

# INFORME DE LEY 2024

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSDF – I SEMESTRE DE 2024

OFICINA DE  
CONTROL  
INTERNO

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF I SEMESTRE DE 2024**

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 de Gestión 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 2024.

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 2024, 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.

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 enero y el 30 de junio de 2024, 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 PQRSDf radicadas en el primer semestre del año 2024.
- 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.
- 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 que exista 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 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”

---

<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.

- 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.
- 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 párrafo 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 2023-2059, por la cual se actualiza la Resolución 041 del 30 de enero de 2013 por medio de la cual se adopta el Manual para la atención y trámite interno del derecho de petición en sus diferentes modalidades de la Corporación Autónoma Regional de Caldas -CORPOCALDAS.
- Acuerdo 001 del 29 de febrero de 2024, expedido por el Consejo Directivo 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 (artículos 4.2.3 – 4.2.7)
- Plan Estratégico Atención al Usuario de Corpocaldas.
- Guía de Usuarios para Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Informe Proceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano.
- Política tratamiento de datos personales.

## **METODOLOGÍA**

Para la realización del presente informe, se utilizó como principal insumo el informe generado 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



2024, además de la información consignada en el sistema de información Admiarchi, a través del usuario de consulta general 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

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:**

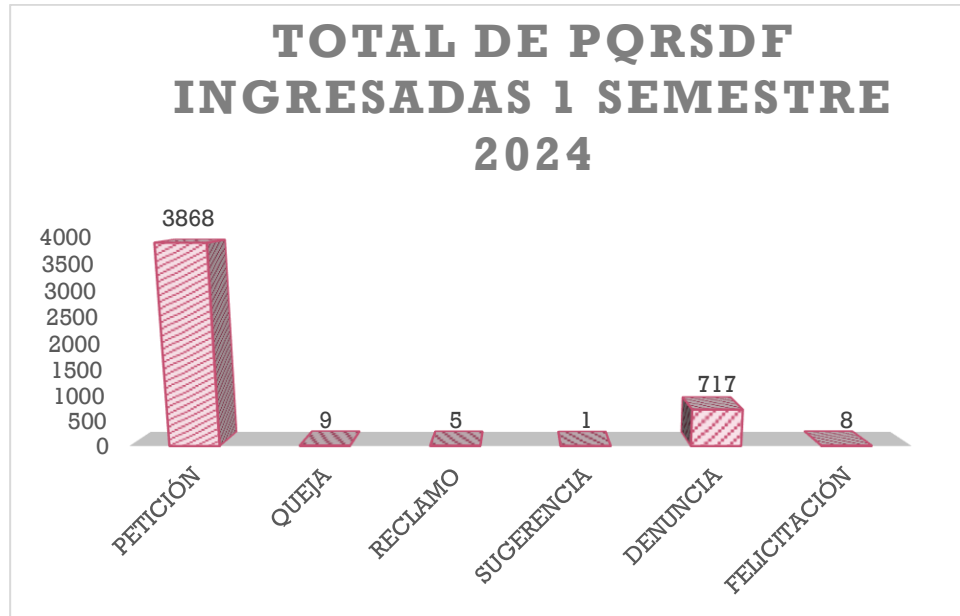
Durante el primer semestre de 2024, ingresaron a la Corporación 4608 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, en comparación con el período inmediatamente anterior, que fueron 3907 peticiones, representando un aumento del **18%** correspondiente a 701 solicitudes más que ingresan a la entidad en el primer semestre del 2024, discriminadas de la siguiente manera:

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

Unidad Productora	Tipo de Requerimiento - Cantidad						TOTALES
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	
BIODIVERSIDAD	1918	2	1	0	350	2	2273
EVALUACIÓN	834	0	1	0	325	4	1164
INFRAESTRUCTURA	387	0	0	0	38	1	426
PLANIFICACION	341	0	0	0	3	0	344
SECRETARIA GENERAL	164	0	2	0	0	0	166
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	195	1	1	1	0	1	199
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	14	0	0	0	0	0	14
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	6	0	0	1	0	9
DIRECCIÓN	13	0	0	0	0	0	13
<b>TOTALES</b>	<b>3868</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>717</b>	<b>8</b>	<b>4608</b>





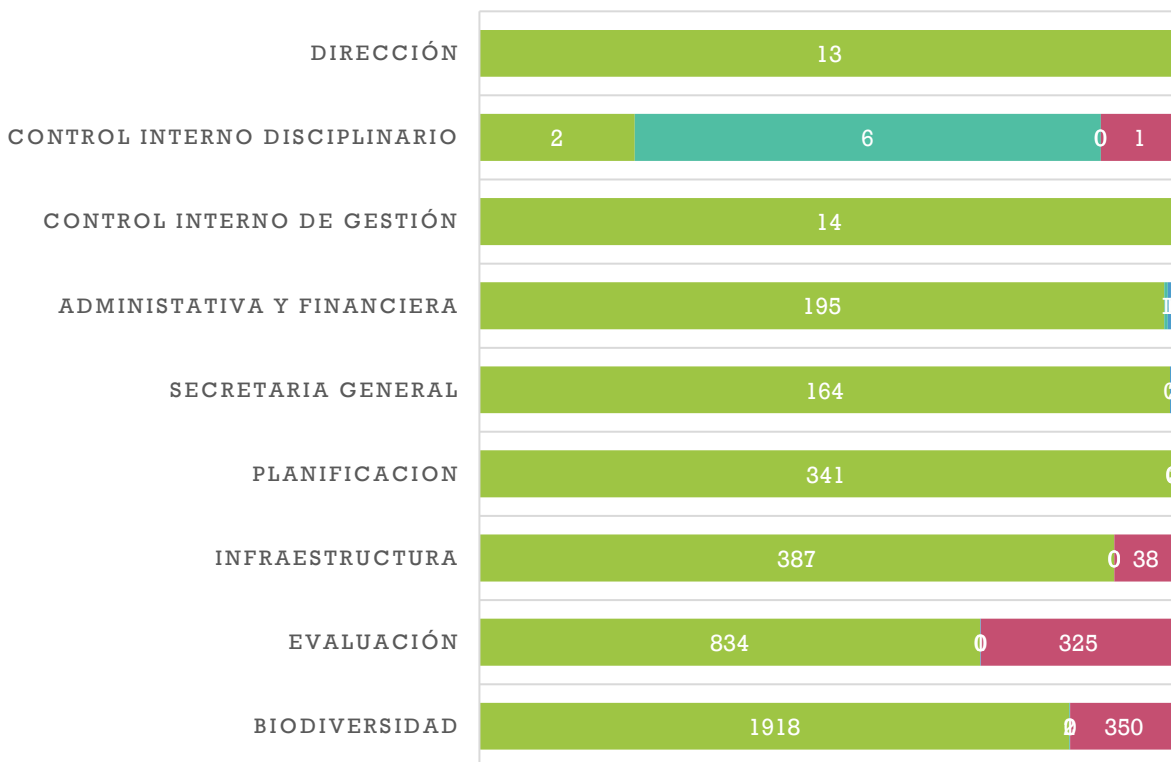


Se puede deducir del anterior grafico que las peticiones representan el mayor porcentaje seguido de las denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, presentadas por los ciudadanos ante la Corporación.

- 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 2024, en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024, son las siguientes:

## PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIAS

■ Peticiones ■ Quejas ■ Reclamos ■ Sugerencias ■ Denuncias ■ Felicitaciones



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

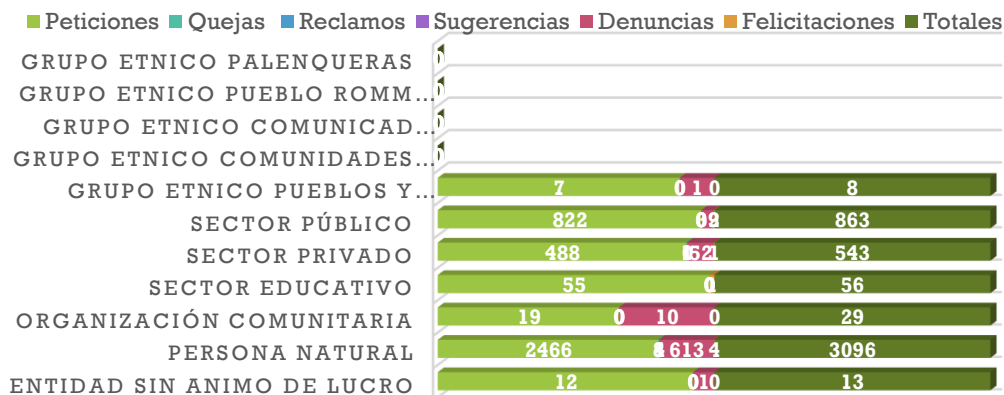
- ❖ La Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas tuvo a su cargo 2273 solicitudes discriminadas en 350 denuncias, 1918 peticiones, 2 quejas, 1 reclamo y 2 felicitaciones.
- ❖ La Subdirección de Evaluación y Seguimiento tuvo a cargo 1164 solicitudes, de las cuales 325 corresponden a denuncias y 834 peticiones, 1 reclamo y 4 felicitaciones.
- ❖ La Subdirección de Infraestructura Ambiental, tuvo a su cargo 426 solicitudes, discriminadas en 387 peticiones, 38 denuncias, y 1 felicitación.

- ❖ La Subdirección Planificación Ambiental del Territorio, tuvo a su cargo 344 solicitudes, discriminadas en 341 peticiones y 3 denuncias.
- ❖ Secretaría General, atendió 166 solicitudes, discriminadas en 164 peticiones y 2 reclamos.
- ❖ La Subdirección administrativa y Financiera, atendió 199 solicitudes discriminados así: 195 peticiones, 1 queja, 1 reclamo, 1 sugerencia y 1 felicitación.
- ❖ Control Interno de Gestión, tuvo bajo su responsabilidad 14 peticiones.
- ❖ La Oficina de Control Interno Disciplinario, atendió 2 peticiones, 6 quejas y 1 denuncia.
- ❖ La Dirección General atendió 13 peticiones.

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
ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	Peticiones	12
ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	Denuncias	1
PERSONA NATURAL	Denuncias	613
PERSONA NATURAL	Peticiones	2466
PERSONA NATURAL	Quejas	8
PERSONA NATURAL	Reclamos	4
PERSONA NATURAL	Sugerencias	1
PERSONA NATURAL	Felicitaciones	4
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Peticiones	19
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Denuncias	10
SECTOR EDUCATIVO	Peticiones	55
SECTOR EDUCATIVO	Felicitaciones	1
SECTOR PRIVADO	Peticiones	488
SECTOR PRIVADO	Quejas	1
SECTOR PRIVADO	Reclamos	1
SECTOR PRIVADO	Denuncias	52
SECTOR PRIVADO	Felicitaciones	2
SECTOR PÚBLICO	Peticiones	822
SECTOR PÚBLICO	Denuncias	39
SECTOR PÚBLICO	Felicitaciones	2
GRUPO ÉTNICO PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS	Peticiones	7
GRUPO ÉTNICO PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS	Denuncias	1
	<b>TOTAL</b>	<b>4.608</b>

## P.Q.R.S.D.F POR GRUPOS DE VALOR



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 denominado “Persona Natural”, con un total de: 3096 solicitudes discriminadas así: Denuncias 613, peticiones 2466, quejas 8, reclamos 4, sugerencias 1 y 4 felicitaciones o elogios.

Así mismo, se puede interpretar que, del total de solicitudes radicadas en el primer semestre de 2024 correspondiente a un universo de 4608 solicitudes, el 67,2 % corresponde al grupo de valor “Persona Natural”. Siendo importante llegar a caracterizar de manera más detallada a este grupo de valor con el objetivo de identificar sus necesidades, preferencias y expectativas acerca del servicio prestado.

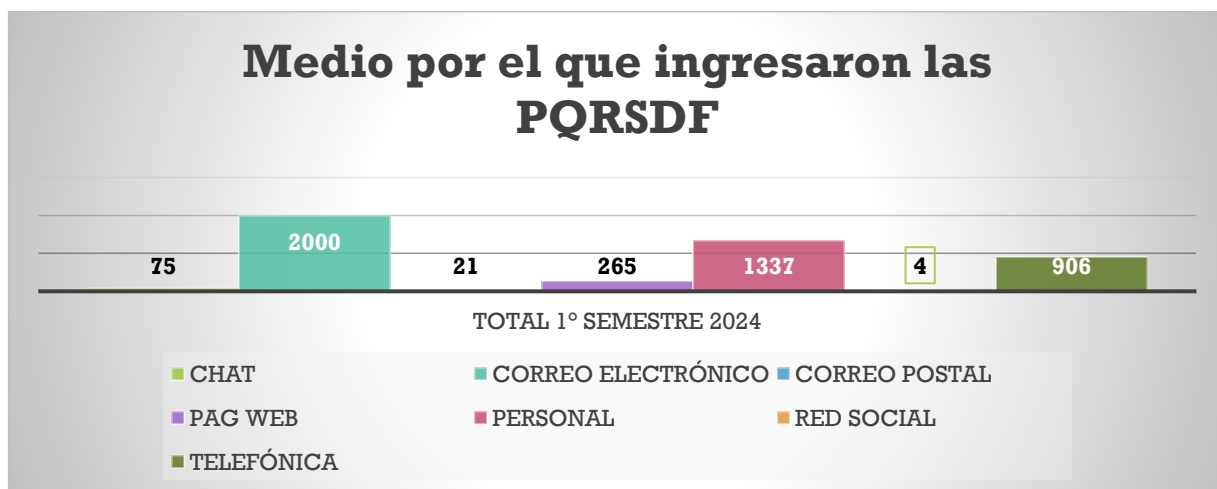
Por lo anterior, sería importante acatar y adoptar los lineamientos en la Guía Caracterización de Grupos de Valor y Otros de Interés de la Función Pública Versión 5 en lo siguiente:

**“Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.”**

**La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos.”**

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

<i>MEDIO INGRESO</i>	<i>TOTAL 1er SEMESTRE 2024</i>
CHAT	75
CORREO ELECTRÓNICO	2000
CORREO POSTAL	21
PAGINA WEB	265
PERSONAL	1337
RED SOCIAL	4
TELEFÓNICA	906
<b>TOTALES</b>	<b>4608</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 2000 solicitudes ingresadas por este medio.
- Seguido de la presentación de solicitudes de manera personal en la Entidad con un total de 1337 PQRSDf ingresadas de esta manera.
- Así mismo mediante la página Web de la Corporación ingresaron en el primer semestre del año 2024, un total de 265 solicitudes de las diferentes PQRSDf.
- Por el chat de la Corporación ingresaron un total de 75 casos.
- Por medio de correo postal ingresaron un total de 21 solicitudes.
- Por vía telefónica ingresaron un total de 906 PQRSDf.
- Y por último a través de las redes sociales de la Corporación, el medio menos usado, con 4 solicitudes de PQRSDf.

**E.** Los asuntos y temáticas (tipologías) más recurrentes en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas ante la Corporación, se detallarán a continuación los temas relevantes con mayor porcentaje:

#### **DENUNCIAS:**

Los temas más recurrentes para esta clase de solicitudes fueron:

- El tema más recurrente se encuentra clasificado como “Deforestación (Tala Rasa)” en el subclasificador Asociado al Recurso Flora, con un total de 197 denuncias correspondiente al 27.5 %, respecto al total de Denuncias (717).
- Seguido de “Contaminación de Aguas” en el subclasificador de Recurso Hídrico, con una cantidad de 104 denuncias correspondiente al 14.5 %, respecto al total de Denuncias (717).
- Continuando con “Conflictos por Uso del Agua”, de la subclasificación Recurso Hídrico, con un total de 82 denuncias correspondiente al 11.5%, respecto al total de Denuncias (717).
- Y de “Sitios de Disposición Final” de la subclasificación Afectación del Recurso Suelo, con una cantidad de 40 denuncias que corresponde al 5.6 %, respecto al total de Denuncias (717).

## PETICIONES:

Los temas más recurrentes para esta clase de solicitudes fueron:

- De la subclasificación “Riesgo generado por árboles” con 464 peticiones correspondiente de 12 % respecto al total de Peticiones (3868)
- “Rescate de Fauna Silvestre por tercero” con un total de 419 peticiones correspondiente al 10.83% respecto al total de Peticiones (3868)
- Y clasificado como “No definido” con un total de 211 peticiones correspondiente 5.46% respecto al total de Peticiones (3868)

### F. Verificación Trámite a Peticiones.

Para el presente seguimiento del total de 4608 peticiones recibidas durante el primer semestre del año 2024, se descontaron 27 solicitudes a las cuales se les dio traslado a otra entidad por ser competencia de estas, dando como resultado 4581 solicitudes para las cuales, 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.

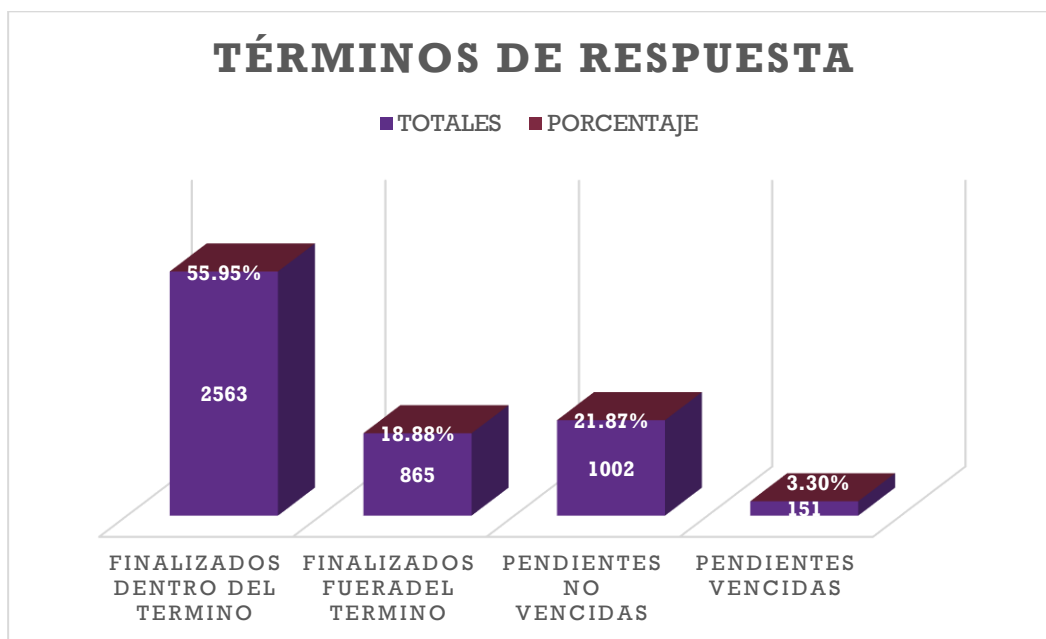
Fue calculada la cantidad de respuestas definitivas a los diferentes usuarios de la corporación, para determinar que estas fueran contestadas dentro de los términos que establece las normas que regula la materia, así mismo se analizó la cantidad de PQRSDf que fueron contestadas por fuera de los términos.

### LA ANTERIOR INFORMACIÓN SE ILUSTR A 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 FUERADEL TERMINO	PENDIENTES NO VENCIDAS	PENDIENTES VENCIDAS	TOTALES
BIODIVERSIDAD	1035	622	498	112	2267
EVALUACIÓN	759	127	242	23	1151
INFRAESTRUCTURA	298	12	108	1	419
PLANIFICACIÓN	147	81	106	9	343

<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	135	9	20	2	<b>166</b>
<b>ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	157	12	26	4	<b>199</b>
<b>CONTROL INTERNO DE GESTIÓN</b>	13	0	1	0	<b>14</b>
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	9	0	0	0	<b>9</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	10	2	1	0	<b>13</b>
<b>TOTALES</b>	<b>2563</b>	<b>865</b>	<b>1002</b>	<b>151</b>	<b>4581</b>
<b>PORCENTAJE</b>	55,95%	18,88%	21,87%	3,30%	100,00%





De lo anterior, se puede concluir que, de las 4581 peticiones ingresadas durante el primer semestre del 2024, 2563 PQRSDf tuvieron respuestas dentro de los términos que establece la ley<sup>4</sup>.

Que de un total de 3428 PQRSDf con respuestas que se dieron de manera definitiva, se observó que 865 se respondieron por fuera de términos, es decir el 18,88 % del total de peticiones, fueron extemporáneas.

Que 1002 de las PQRSDf se encontraban como pendientes no vencidas al 30 de junio de 2024, en estas 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, **151 solicitudes se encontraban vencidas para el corte del 30 de junio de 2024.**

Adicionalmente de manera informativa, 27 de las PQRSDf fueron trasladadas por falta de competencia en el asunto, con un tiempo total promedio de traslado de 11 días, advirtiendo que se está sobrepasando el tiempo normativo de 5 días hábiles.

## 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:

<https://pqrsdfadmiarchi.corpocaldas.gov.co:9881/>

---

<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.

Así mismo, se observa el cumplimiento del link para la recepción de solicitudes de información pública con identidad reservada, el cual 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."



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de manera respetuosa se permite realizar las siguientes conclusiones/recomendaciones a fin de que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos y dependencias de la Corporación:

- Dado que la subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas por ser el área de la Corporación que más debe gestionar PQRSD con casi el 50% de estas (2273 de 4608 en 1er semestre de 2024) y de donde se evidencia el mayor porcentaje de respuestas por fuera de términos (gestión negativa 32.38%), por principio de "autocontrol" debe desplegar mayores esfuerzos para implementar mecanismos de seguimiento que garanticen el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la Ley, ya que estos incumplimientos están generando reclamaciones por parte de los usuarios, afectando la percepción que tienen sobre la gestión de nuestra entidad, incrementando por ende la carga administrativa y emocional de los funcionarios que atienden la ventanilla puesto que no pueden ofrecer soluciones concretas a los usuarios que llegan molestos e inconformes a dichas oficinas.

SUBDIRECCIÓN	TOTAL PQRSDF POR SUBDIRECCIÓN	Promedio de asignación por Subdirección
BIODIVERSIDAD	2273	49.33%
EVALUACIÓN	1164	25.26%
INFRAESTRUCTURA	426	9.24%
PLANIFICACION	344	7.47%
SECRETARIA GRAL	166	3.60%
ADTIVA Y FRA	199	4.32%
CONTROL INTERNO	14	0.30%
CONTROL INT. DISCI	9	0.20%
DIRECCIÓN	13	0.28%
<b>TOTALES</b>	<b>4608</b>	<b>100.00%</b>

TOTAL 1er SEMESTRE POR TERMINOS DE RESPUESTA										
SUBDIRECCIÓN	PQRSDF FINALIZADO DENTRO TERMINO	PQRSDF FINALIZADO FUERA TERMINO	PQRSDF PENDIENTE NO VENCIDO	PQRSDF PENDIENTE VENCIDO	TOTAL PQRSDF	Promedio PQRSDF Finalizado dentro del termino	Total PQRSDF gestion positiva	Total Promedio gestión positiva %	total PQRSDF gestión negativa	total gestion negativa
BIODIVERSIDAD	1035	622	498	112	2267	45.66%	1533	67.62%	734	32.38%
EVALUACIÓN	759	127	242	23	1151	65.94%	1001	86.97%	150	13.03%
INFRAESTRUCTURA	298	12	108	1	419	71.12%	406	96.90%	13	3.10%
PLANIFICACION	147	81	106	9	343	42.86%	253	73.76%	90	26.24%
SECRETARIA GRAL	135	9	20	2	166	81.33%	155	93.37%	11	6.63%
ADTIVA Y FRA	157	12	26	4	199	78.89%	183	91.96%	16	8.04%
CONTROL INTERNO	13	0	1	0	14	92.86%	14	100.00%	0	0.00%
CONTROL INT. DISCI	9	0	0	0	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%
DIRECCIÓN	10	2	1	0	13	76.92%	11	84.62%	2	15.38%
<b>TOTAL</b>	<b>2563</b>	<b>865</b>	<b>1002</b>	<b>151</b>	<b>4581</b>		<b>3565</b>	<b>77.82%</b>	<b>1016</b>	<b>22.18%</b>
promedio de Atención por t	<b>55.95%</b>	<b>18.88%</b>	<b>21.87%</b>	<b>3.30%</b>			<b>3565</b>	<b>77.82%</b>	<b>1016</b>	<b>22.18%</b>

Fuente: Informe PQRSDF 1er semestre de 2024-Subproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano.

- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRSDF que se encuentren sin respuesta y están por fuera de los términos para dar atención oportuna, o que, estando finalizadas, corresponden es 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.

Se sugiere que el subproceso de Atención al Ciudadano indague en cada una de las subdirecciones que respuestas por tema de competencia y que son de radicación reiterativa por parte de los usuarios en la entidad, se deben trasladar a otras entidades y que estas puedan ser devueltas de una vez desde el proceso de Atención al Ciudadano y así evitar que lleguen a las subdirecciones (contar con un modelo de respuesta tipo según la temática).

- 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 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 certeza 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 tiempos de ley.

---

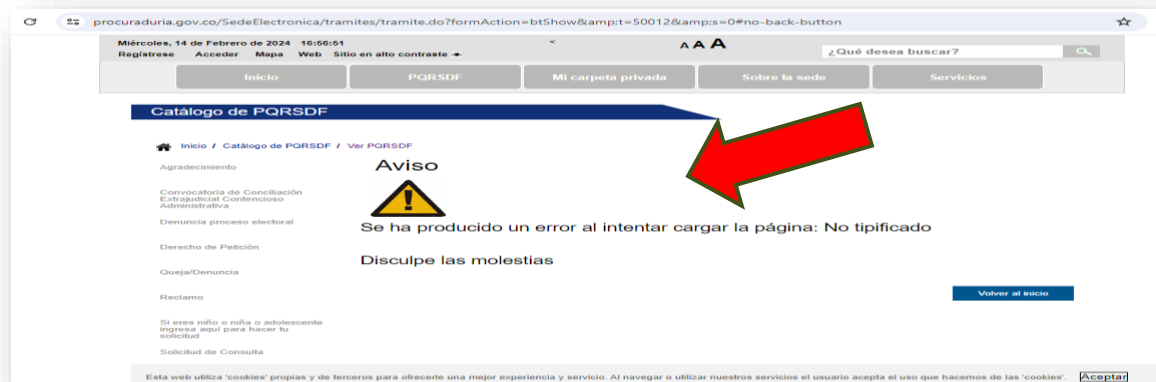
<sup>5</sup> ¿Cuál es el objetivo de un Procedimiento? El principal objetivo de un Procedimiento Operativo Estándar, como el propio nombre ya da a entender, es estandarizar la realización de una actividad, para minimizar errores, desvíos y variaciones. Documentan la forma en que se deben realizar las actividades para facilitar la conformidad 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/>

- Realizar análisis a los resultados de indicadores y aplicación de controles a los riesgos con la periodicidad estipulada, con el fin de establecer planes que permitan la mejora continua de los procesos.
- Capacitar a los funcionarios en el sentido de garantizar que las respuestas sean efectivas (respuestas de fondo) y se encuentren dentro de términos ajustados a la normatividad y procedimientos internos establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Corporación.
- Detectar por parte de subdirectores y líderes de procesos, las situaciones 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.
- Evaluar la posibilidad de desconcentrar el proceso de firma de oficios, que en este momento se encuentra, en un alto porcentaje asignado a servidores públicos del nivel Directivo y que por su grado de ocupación están conllevando a vencimientos en respuestas a PQRSDF de manera reiterativa.
- Fortalecer las competencias en cuanto a la adecuada clasificación de las comunicaciones, puesto que se ha manifestado por parte de varias áreas que se presentan algunos casos en donde la clasificación no corresponde con el tipo de comunicación e igualmente hacer una verificación profunda del escrito recibido para que los tiempos de respuesta asignados en el Admiarchi estén acordes con el plazo que nos ha otorgado la entidad o instancia de control, pues esta situación ya ha conllevado a incumplimientos en la respuesta dentro de los tiempos ya que por lo general la guía es la alerta que genera la plataforma.
- Utilizar el tipo documental “MEMORANDO” para remitir comunicaciones entre dependencias de la Corporación (II), evitando hacer uso de la tipología “COMUNICACIONES OFICIALES” que corresponden a comunicaciones externas (IE) ya que se evidencia que en ocasiones entre áreas se está utilizando esta última tipología generando confusión y denotando falta de conocimiento en el uso de la herramienta Admiarchi. Aclarar a los funcionarios al momento de elaborar un comunicado en Admiarchi en que consiste el “EXPEDIENTE” y cuál es el fin del “TIPO DOCUMENTAL”, a fin de que se tenga pleno conocimiento de cómo afecta la gestión documental una errónea selección en estos dos criterios.



- Unificar criterios en cuanto al manejo que se debe dar a las PQRSDF dirigidas a otras entidades y que remiten a la Corporación simplemente como copia.
- Los radicados que llegan del Juzgado Primero Civil del Circuito Especializado en restitución de tierras, no están siendo tratadas como PQRSDF, sino como una comunicación de ventanilla general, situación que sugiere esta oficina sea revisada, dado que son solicitudes que conllevan al cumplimiento de una orden judicial con unos tiempos específicos que no están generando alerta, lo que podría conllevar a respuestas por fuera de términos, sin contar que son de seguimiento permanente por parte de la Procuraduría de Restitución de Tierras, advirtiendo que la desatención a las órdenes judiciales o su incumplimiento dará lugar a sanciones por desacato y al inicio de investigaciones penales, disciplinarias y/o fiscales. Ante este mismo aspecto tener presente las orientaciones brindadas por la Secretaria General según memorando 2024-II-00027557.
- Siguen existiendo falencias en cómo proceder cuando hay un PQRSDF que debe ser atendida por varias subdirecciones para un mismo destinatario, lo cual fue evidenciado en las respuestas a las PQRSDF que se atendieron producto de la audiencia de presentación del proyecto del plan de acción el pasado mes de abril, pues para un mismo usuario fueron proyectas las respuestas desde cada una de las áreas sin que existiera un funcionario o área compiladora, denotando desorganización interna que requiere de consolidación para una única respuesta, esta situación requiere del desarrollo de una estrategia interna que dé solución a esta práctica.
- Se ha tenido conocimiento de que en algunas oficinas de municipios se brinda respuesta a los usuarios a través de oficios que no están siendo gestionados a través de la plataforma formalmente dispuesta para ello a nivel institucional (Admiarchi), situación que debe abordarse de manera inmediata desde el subproceso de Atención al Ciudadano advirtiendo a los funcionarios que estas malas prácticas pueden convertirse en faltas disciplinarias por desconocer los debidos tramites institucionales y que son de obligatorio cumplimiento ya que los dispone la normatividad (Acuerdo Único de la Función Archivística 001-2024), conllevando a que se pierda la trazabilidad de la comunicación con los usuarios.
- Se advierte que el link, en el aplicativo PQRSDF de Corpocaldas para radicar peticiones con identificación reservada a través de la página Web de la Procuraduría General de la Nación, continúa presentando el siguiente aviso, que puede desorientar al usuario:





Manizales, agosto 9 de 2024

Cordialmente,



LINA MARIA DAZA GALLEGO  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: John Henry López L.  
Revisó: Lina M Daza G

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