

INFORME DE LEY 2021

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRS – I SEMESTRE
DE 2021



OFICINA DE
CONTROL
INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS I SEMESTRE DE 2021

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011¹ reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012² la Oficina de Control Interno presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio 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 de la entidad CROSS hasta el mes de mayo y Admiarchi para el mes de junio, así mismo, muestra la evaluación sobre 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 PQRS se efectúe de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la eficiencia, eficacia, efectividad y con ello la mejora continua.

¹ 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.

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

OBJETIVO

Objetivo general

Realizar el seguimiento a la gestión para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se han interpuesto en la Corporación entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, 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 PQRS radicadas en el primer semestre del año 2021.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRS, 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.

NORMATIVA

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

- Constitución Política de Colombia de 1991, especialmente los artículos 23 y 74³, 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

³ 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.



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 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.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe, se utilizó el informe enviado por la Subdirección Administrativa y Financiera, relacionada con las peticiones, quejas y reclamos registrados en el primer semestre de 2021, además de la información consignada en el sistema de información CROSS y Admiarchi, a través del usuario de consulta dado 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.

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

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	
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 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.

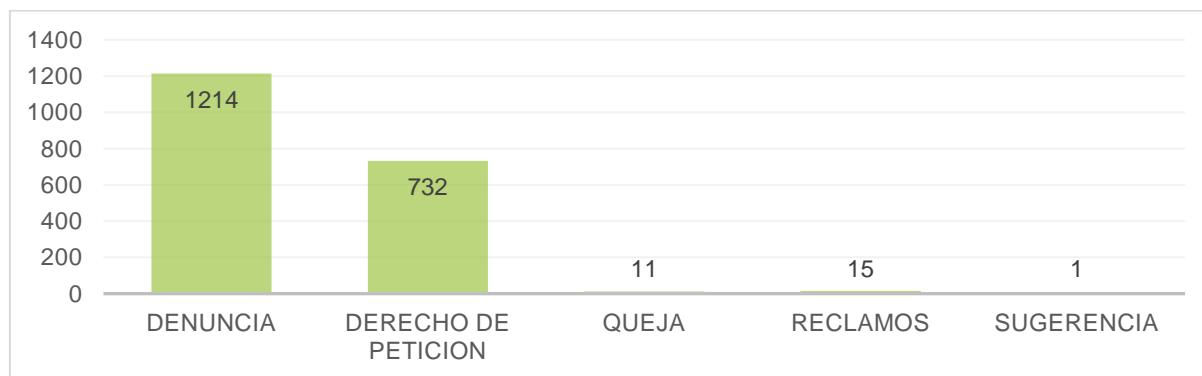
Por otro lado, las peticiones presentadas por los entes externos de control, en el caso de no establecer las fechas o plazos de respuesta, se tienen los siguientes términos:

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

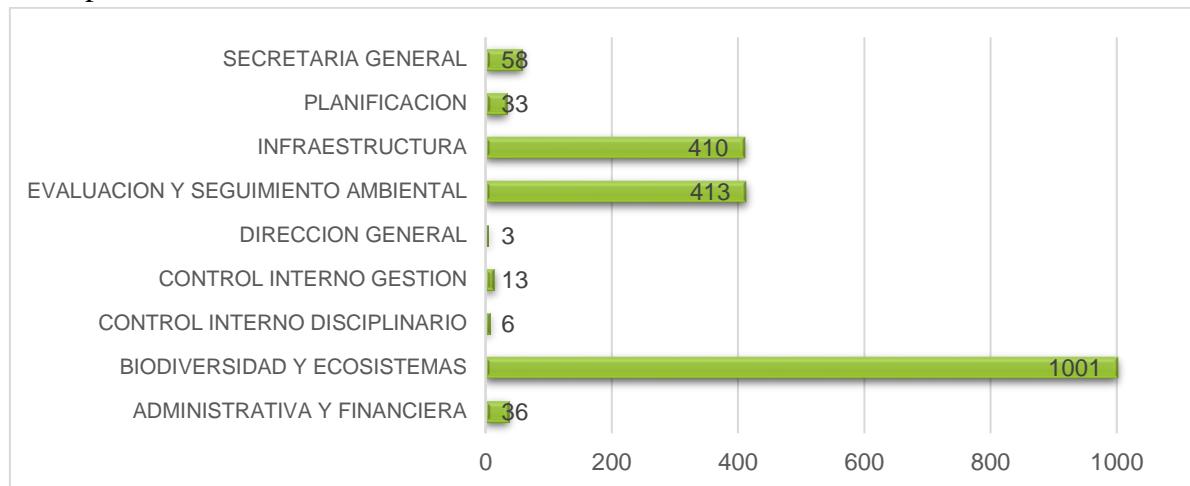
Durante el primer semestre de 2021, ingresaron a la Corporación 1973 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en comparación con el período inmediatamente anterior, que fueron 1876 peticiones, representando un incremento del 5,17% en el número de solicitudes que ingresan a la entidad.

a. *Ingreso de PQRS*

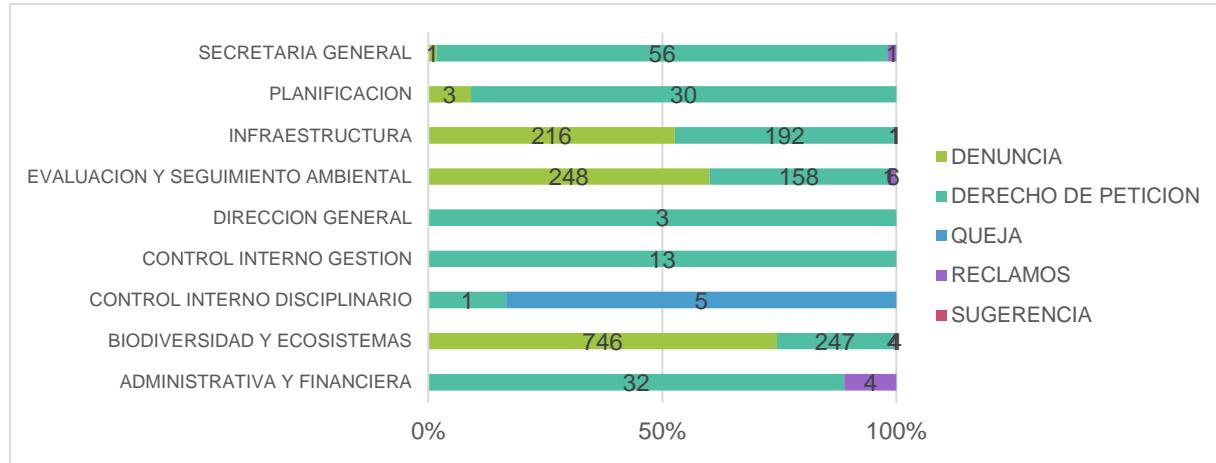


Las Denuncias por Actos Contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente continúa representando el mayor número de solicitudes, seguido de los derechos de petición.

Estas peticiones son direccionaladas a las diferentes áreas de la entidad, así:



Para el primer semestre del año, se observa que el 50,73% de los PQRS se direccionaron hacia Grupo de Biodiversidad y Ecosistemas, mientras que el 20,93% se remitieron a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y el 20,78% a la Subdirección de Infraestructura Ambiental.

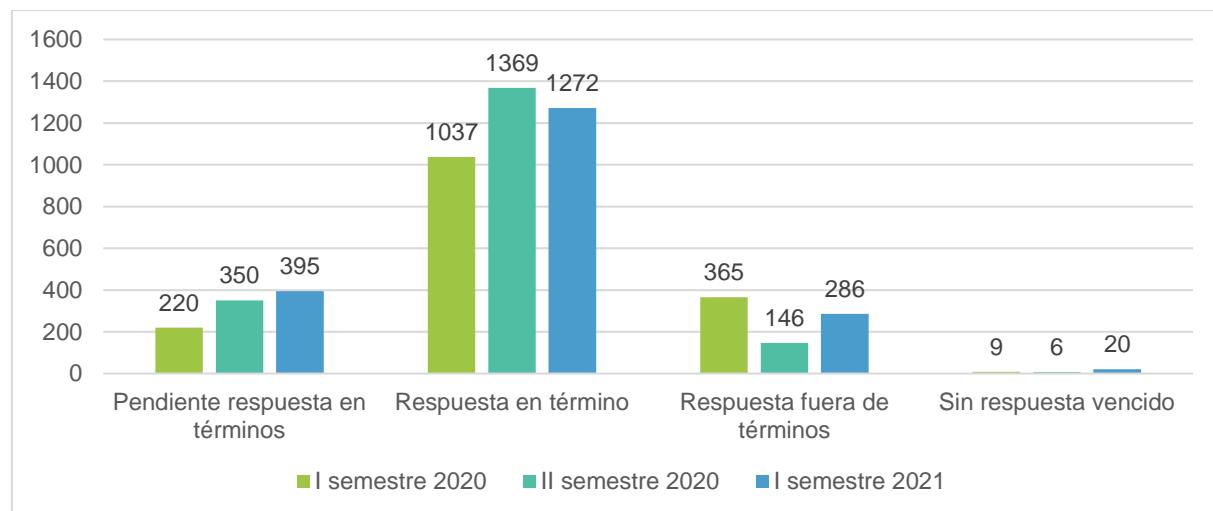


En la anterior gráfica se ilustra el número de trámites a cargo de cada dependencia, observando:

- ⊕ El Grupo de Biodiversidad y Ecosistemas tuvo a su cargo 1.001 peticiones, discriminadas en 746 denuncias, 247 derechos de petición, 4 quejas y 4 reclamos
- ⊕ La Subdirección de Evaluación y Seguimiento tuvo a cargo 413 solicitudes, de las cuales 248 corresponden a denuncias, 158 derechos de petición, 1 queja y 6 reclamos.
- ⊕ La Subdirección de Infraestructura Ambiental, tuvo a su cargo 410 peticiones, discriminadas en 216 denuncias, 192 derechos de petición, 1 queja y 1 sugerencias; esta dependencia tuvo mayor incremento porcentual en atención de denuncias y derechos de petición.
- ⊕ Secretaría General, tuvo a su cargo 1 denuncia, 1 reclamo y 56 derechos de petición.
- ⊕ La Subdirección administrativa y Financiera, atendió 32 derechos de petición y 4 reclamos

- La Subdirección Planificación Ambiental del Territorio, respondió 3 denuncias y 30 derechos de petición
- La Oficina de Control Interno Disciplinario, atendió 1 derecho de petición y 5 quejas.
- Control Interno de Gestión, tuvo bajo su responsabilidad 13 derechos de petición relacionados con requerimientos de entes de control.
- Dirección General, respondió 3 derechos de petición.

b. Cumplimiento en la atención a PQRS



De los 1973 casos recibidos al corte del 30 de junio de 2021, el 64.47% fueron atendidas en los tiempos de ley⁴.

Las respuestas fuera de término corresponden al 14,50% de las solicitudes, mostrando un incremento en las peticiones no resultas en los términos legales con respecto al segundo semestre del 2020 que fue del 7,8%.

⁴ 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

En cuanto a sin respuesta vencido, aún se presenta este tipo de situaciones los cuales se encuentran en RIESGO dado el no cumplimiento en los términos de ley establecidos, observando un incremento en el riesgo debido a que se pasó de 9 solicitudes sin atención en el primer semestre de 2020, a 6 en el segundo semestre 2020 y por último 20 solicitudes al corte de junio 30 de 2021.

c. Verificación Trámite a Peticiones.

Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (1973), se tomó una muestra aleatoria de 39 peticiones, a las cuales se le revisaron los siguientes aspectos: Tiempo de respuesta (Oportunidad), materialidad de la respuesta (Completa y de fondo), arrojando el siguiente resultado:

Fecha Solicitud	Tipo de Caso	Dependencia responsable	Tiempo de respuesta		Materialidad
			Días Hábiles	Oportuna	
12/01/2021	Denuncia	Evaluación Y Seguimiento Ambiental	30	SI	SI
18/01/2021	Derecho De Petición	Biodiversidad Y Ecosistemas	24	SI	SI
27/01/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	32	NO	SI
01/02/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	20	SI	SI
01/02/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	30	SI	SI
04/02/2021	Derecho De Petición	Evaluación Y Seguimiento Ambiental	10	SI	PARCIAL
04/02/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	26	SI	SI
09/02/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	39	NO	SI
11/02/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	28	SI	NO
12/02/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	23	SI	SI
02/03/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	24	SI	SI
04/03/2021	Denuncia	Infraestructura	2	SI	SI
05/03/2021	Derecho De Petición	Biodiversidad Y Ecosistemas	14	SI	SI
10/03/2021	Derecho De Petición	Administrativa Y Financiera	1	SI	SI
16/03/2021	Denuncia	Infraestructura	23	SI	SI
29/03/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	27	SI	SI
29/03/2021	Derecho De Petición	Biodiversidad Y Ecosistemas	13	SI	SI
29/03/2021	Derecho De Petición	Evaluación Y Seguimiento Ambiental	6	SI	SI
06/04/2021	Denuncia	Infraestructura	30	SI	PARCIAL
08/04/2021	Derecho De Petición	Infraestructura	11	SI	SI
13/04/2021	Denuncia	Infraestructura	1	SI	SI
14/04/2021	Denuncia	Infraestructura	27	SI	SI

15/04/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	35	NO	SI
15/04/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	35	NO	SI
16/04/2021	Denuncia	Evaluación Y Seguimiento Ambiental	23	SI	SI
21/04/2021	Derecho De Petición	Infraestructura	29	SI	PARCIAL
27/04/2021	Derecho De Petición	Secretaría General	16	SI	SI
27/04/2021	Derecho De Petición	Infraestructura	17	SI	SI
03/05/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	36	NO	SI
03/05/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	36	NO	SI
12/05/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	29	SI	SI
13/05/2021	Denuncia	Evaluación Y Seguimiento Ambiental	21	SI	SI
13/05/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	28	SI	SI
19/05/2021	Derecho De Petición	Evaluación Y Seguimiento Ambiental	15	SI	SI
20/05/2021	Derecho De Petición	Biodiversidad Y Ecosistemas	24	SI	PARCIAL
24/05/2021	Derecho De Petición	Control Interno Gestión	2	SI	SI
25/05/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	14	SI	SI
27/05/2021	Denuncia	Evaluación Y Seguimiento Ambiental	23	SI	SI
28/05/2021	Denuncia	Biodiversidad Y Ecosistemas	4	SI	SI

Fuente: Propia

De la anterior muestra, se señala que la oportunidad de la respuesta se continúa con las situaciones descritas en puntos anteriores.

En cuanto a la materialidad de la respuesta, continúa con el promedio del semestre anterior, 87%, en este punto es importante recalcar que con la entrada en funcionamiento del nuevo aplicativo de PQRS se debe tener la práctica de adjuntar los anexos al mismo y no solo dejarlo para el envío por correspondencia física o correo electrónico, ya que la información que reposa en el Admiarchi desde un principio es la que se refleja en las respuestas en el link de la página web.

En lo relacionado con los conceptos objeto de consulta se observa que el 43.59% corresponden a temas relacionados con la erradicación y poda de árboles/Gaduales y el 17.95% respecto de visitas y conceptos técnica por deslizamientos.

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.

También se observa el cumplimiento de link para la recepción de solicitudes de información pública con identidad reservada el cual se dirige a la página web de la Procuraduría General de la Nación.

ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

De acuerdo con el inciso tercero del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011⁵, la entidad debe establecer un espacio en su página web que direccione a la ciudadanía para presentar sus quejas y denuncias relacionadas con actos de corrupción realizados por sus funcionarios, al verificar la página web de la entidad, no se observa ninguna herramienta que oriente al usuario sobre el procedimiento a seguir, el link respectivo 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 tenidos en cuenta por los responsables de los procesos y dependencias de la Corporación:

- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRS que se encuentren sin respuesta y están por fuera del plazo de vencimiento, o que estando finalizados, los documentos remitidos corresponden a solicitud de plazo para su respuesta o respuesta parcial.

⁵ “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”

- 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 legales.
- En aplicación del principio de autocontrol, cada dependencia, funcionario y contratista debe implementar medidas que garanticen que la respuesta de las PQRS cumpla con los principios de eficiencia, eficacia, y efectividad.
- Establecer un procedimiento para la atención de quejas y denuncias por actos de corrupción realizados por parte de los funcionarios de la entidad.
- Continuar con las acciones de actualización de los procesos, procedimientos⁶, manuales y guías, con el fin de establecer adecuadamente los pasos que se llevan y los tiempos de ley, de igual forma, establecer un reglamento interno⁷ para la atención de los PQRS que permita ser más eficientes en el proceso y en la respuesta al usuario, acordes con la normatividad vigente.
- Dentro de la entidad se tiene un proceso específico para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, por lo tanto, se recomienda integrar a este el procedimiento establecido en el proceso de Laboratorio para este tipo de actuaciones, con el fin de no generar procedimientos ambiguos o dobles.
- Diseñar una política mediante la cual se establezca el procedimiento para la atención de los oficios y requerimientos realizados por entes de control.

⁶ ¿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/>

⁷ 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.

- Realizar análisis a los resultados de indicadores y aplicación de controles a los riesgos periódicamente, con el fin de establecer planes de mejora que permitan la mejora continua de los procesos y procedimientos.
- Realizar capacitación a los funcionarios sobre la normatividad y procedimientos internos establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Crear mecanismos / herramientas para la detección temprana de los “cuello de botella” en la gestión de PQRS, e implementar los controles necesarios para su intervención en tiempo real.

Cordialmente,

CLAUDIA MARCELA BECERRA GARCÉS
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 - corpocaldas@corpocaldas.gov.co
NIT: 890803005-2

Síguenos en:



@corpocaldas



@corpocaldas



@corpocaldasoficial



@corpocaldas