



# INFORME DE LEY 2023

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSDF – I SEMESTRE DE 2023

OFICINA DE  
CONTROL  
INTERNO

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF I SEMESTRE DE 2023**

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 (PQRSDF) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2023.

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 primer semestre del año 2023, así mismo, muestra la evaluación sobre la oportunidad de las respuestas de cada una de las subdirecciones, 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, la cual fue modificada mediante la Ley 2007 de 2022 retornando a los plazos normativos previos de la Emergencia Sanitaria por Covid 19, a partir del 18 de mayo de 2022.

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 PQRSDF 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

---

<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

enero y el 30 de junio de 2023, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

### **Objetivos específicos**

- Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRSDf radicadas en el primer semestre del año 2023.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRSDf, 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 PQRSDf 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.

---

<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.

- Decreto Ley 19 del 2012, con el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración 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”

- Ley 2007 de 2022 “ Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”
- 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 registradas en el primer semestre de 2023, 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.

**Felicitación:** Es la manifestación verbal o escrita de satisfacción hecha con respecto al servicio obtenido.

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 primer semestre de 2022 hasta la fecha del 17 de mayo de 2022 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.

Es importante anotar que a partir del 18 de mayo de 2022 a través de La Ley 2207 de 2022, derogó el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, por lo que se retornó a los plazos que se tenían establecidos antes de la Emergencia Sanitaria.

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 PQRSDF:**

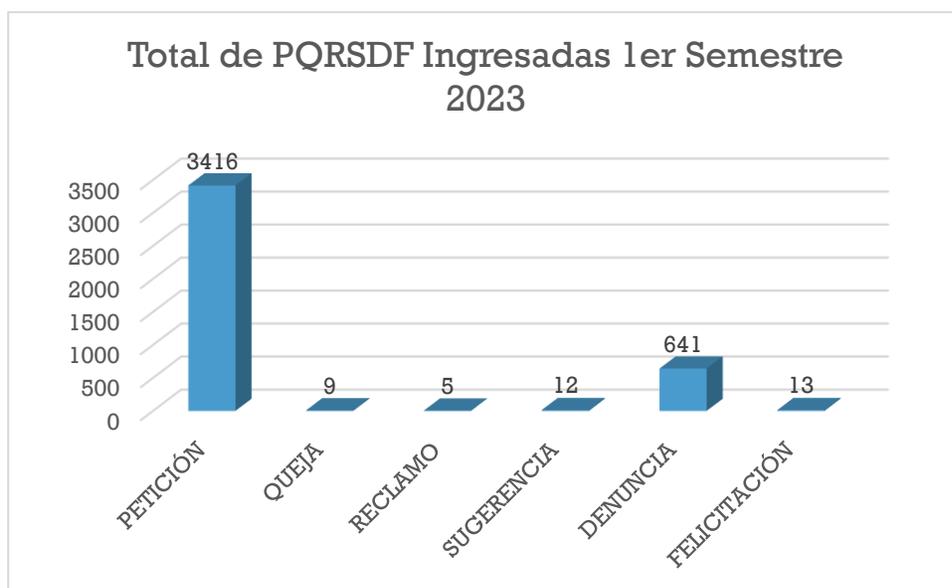
Durante el primer semestre de 2023, ingresaron a la Corporación 4.096 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, en comparación con el período inmediatamente anterior, que fueron 3755 peticiones, representando un incremento del **9.08%** correspondiente a 341 solicitudes más que ingresan a la entidad en el primer semestre del 2023, discriminadas de la siguiente manera:

#### **A. INGRESO PQRSDF**

Unidad Productora	Tipo de Requerimiento - Cantidad						TOTALES
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	
BIODIVERSIDAD	1.556	4	0	2	342	5	1.909
EVALUACIÓN	610	2	1	1	263	3	880
INFRAESTRUCTURA	510	0	0	0	32	1	543
PLANIFICACION	369	0	0	6	2	3	380
SECRETARIA GENERAL	192	0	0	0	2	0	194

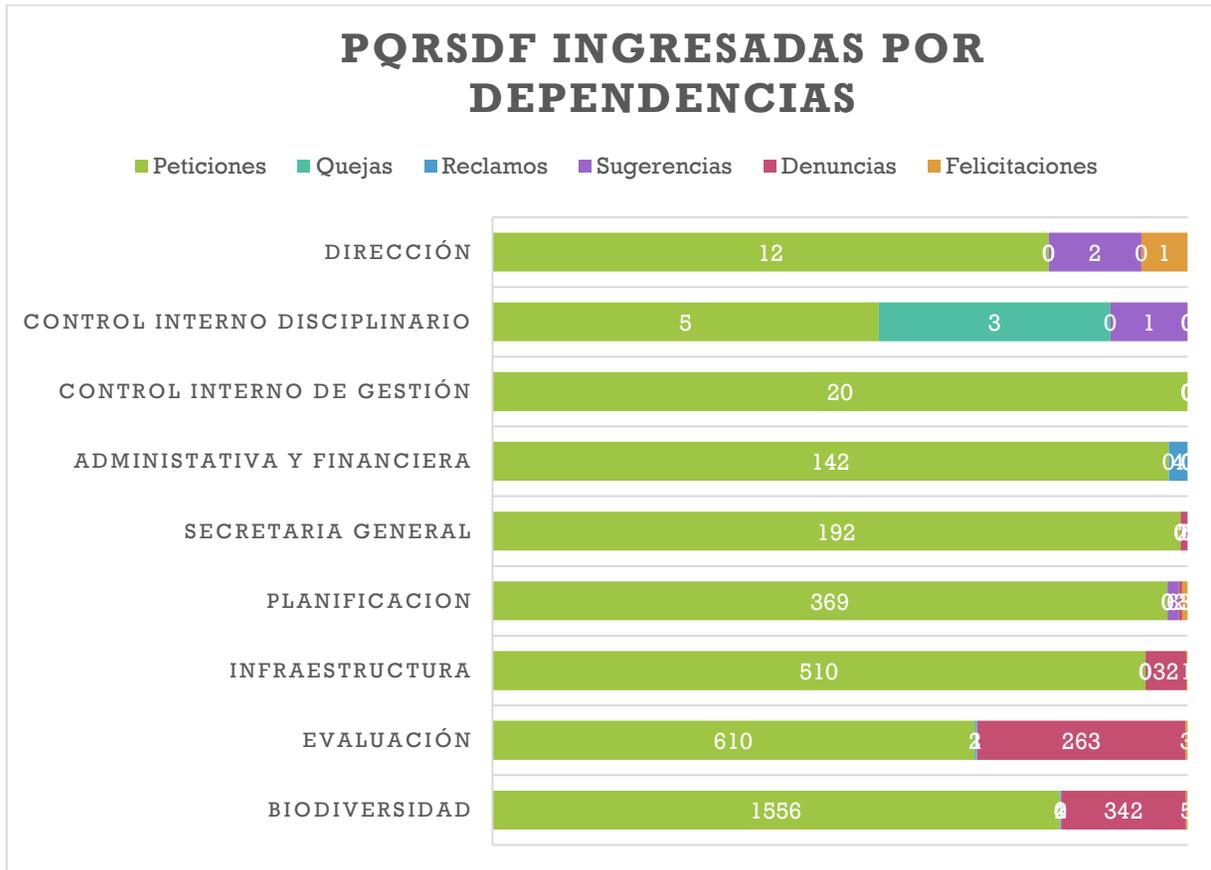


ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	142	0	4	0	0	0	146
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	20	0	0	0	0	0	20
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	3	0	1	0	0	9
DIRECCIÓN	12	0	0	2	0	1	15
<b>TOTALES</b>	<b>3.416</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>641</b>	<b>13</b>	<b>4.096</b>



Se puede deducir del anterior gráfico 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, Sugerencias Y Felicitaciones atendidas y tramitadas por cada dependencia de la Corporación para el primer semestre del año 2023, en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 al 30 de junio del 2023, son las siguientes:



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

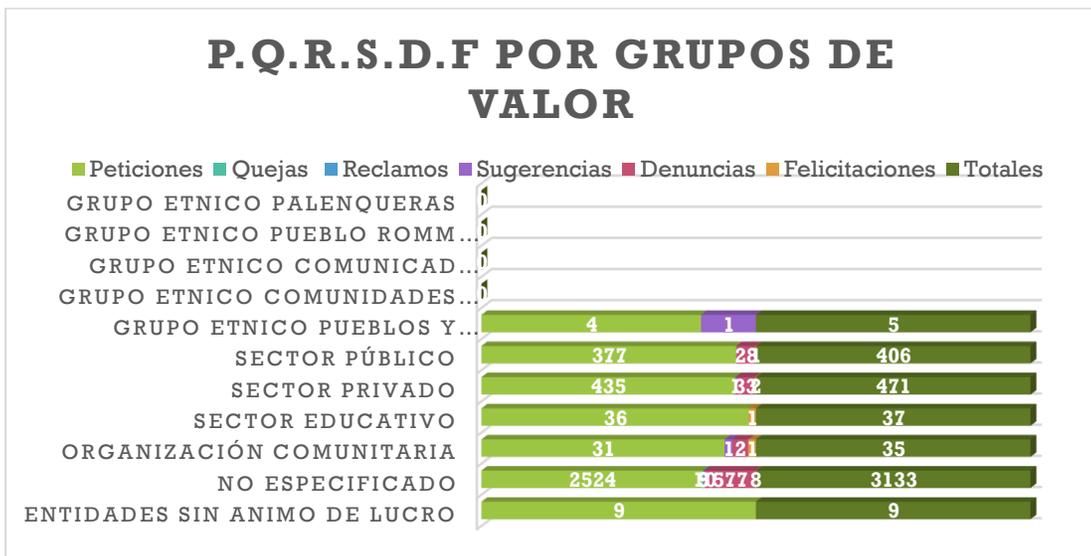
- ❖ El Grupo de Biodiversidad y Ecosistemas tuvo a su cargo 1909 solicitudes discriminadas en 342 denuncias, 1556 peticiones, 4 quejas, 2 sugerencias y 5 felicitaciones.

- ❖ La Subdirección de Evaluación y Seguimiento tuvo a cargo 880 solicitudes, de las cuales 263 corresponden a denuncias y 610 peticiones, 2 quejas, 1 sugerencia, 1 reclamo y 3 felicitaciones.
- ❖ La Subdirección de Infraestructura Ambiental, tuvo a su cargo 543 solicitudes, discriminadas en 32 denuncias, 510 peticiones y 1 felicitación.
- ❖ La Subdirección Planificación Ambiental del Territorio, tuvo a su cargo 380 solicitudes, discriminadas en 369 peticiones, 6 sugerencias, 2 denuncias y 3 felicitaciones.
- ❖ Secretaría General, atendió 194 solicitudes, discriminadas en 192 peticiones, y 2 denuncias.
- ❖ La Subdirección administrativa y Financiera, atendió 146 solicitudes discriminados así: 142 peticiones y 4 reclamos.
- ❖ Control Interno de Gestión, tuvo bajo su responsabilidad 20 peticiones.
- ❖ La Oficina de Control Interno Disciplinario, atendió 5 peticiones, 3 quejas y 1 sugerencia.
- ❖ La Dirección General atendió 12 peticiones, 2 sugerencias y 1 felicitación.

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

SECTOR	TIPO	CANTIDAD
<b>ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO</b>	Peticiones	9
<b>NO ESPECIFICADO</b>	Denuncias	577
<b>NO ESPECIFICADO</b>	Peticiones	2.524
<b>NO ESPECIFICADO</b>	Quejas	9
<b>NO ESPECIFICADO</b>	Reclamos	5
<b>NO ESPECIFICADO</b>	Sugerencias	10
<b>NO ESPECIFICADO</b>	Elogio	8
<b>ORGANIZACIÓN COMUNITARIA</b>	Peticiones	31
<b>ORGANIZACIÓN COMUNITARIA</b>	Quejas	0
<b>ORGANIZACIÓN COMUNITARIA</b>	Sugerencias	1
<b>ORGANIZACIÓN COMUNITARIA</b>	Denuncias	2
<b>ORGANIZACIÓN COMUNITARIA</b>	Elogios	1
<b>SECTOR EDUCATIVO</b>	Peticiones	36
<b>SECTOR EDUCATIVO</b>	Elogios	1
<b>SECTOR PRIVADO</b>	Denuncias	33
<b>SECTOR PRIVADO</b>	Peticiones	435
<b>SECTOR PRIVADO</b>	Reclamos	1

SECTOR PRIVADO	Elogios	2
SECTOR PÚBLICO	Denuncias	28
SECTOR PÚBLICO	Peticiones	377
SECTOR PÚBLICO	Elogios	1
GRUPO ETNICO PUEBLOS Y COMUNIDADES INDIGENAS	Peticiones	4
GRUPO ETNICO PUEBLOS Y COMUNIDADES INDIGENAS	Sugerencias	1
GRUPO ETNICO COMUNIDADES NEGRAS O AFROCOLOMBIANAS		0
GRUPO ETNICO COMUNICAD RAIZAL		0
GRUPO ETNICO PUEBLO ROMM O GITANO		0
GRUPO ETNICO PALENQUERAS		0
	<b>TOTAL</b>	<b>4.096</b>



De la anterior grafica se puede observar que el grupo de valor y de interés que mayor número de PQRSDf registró ante la Corporación es el grupo de valor “No especificado”, con un total de: 3133 solicitudes discriminadas así: Denuncias 577, peticiones 2.524, quejas 9, reclamos 5, sugerencias 10 y 8 felicitaciones o elogios.

Así mismo, se puede interpretar que, del total de solicitudes radicadas en el primer semestre de 2023 correspondiente a un universo de 4096, el 76,5 % corresponde al grupo de valor “No

Especificado”, **situación que denota una falencia en la adecuada caracterización de los grupos de valor e interés, 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:

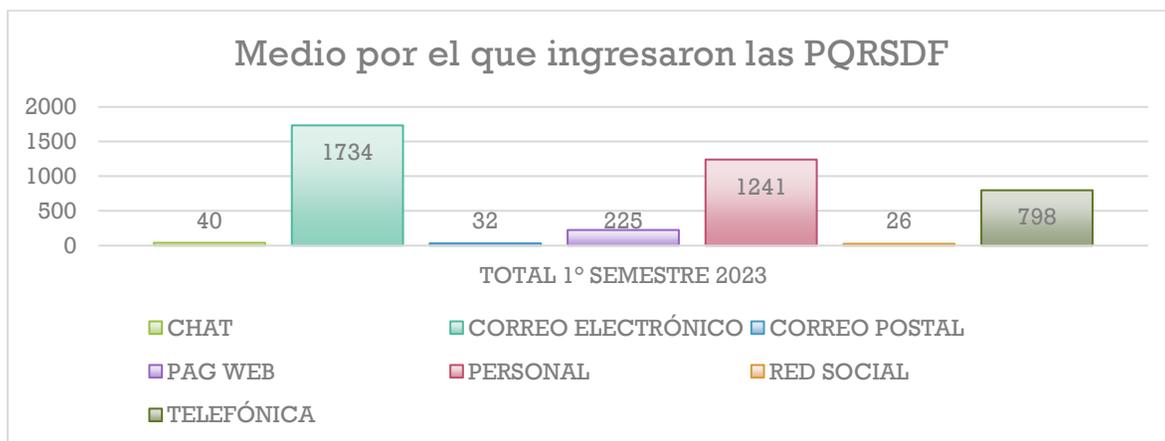
**“ ... Según la Función pública la caracterización de los grupos surge de la necesidad de diseñar e implementar de la mejor manera la gestión de la Función Pública a sus usuarios, entendidos como grupos de valor.**

**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 (PORSDF), 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, Denuncias y Felicitaciones escritas y el medio por el que ingresaron a la Corporación.

<b>MEDIO INGRESO</b>	<b>TOTAL 1er SEMESTRE 2023</b>
CHAT	40
CORREO ELECTRÓNICO	1.734
CORREO POSTAL	32
PAG WEB	225
PERSONAL	1.241
RED SOCIAL	26

<b>TELEFÓNICA</b>	<b>798</b>
<b>TOTALES</b>	<b>4.096</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 PQRSDF, fue mediante correo electrónico con un total de 1734 solicitudes ingresadas por este medio.
- Seguido de la presentación de solicitudes de manera personal en la Entidad con un total de 1241 PQRSDF ingresadas de esta manera.
- Así mismo mediante la página Web de la Corporación ingresaron en el primer semestre del año 2023, un total de 225 solicitudes de las diferentes PQRSDF.
- Por el chat de la Corporación ingresaron un total de 40 casos.
- Por medio de correo postal ingresaron un total de 32 solicitudes.
- Por vía telefónica ingresaron un total de 798 PQRSDF.
- Y por último a través de las redes sociales de la Corporación, el medio menos usado, con 26 solicitudes de PQRSDF.

**E.** Los asuntos y temáticas (tipologías) más recurrentes en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 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 como Afectación al Recurso Hídrico en el subclasificador de Contaminación de aguas con un total de 116 denuncias correspondiente al 18.38%, respecto al total de Denuncias (631)
- Seguimiento de Afectación del Recurso Flora - Silvestre en el subclasificador de Deforestación (Tala rasa), con una cantidad de 113 denuncias correspondiente al 17.9%, respecto al total de Denuncias (631)
- Continuando con la subclasificación Tala-(árboles aislados o dispersos, anillado), con una cantidad de 86 denuncias que corresponde al 13.6 %, respecto al total de Denuncias (631).
- Y de la clasificación de Tenencia Ilegal, con un total de 38 denuncias correspondiente al 6%, respecto al total de Denuncias (631)

#### **PETICIONES:**

Los temas más recurrentes para esta clase de solicitudes fueron:

- De la subclasificación “No Definido” con 372 peticiones correspondiente de 11.73 % respecto al total de Peticiones (3171)
- Análisis del riesgo por caída de árboles con un total de 294 peticiones correspondiente al 9.27% respecto al total de Peticiones (3171)
- Y de Análisis del riesgo, con un total de 222 peticiones correspondiente 7% respecto al total de Peticiones (3171)

#### **F. Verificación Trámite a Peticiones.**

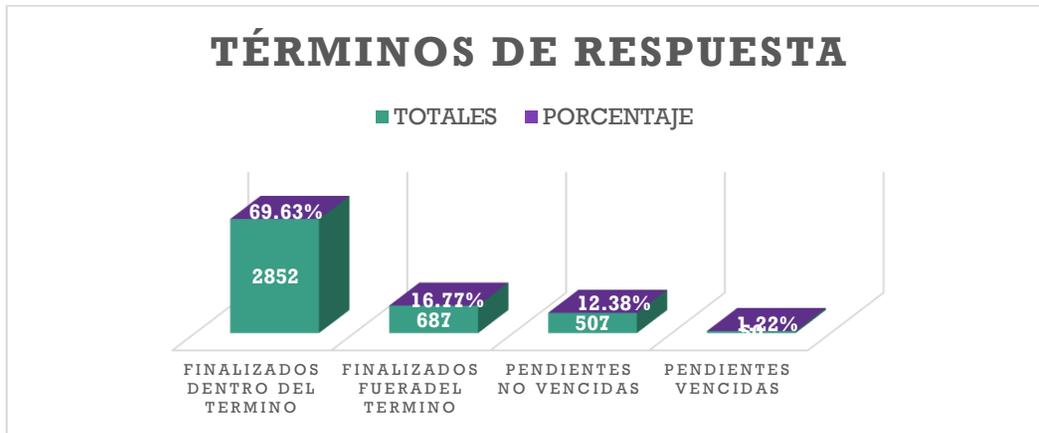
Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas durante el primer semestre del año 2023, es decir 4096, la OCI realizó seguimiento a los diferentes términos de atención, agrupándolos en la siguiente clasificación: Finalizados dentro del término, finalizados fuera del término, pendientes no vencidas y pendientes vencidas, 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 PQRSDF que fueron contestadas por fuera de los términos.

**LA ANTERIOR INFORMACIÓN SE ILUSTRARÁ 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.

DEPENDENCIA	FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO	FINALIZADOS FUERA DEL TERMINO	PENDIENTES NO VENCIDAS	PENDIENTES VENCIDAS	TOTALES
<b>BIODIVERSIDAD</b>	1161	510	203	35	1909
<b>EVALUACIÓN</b>	604	124	146	6	880
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	477	7	56	3	543
<b>PLANIFICACIÓN</b>	268	34	75	3	380
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	177	4	12	1	194
<b>ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	131	4	10	1	146
<b>CONTROL INTERNO DE GESTIÓN</b>	18	1	1	0	20
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	7	0	2	0	9
<b>DIRECCIÓN</b>	9	3	2	1	15
<b>TOTALES</b>	<b>2852</b>	<b>687</b>	<b>507</b>	<b>50</b>	<b>4096</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>69,63%</b>	<b>16,77%</b>	<b>12,38%</b>	<b>1,22%</b>	<b>100%</b>



De lo anterior, se puede concluir que, de las 4096 peticiones ingresadas durante el primer semestre del 2023, 2852 PQRSDf tuvieron respuestas dentro de los términos que establece la ley<sup>4</sup>.

Que de un total de 3539 PQRSDf con respuestas que se dieron de manera definitiva, se observó que 687 se respondieron por fuera de términos, es decir el 16,77% extemporáneas.

Que 507 de las PQRSDf se encontraban como pendientes no vencidas al 30 de junio de 2023, aquí se encuentran peticiones ya contestadas pero que los responsables de dar respuesta a las diferentes solicitudes omiten cambiar el estado del caso en el sistema, desde la Subdirección Administrativa y Financiera líder del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano se envían mensualmente memorandos informando a las subdirecciones de dichas situaciones.

De la anterior información se observa que 50 solicitudes se encuentran vencidas y no se había dado respuesta para el momento del informe.

Adicionalmente de manera informativa, 34 de las PQRSDf fueron trasladadas por competencia con un tiempo total promedio de traslado de 5,56 días, advirtiendo que se está por encima del tiempo normativo de 5 días hábiles.

<sup>4</sup> Para establecer estos tiempos también se tuvo en cuenta lo estipulado en el Decreto 491 de 2020, el cual se aplicaron a los casos que ingresaron a la entidad desde el 28 de marzo de 2020 y hasta el 17 de mayo de 2022, a partir del 18 de mayo de 2022, mediante la Ley 2007 de 2022 se modifica el Decreto 491 de 2020 regresando a los plazos previos a la declaración de la Emergencia Sanitaria por Covid -19.

## 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://admiarchi.corpocaldas.gov.co:9881/COMPILADO\\_PQRSD/Default.aspx](http://admiarchi.corpocaldas.gov.co:9881/COMPILADO_PQRSD/Default.aspx)

Así mismo, se observa el cumplimiento del 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.

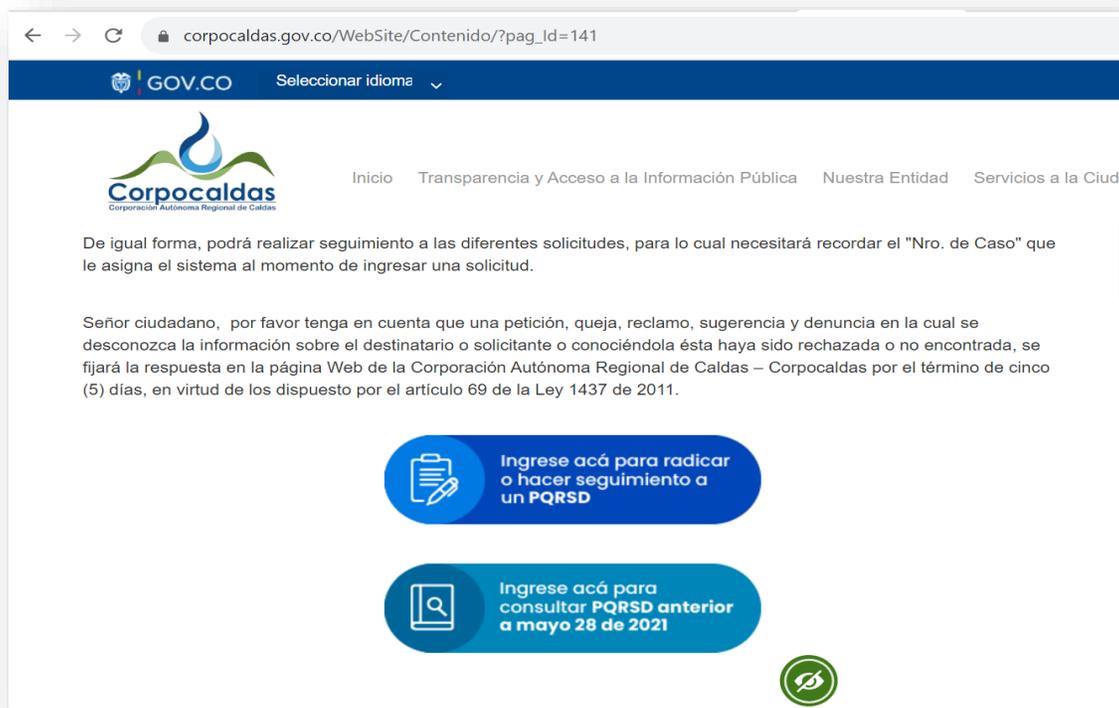


Para ingresar una nueva PQRSD la ruta es la siguiente:

- [www.corpocaldas.gov.co](http://www.corpocaldas.gov.co)
- Opción Transparencia y Acceso a la Información Pública/ trámites/PQRSD
- Otra Opción es en la página principal de inicio, buscar el siguiente botón - ícono "PQRSD" Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias.



- Por último, click en el botón "Ingrese acá para radicar o hacer seguimiento a un PQRSD, según sea el caso.



## 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:

Calle 21 No. 23 – 22 Edificio Atlas Manizales  
Teléfono: (6) 884 14 09 – Fax: 884 19 52  
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13  
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co  
NIT: 890803005-2

Síguenos en:



@corpocaldas



@corpocaldas



@corpocaldasoficial



@corpocaldas

- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRSDf 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 haya dado la debida respuesta de fondo.
- Se recomienda por parte de esta oficina que la dependencia responsable del trámite de PQRSDf cree mecanismos que sean efectivos al momento de mantener bajo control las respuestas con identificación “En Tramite”, 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. De igual manera, el cumplimiento del término máximo de 5 días hábiles para el traslado por competencias a otra entidad.
- En aplicación del principio de autocontrol, cada dependencia, funcionario y contratista debe implementar medidas que garanticen que las respuestas de las PQRSDf cumplan con los principios de eficiencia, eficacia, y efectividad y que se emitan respuestas de fondo y en lenguaje claro.
- En el este sentido de que la información que no es clara y comprensible obliga a la Corporación a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas, es necesario que la entidad a través del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, implemente estrategias para mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites, más aun teniendo en cuenta el tipo de usuarios que maneja la Corporación.
- Continuar con las acciones de actualización de los procesos, procedimientos<sup>5</sup>, manuales y guías, con el fin de establecer adecuadamente los pasos que se deben llevar y los

---

<sup>5</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

tiempos de ley, de igual forma, establecer un reglamento interno<sup>6</sup> para la atención de los PQRSDF 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 y congresistas, 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 e interés con los que cuenta la entidad toda vez que se observó que el 76,5 % de las PQRSDF radicadas en la entidad quedaron clasificadas en el grupo: “NO ESPECIFICADO”, denotando una oportunidad de mejora en este sentido.
- 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 PQRSDF, 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.
- Se advierte nuevamente tal cual se comunicó en el informe del periodo anterior, julio 01 a diciembre 31 de 2022, que se debe actualizar el link en el aplicativo PQRSDF de Corpocaldas, para radicar peticiones con identificación reservada a través de la Procuraduría General de la Nación, el que actualmente redirige a dicha página web es el

---

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/>

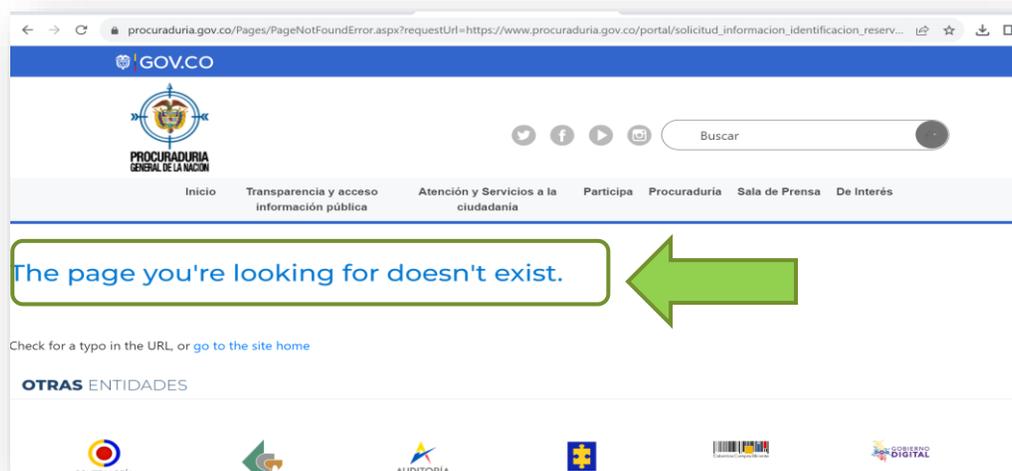
<sup>6</sup> Ley 1755 de 2015 - Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

siguiente:

<https://www.procuraduria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50012&s=0#no-back-button>

Por lo tanto, es necesario eliminar el link que actualmente se enuncia en nuestra página web en la sección para registrar o hacer seguimiento a PQRSDF que describe el siguiente enlace, puesto que el siguiente link genera una ruta que no existe actualmente:

[https://www.procuraduria.gov.co/Pages/PageNotFoundError.aspx?requestUrl=https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud\\_informacion\\_identificacion\\_reservada.page](https://www.procuraduria.gov.co/Pages/PageNotFoundError.aspx?requestUrl=https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page)



Manizales, agosto 31 de 2023

Cordialmente,



LINA MARIA DAZA GALLEGO  
Jefe Oficina de Control Interno

Calle 21 No. 23 – 22 Edificio Atlas Manizales  
Teléfono: (6) 884 14 09 – Fax: 884 19 52  
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13  
[www.corpocaldas.gov.co](http://www.corpocaldas.gov.co) - [corpocaldas@corpocaldas.gov.co](mailto:corpocaldas@corpocaldas.gov.co)  
NIT: 890803005-2

Síguenos en:



@corpocaldas



@corpocaldas



@corpocaldasoficial



@corpocaldas

*Elaboró: John Henry López L.*

Calle 21 No. 23 – 22 Edificio Atlas Manizales  
Teléfono: (6) 884 14 09 – Fax: 884 19 52  
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13  
[www.corpocaldas.gov.co](http://www.corpocaldas.gov.co) - [corpocaldas@corpocaldas.gov.co](mailto:corpocaldas@corpocaldas.gov.co)  
NIT: 890803005-2

Síguenos en:  @corpocaldas  @corpocaldas  @corpocaldasoficial  @corpocaldas