un total de 16 correspondiente al 0.73%, respecto al total de PQRSD (2203)



## RECLAMOS:

Los temas más recurrentes para las solicitudes de reclamos fueron:

- 4 liquidación de tasa por uso del agua representada en un 0.18%, 1 por reclamo por servicio de evaluación y seguimiento correspondiente al 0.05% y 1 por liquidación de tasa retributiva representada en 0.05%, respecto al total de PQRS (2203)

### D. Verificación Trámite a Peticiones.

Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas para el segundo semestre del año 2021, es decir 2203, la OCI realizó seguimiento a los diferentes estados de las respuestas, las cuales se clasifican en: Respuestas Definitivas, parciales, traslado por competencia, duplicidad, en trámite, por definir y cerradas a las que se les verificaron los siguientes aspectos basados en la información aportada por el subproceso de cultura de servicio y atención al ciudadano.

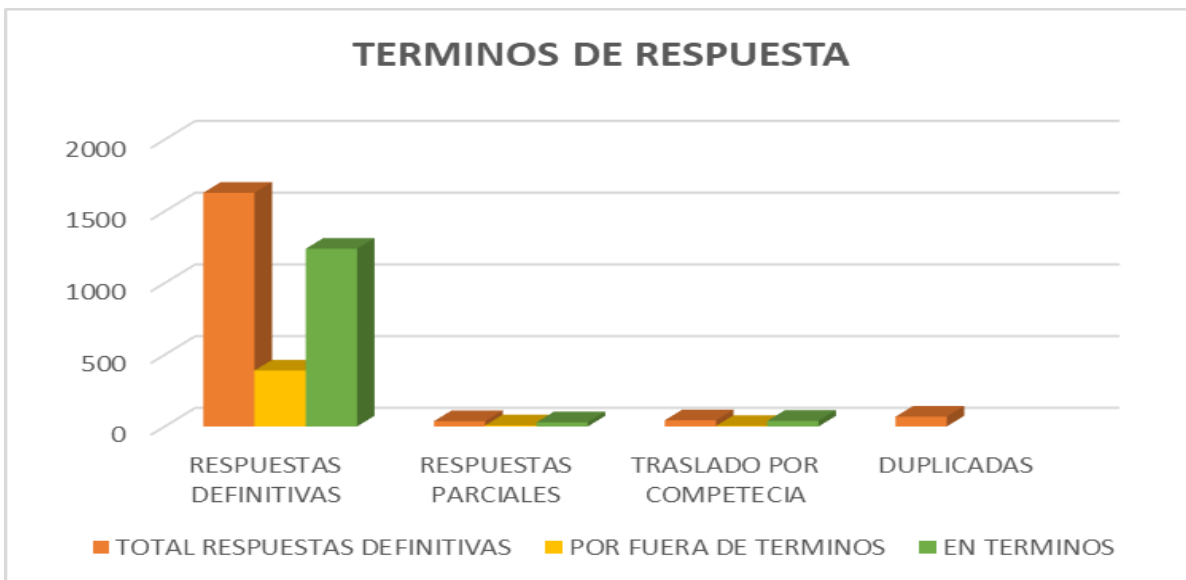
Fue calculada la cantidad de respuestas definitivas contestadas a los diferentes usuarios de la corporación, para determinar que estas fueran contestadas dentro de los términos que establece las normas que regula la materia, así mismo se analizó la cantidad de PQRS que fueron contestadas por fuera de los términos y los días de extemporaneidad para cada una de las diferentes solicitudes que ingresan a la Entidad.

### LA ANTERIOR INFORMACIÓN SE ILUSTRA DE LA SIGUIENTE MANERA:

Los datos acá consignados fueron extraídos de la información aportada por el subproceso de cultura de servicio y atención al ciudadano, por lo tanto, se trabajó con base en la veracidad de la información suministrada.

CLASE DE RESPUESTA	TOTAL RESPUESTAS DEFINITIVAS	POR FUERA DE TERMINOS	EN TERMINOS
RESPUESTAS DEFINITIVAS	1629	390	1239
RESPUESTAS PARCIALES	37	8	29
TRASLADO POR COMPETENCIA	43	4	39
DUPLICADAS	68		





Se tuvieron en cuenta para la ilustrar las categorías que mayor cantidad de tramites presentan a la hora de realizar este informe

De lo anterior se puede concluir que, de las 2203 peticiones ingresadas para el segundo semestre del 2021, 1.239 PQRSD tuvieron respuestas dentro de los términos que establece la ley<sup>4</sup>.

Que un total de 1629 PQRSD de las respuestas que se dieron de manera definitiva se observó que 390 se respondieron por fuera de términos entre los cuales han transcurrido entre 1 y 141 días de extemporaneidad en la respuesta, lo que quiere decir que 1.239 se respondieron dentro de los términos.

Que 37 de las PQRSD que ingresaron a la Corporación tuvieron respuesta parcial, de las cuales 8 se encuentran entre 1 y 33 días por fuera de los términos y 29 cumplen con los tiempos de respuesta.

<sup>4</sup> Para establecer estos tiempos también se tuvo en cuenta lo estipulado en el Decreto 491 de 2020, el cual se aplica a los casos que ingresaron a la entidad desde el 28 de marzo

Que 43 de las PQRSD fueron trasladadas por competencia y 4 de ellas se respondieron por fuera de los términos con una extemporaneidad de 8 a 66 días de retraso y 39 contestadas dentro del término.

Que 68 de las PQRSD se encuentran duplicadas esto es debido a que son ingresadas por los diferentes medios de manera simultánea a los diferentes correos o plataformas diseñadas para recibir estas solicitudes.

Que 417 de las PQRSD se encuentra en trámite, lo anterior se presenta toda vez que los responsables de dar respuesta a las diferentes solicitudes omiten cambiar el estado del caso en el sistema, pero ya se encuentra tramitados, desde la Subdirección Administrativa y Financiera se envían mensualmente memorandos informando a las subdirecciones de dichas situaciones.

Que 2 de las PQRSD se encuentran en estado por Definir, lo que significa que se encuentran en el estado inicial esto es cuando llega el requerimiento y aun no se ha realizado el reparto por parte del responsable.

Que 7 de las PQRSD se encuentran en estado cerrado, quiere decir que el administrador lo cierra para que no quede pendiente de respuesta toda vez que el mismo ya no requiere contestar.

De la anterior situación se evidenciaron que 2 solicitudes se contestaron con extemporaneidad uno de un día de retraso y otra de 43 días toda vez que debía contestarse el día 24 de octubre y aparece con respuesta del 7 de diciembre del 2021.

## **LINK PÁGINA WEB: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Con el fin de verificar el cumplimiento del principio de transparencia y acceso a la información, en el cual los ciudadanos, en especial los peticionarios, pueden acceder en la página institucional al estado del trámite de su petición, se procedió a ingresar a la página web institucional, Link peticiones, quejas o reclamos, en donde se observa que se tiene acceso para el ingreso de solicitudes y el respectivo seguimiento con el número de caso:

[http://190.0.61.202:9881/COMPILADO\\_PQRSD/Default.aspx](http://190.0.61.202:9881/COMPILADO_PQRSD/Default.aspx)

Así mismo, se observa el cumplimiento de link para la recepción de solicitudes de información pública con identidad reservada el cual se direcciona a la página web de la Procuraduría General de la Nación.



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS**  
Versión 1.0.2

Señor Usuario, en esta página usted podrá realizar ante la Entidad cualquier Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia en lo relacionado con las funciones que la ley le asigna a esta.

**RADICAR** **CONSULTAR** **CARTELERA**

Formulario para la recepción de solicitudes de información pública / Solicitud de información pública con identidad reservada  
[https://www.procuraduria.gov.co/portafolio/pqrst/Solicitud\\_de\\_informacion\\_con\\_identificacion\\_reservada.page](https://www.procuraduria.gov.co/portafolio/pqrst/Solicitud_de_informacion_con_identificacion_reservada.page)

La ruta es la siguiente:

- [www.corpocaldas.gov.co](http://www.corpocaldas.gov.co)
- Opción Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Opción Servicios de Información / Peticiones Quejas y Reclamos
- Por último, click en el botón "Ingrese acá para radicar o hacer seguimiento a un PQRS".

## ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

La entidad debe establecer un espacio en su página web que direcciona a la ciudadanía para presentar sus quejas y denuncias relacionadas con actos de corrupción realizados por sus

funcionarios de acuerdo con el inciso tercero del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>5</sup>, una vez verificada la página web de la Corporación, no se observa ningún Link que oriente al usuario sobre el procedimiento a seguir, la información que se observa hace referencia a las peticiones, quejas o reclamos en relación con las funciones de la entidad y la denuncia por delitos contra los recursos naturales.

## RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones a fin de que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos y dependencias de la Corporación:

- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRSD que se encuentren sin respuesta y están por fuera del plazo, o que, estando finalizados, los documentos remitidos corresponden a solicitud de plazo para su respuesta o respuesta parcial, sin que se le haga el seguimiento a la respuesta de fondo.
- Se recomienda por parte de esta oficina que la dependencia responsable del trámite de PQRSD creen mecanismos que sean efectivos al momento de mantener bajo control las respuestas con identificación “En Trámite”, toda vez que se observó que solicitudes que realmente ya tienen respuesta definitiva no han cambiado de estado en el Admiarchi ocasionando que sigan corriendo los términos de respuesta.
- Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones.
- En aplicación del principio de autocontrol, cada dependencia, funcionario y contratista debe implementar medidas que garanticen que las respuestas de las PQRSD cumplan con los principios de eficiencia, eficacia, y efectividad y que se emitan respuestas de fondo.
- Establecer un procedimiento para la atención de quejas y denuncias por actos de corrupción realizados por parte de los funcionarios de la entidad, sin embargo, para ello se evidenció que se estableció una actividad dentro del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

---

<sup>5</sup> “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por 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”

- Continuar con las acciones de actualización de los procesos, procedimientos<sup>6</sup>, manuales y guías, con el fin de establecer adecuadamente los pasos que se deben llevar y los tiempos de ley, de igual forma, establecer un reglamento interno<sup>7</sup> para la atención de los PQRSD que permita ser más eficientes en el proceso y en la respuesta al usuario, acordes con la normatividad vigente.
- Diseñar una política mediante la cual se establezca el procedimiento para la atención de los oficios y requerimientos realizados por entes de control, toda vez que los términos son más cortos y el retardo en las respuestas podría generar posibles faltas de carácter Disciplinario.
- Realizar análisis a los resultados de indicadores y aplicación de controles a los riesgos periódicamente, con el fin de establecer planes que permitan la mejora continua de los procesos y procedimientos.
- Capacitar a los funcionarios en el sentido de garantizar que las respuestas sean efectivas (respuestas de fondo) y se encuentren dentro de términos ajustadas a la normatividad y procedimientos internos establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Corporación.
- Realizar una caracterización adecuada con el fin de identificar todos los grupos de valor con los que cuenta la entidad toda vez que se observó que el 91% de las PQRSD radicadas en la entidad quedaron clasificadas en el grupo: “NO ESPECIFICADO”
- Analizar la posibilidad de crear una oficina virtual de radicación de trámites y servicios ambientales dado que actualmente la estrategia de racionalización de tramites SUIT habla de la radicación de tramites en línea y en realidad esto se refiere al envío de la documentación al correo electrónico: [corpocaldas@corpocaldas.gov.co](mailto:corpocaldas@corpocaldas.gov.co)

---

<sup>6</sup> ¿Cuál es el objetivo de un Procedimiento? El principal objetivo de un Procedimiento Operativo Estándar, como el propio nombre ya da a entender, es estandarizar la realización de una actividad, para minimizar errores, desvíos y variaciones. Documentan la forma en que se deben realizar las actividades para facilitar la conformidad consistente con los requisitos técnicos y de calidad del sistema y para respaldar la calidad de los datos. Tomado de: <http://blog.qualidadesimples.com.br/es/2019/05/24/como-hacer-un-procedimiento-poe-iso-9001/>

<sup>7</sup> Ley 1755 de 2015 - Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

- Detectar por parte de subdirectores y líderes de procesos, las falencias que puedan estar generando los incumplimientos y retardo para emitir las respuestas a las PQRSD, lo anterior con el fin de plantear estrategias de mejoramiento en cada una de las áreas o dependencias de la Corporación, que busquen reducir los tiempos de respuesta.

Cordialmente,



LINA MARIA DAZA GALLEGO  
Jefe Oficina de Control Interno

