



INFORME DE LEY 2020

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRS – I SEMESTRE
DE 2020

OFICINA DE
CONTROL
INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS I SEMESTRE DE 2020

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 2020.

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, 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. En lo relacionado con las peticiones, especialmente las denuncias ambientales, se aplican las resoluciones³ emitidas por la entidad en el transcurso de la Emergencia Sanitaria, en la cual se suspenden los términos de las actuaciones administrativas que conlleven la práctica de visitas.

De igual forma, se verificarán los procedimientos, riesgos y controles diseñados en el proceso de “Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano”, el cual se encuentra a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera.

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

³ Resolución 2020-0493 y 2020-0542

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 2020, 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 2020.
- 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 74⁴, 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.

⁴ 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.

- Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece el Estatuto Anticorrupción, dicho estatuto señala en su artículo 76, en relación con el tema en cuestión, la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Decreto Ley 19 del 2012, con el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración 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, como primera medida, se tomó lo consignado en el Sistema de Gestión Integrado de la entidad para el proceso de “Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano”, como son los procedimientos, controles, riesgos e indicadores.

Por otro lado, se utilizó el informe enviado por la Subdirección Administrativa y Financiera, relacionada con las peticiones, quejas y reclamos registrados en el primer semestre de 2020, además de la información consignada en el sistema de información CROSS, 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 1081 de 2015, en especial las siguientes definiciones:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Para 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 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Como parte del seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presentan en la entidad, se incluye un análisis de los procedimientos establecidos en el proceso de “Cultura del servicio y atención al ciudadano”, dado que estos mecanismos y/o herramientas son las bases para la atención eficiente y efectiva del procedimiento evaluado en el presente informe.

Para ello se tuvo en cuenta lo registrado en el Sistema de Gestión Integrado – SGI de la entidad, en donde se observa:

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación
--------------------	----------	-------	------------

Objetivo	Lograr en los servidores públicos de Corpocaldas niveles de excelencia en la atención al ciudadano, creando entre ellos y los usuarios de la Corporación excelentes relaciones basadas en el conocimiento de la entidad y la apropiación de una cultura del servicio.		
Responsable	Profesional Especializado 14 (F) (Subdirección Administrativa y Financiera)		
Alcance	Inicio	Fin	
	Desde la identificación de los servicios que presta la corporación y su divulgación a los ciudadanos. Hasta la verificación de su satisfacción.		
Recursos	Físico (Equipos, Infraestructura, Software, Hardware, Comunicaciones): Acceso a internet, Base de datos, Computadores, Dotacion, Equipo de oficina, Equipos de Computo, Equipos de proyección, Impresora, Internet, Intranet, Libretas de apuntes, Office, Oficinas, Quemadores de CD, RED LAN (Red Subdirección Administrativa y Financiera), Scanner, Servidores, Sistema de Gestión Integral, Software, Telefonos, UPS, Archiveros, Software especializado, Aplicativo Cross, Ventanilla Integral de Tramites Ambientales en Línea - VITAL		
Productos o Servicios	Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos Atención de Denuncias contra los recursos naturales renovables y el medio ambiente Atención de Reclamos por servicios prestados Asignación de citas con funcionarios Recolección y análisis de Sugerencias Asesorías técnicas		

Indicadores

Mostrar 20 registros

Buscar:

Código	Nombre
INS003	Tiempo promedio de respuesta derechos de petición de interés general o particular
INS004	Indicador de satisfacción de clientes laboratorio ambiental
INS005	Tiempo promedio de respuesta derechos de petición de información
INS006	Tiempo promedio de respuesta a denuncias
INS008	Índice Global de Satisfacción del Cliente

Mostrando registros del 1 al 5 de un total de 5 registros

Anterior **1** Siguiente

Documentación

Requisitos aplicables

Entradas y salidas	Procedimiento
Procedimiento	
CS-AC-PR-01 - Procedimiento para atención de peticiones, quejas, reclamos o denuncias	

Fuente: Sistema de Gestión Integrado SGI

En el Sistema de Gestión Integrado, también se observa el procedimiento con código LB-LA-PR-029 “Para la Atención de quejas, peticiones, inquietudes u observaciones” como parte de



los procedimientos adscritos al Proceso de Laboratorios, procedimiento que tiene como objetivo: “Establecer los lineamientos a seguir para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas, peticiones, inquietudes u observaciones que puedan presentarse por parte de los clientes tanto internos como externos”

En cuanto al procedimiento con código CS-AC-PR-01 contemplado en el proceso de Cultura y Atención al Ciudadano, formulado bajo la Ley 1474 de 2011, no se observan actualizaciones que surgieran con ocasión de la expedición de la Ley Estatutaria 1755 de 2015. El procedimiento señala los pasos generales para dar trámite a la petición y los responsables de cada paso, desde la recepción del oficio hasta la elaboración y ejecución de los planes de mejora del subproceso, se observan algunas condiciones generales que no tienen mayor especificidad, en cuanto a las definiciones relacionadas con el tema, se observan la Resolución 041 de 2013 y la Resolución 452 de 2011, ambos actos administrativos emitidos por Corpocaldas, con las cuales se establecen las políticas de Atención al Usuario.

Indicadores:

En cuanto a los indicadores establecidos para el procedimiento, se observa a través de las mediciones realizadas, que no se cumplen las metas establecidas, si bien en 2018 se presenta una mejora en los tiempos que se miden, para el año 2019 nuevamente los tiempos de respuesta aumentaron en los diferentes indicadores.

En lo relacionado con el indicador de Satisfacción del Cliente, no se observa medición para la vigencia 2019, y los resultados de las otras vigencias tampoco alcanzan a cumplir las metas propuestas, por el contrario la tendencia en los años 2017 y 2018 es a la baja.

Debido a que el alcance del procedimiento analizado, va hasta la realización de acciones correctivas, preventivas y de mejora, producto de la medición de satisfacción del usuario y de acuerdo a los resultados de los indicadores, se verifican los planes de mejora planteados en el sistema y la atención a los mismos, en donde se tiene una observación propuesta por el Sistema de Gestión Integrado en 2017 y cuatro más, producto de informes de la oficina de control interno en el 2019, ninguna de las cuales referencia planes de mejora propuestos.

Riesgos:

Para el proceso se tiene establecidos dos riesgos:

Unidad de riesgo	Origen	Clases de Riesgos	Riesgo	Responsable	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Tratamiento del Riesgo	Controles
Cultura del servicio y atención al ciudadano	Personas	Estrategico, Operativo, Cumplimiento	Incumplimiento en los tiempos de respuesta de PQR's	Profesional Especializado 12 (A)	Posible	Moderado	Alto	Reducir el riesgo	1
Cultura del servicio y atención al ciudadano	Personas	Operativo, Imagen	Inadecuada prestación del servicio a la ciudadanía	Profesional Especializado 12 (A)	Posible	Moderado	Alto	Reducir el riesgo	1

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros

Anterior 1 Siguiente

Fuente: Sistema de Gestión Integrado SGI

El primero, tiene como control preventivo un informe semanal de casos a vencer durante la semana siguiente, pese a la realización de esta actividad, se presenta un porcentaje considerable de **incumplimiento en los tiempos de respuesta de PQR's**, evidenciándose de este modo el riesgo en mención, sin embargo, como se manifestó en párrafos anteriores, no se observan acciones de mejora.

En cuanto al segundo riesgo: Inadecuada prestación del servicio a la ciudadanía, se plantea como control “Realizar procesos de inducción, reinducción y capacitación con énfasis en la cultura del servicio y atención al ciudadano”, no obstante, esta medida se encuentra en estado por Desarrollar.

Por otra parte, se realizó una encuesta a los funcionarios de la entidad⁵, con el fin de establecer el grado de conocimiento sobre el procedimiento y tiempos de atención para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de la cual se destaca:

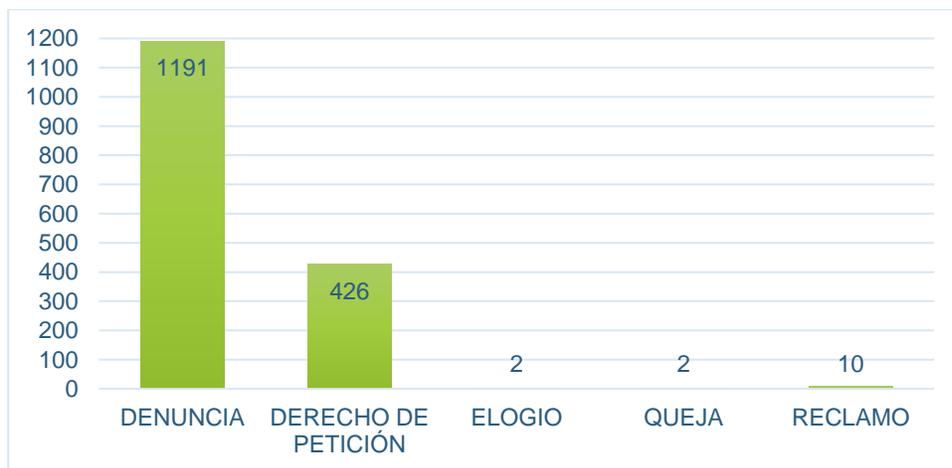
⁵ La encuesta fue contestada por 102 funcionarios

- ✚ El 20,6% de los funcionarios encuestados manifiestan no conocer el procedimiento que la entidad tiene diseñado para tal fin. Por su parte el 34,4% no tiene conocimiento sobre el procedimiento interno para tramitar las peticiones “anónimas”
- ✚ En promedio, solo el 44.85% de los funcionarios conocen los tiempos que se establecen para la respuesta o actuación que se debe dar en el proceso de atención de PQRS. Teniendo mayor conocimiento en los tiempos de solicitudes relacionadas con quejas, reclamos y solicitud de información.
- ✚ En general, los comentarios que dejaron plasmados en la encuesta se relacionan con la solicitud de un procedimiento o flujograma y la urgente necesidad de capacitación en el tema.
- ✚ De los funcionarios que trabajan directamente en el subproceso de Cultura y Atención al Ciudadano, se observa que no hay claridad en la forma como se deben procesar los oficios o requerimientos que llegan de los diferentes entes de control.

SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRS

Durante el primer semestre de 2020, ingresaron a la Corporación 1664 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de las cuales 33 se anularon por duplicidad de la solicitud o presentarse error en el sistema, quedando 1631 peticiones, con base en las cuales se realiza el siguiente análisis:

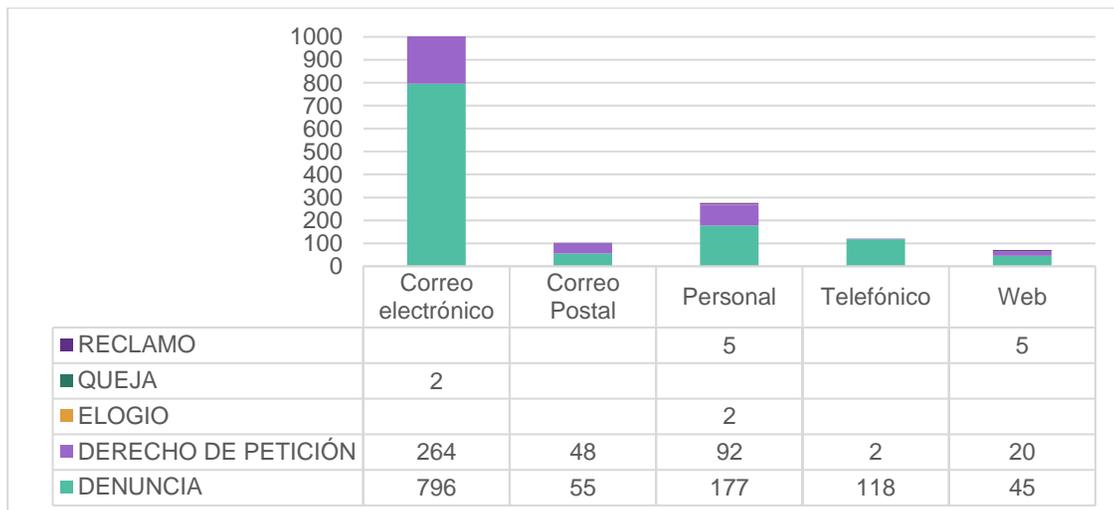
a. Ingreso de PQRS



A su vez los derechos de petición se clasifican en:



En general, el 73.02% de las peticiones que ingresan a la entidad corresponden a Denuncias en los términos de la Resolución 041 de 2013⁶ y el 26.12% corresponden a derechos de petición.



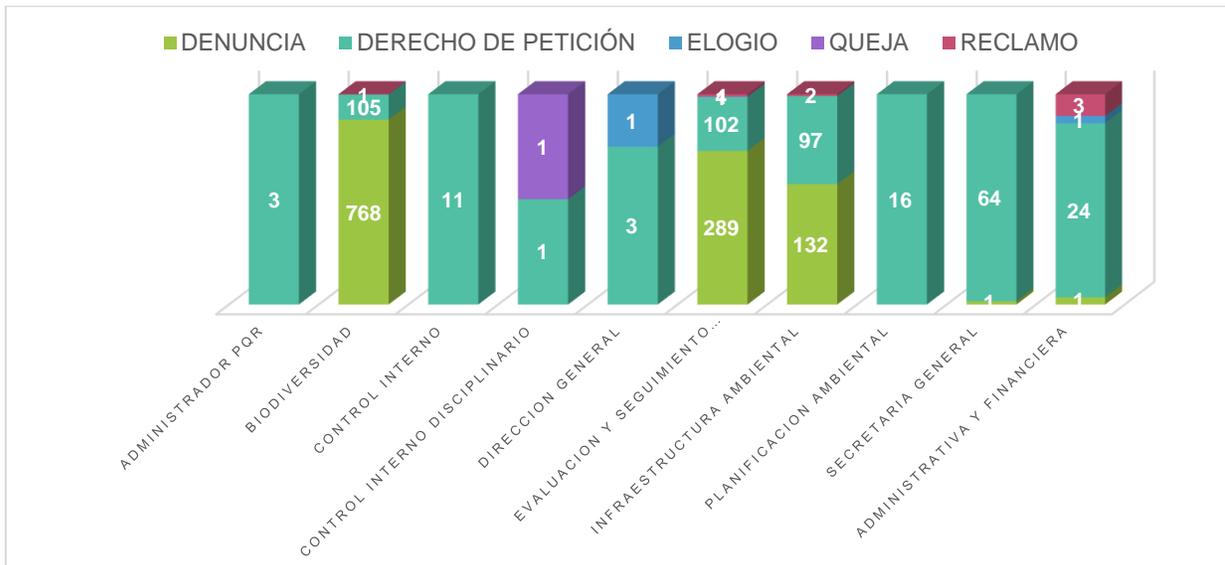
⁶ Resolución 041 de 2013- Definiciones - Denuncia: Son las comunicaciones oficiales mediante las cuales un ciudadano pone en conocimiento de la Corporación un hecho que esté afectando o pueda afectar los recursos naturales renovables y/o medio ambiente en el Departamento de Caldas, con el fin de que en su calidad de autoridad ambiental, se movilicen para constatar el hecho, determinar los responsables e iniciar las actuaciones legales correspondientes, hasta donde se lo permita su competencia.

En la gráfica anterior se observan las solicitudes realizadas por tipo de solicitud y a través del canal que se recibió, en donde se concluye que el medio más utilizado es el correo electrónico.

Adicionalmente, estas peticiones son direccionadas a las diferentes áreas de la entidad, así:



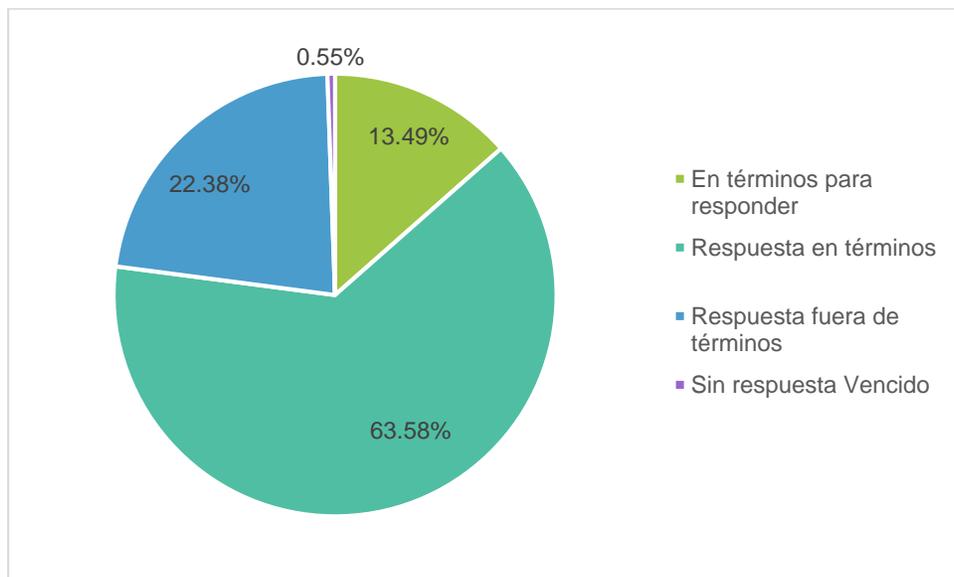
El 53.59% de las peticiones que ingresan a la entidad, se direccionan hacia el Grupo de Biodiversidad, el 24,28% hacia la Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental y el 14,16% a la Subdirección de Infraestructura Ambiental.



En la anterior gráfica se ilustra el número de trámites a cargo de cada dependencia; observando que Grupo de Biodiversidad tiene a su cargo 768 casos de denuncias, Evaluación y Seguimiento 289 casos, Infraestructura Ambiental 132 casos, Secretaría General 1 caso y Administrativa y Financiera 1 caso.

En el caso de los derechos de petición, se observa que están a cargo de todas las dependencias de la entidad, distribuidos así: 3 casos para Administrador de PQR, 105 casos para el Grupo de Biodiversidad, 11 casos para Control Interno de Gestión, 1 caso para Control Interno Disciplinario, 3 casos para Dirección General, 102 casos para la Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental, 97 casos para Infraestructura Ambiental, 16 casos para Planificación Ambiental, 64 casos para Secretaría General, 24 casos para la Subdirección Administrativa y Financiera.

b. Cumplimiento en la atención a PQRS



De los 1631 casos recibidos al corte del 30 de junio de 2020, el 63.58% fueron atendidas en los tiempos de ley⁷, mientras que el 22.93% con respuesta fuera de término y sin respuesta

⁷ 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

vencido, se encuentran en RIESGO dado el no cumplimiento en los términos de ley establecidos.

	En términos para responder	Respuesta en términos	Respuesta fuera de términos	Sin respuesta Vencido
Administrador PQR	3			
Biodiversidad	154	414	300	6
Control Interno		11		
Control Interno Disciplinario		2		
Dirección General	1	3		
Evaluación y Seguimiento Ambiental	38	316	42	
Infraestructura Ambiental	12	207	10	2
Planificación Ambiental del Territorio		14	2	
Secretaría General	12	41	11	1
Administrativa y Financiera		29		
Total general	220	1037	365	9

c. Verificación Trámite a Peticiones.

Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (1631), se tomó una muestra aleatoria de 80 peticiones, a las cuales se le revisaron los siguientes aspectos: Tiempo de respuesta (Oportunidad), materialidad de la respuesta (Completa y de fondo), trazabilidad de la respuesta (Tenga asociada la respuesta), arrojando el siguiente resultado:

Fecha Solicitud	Tipo de Caso	Dependencia responsable	Tiempo de respuesta		Materialidad	Trazabilidad	
			Días	Oportuna		Sistema Interno	Pag Web
07/01/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	38	NO	SI	PARCIAL	PARCIAL
15/01/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	35	NO	SI	SI	SI
17/01/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	62	NO	PARCIAL	PARCIAL	PARCIAL
20/01/2020	DCHO PETICIÓN	INFRAESTRUCTURA	15	SI	NO	NO	NO
20/01/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	25	SI	SI	SI	SI
20/01/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	33	NO	SI	SI	SI
21/01/2020	DENUNCIA	INFRAESTRUCTURA	30	SI	NO	NO	NO
22/01/2020	DCHO PETICIÓN	BIODIVERSIDAD	30	NO	SI	SI	SI
23/01/2020	DENUNCIA	INFRAESTRUCTURA	30	SI	SI	SI	SI
24/01/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	24	SI	PARCIAL	PARCIAL	PARCIAL
24/01/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	31	NO	SI	SI	SI
24/01/2020	DCHO PETICIÓN	INFRAESTRUCTURA	5	SI	SI	SI	SI
27/01/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	27	SI	SI	SI	SI
28/01/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	30	SI	SI	SI	SI

28/01/2020	DHO PETICIÓN	PLANIFICACION	13	SI	SI	SI	SI
29/01/2020	DCHO PETICIÓN	INFRAESTRUCTURA	5	SI	SI	SI	SI
04/02/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	28	SI	PARCIAL	PARCIAL	PARCIAL
05/02/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	29	SI	NO	NO	NO
07/02/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	26	SI	NO	NO	NO
07/02/2020	DENUNCIA	INFRAESTRUCTURA	5	SI	SI	SI	SI
07/02/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	38	NO	SI	SI	SI
10/02/2020	DCHO PETICIÓN	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	14	SI	SI	SI	SI
10/02/2020	DCHO PETICIÓN	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	SI	SI	PARCIAL	PARCIAL
13/02/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	12	SI	NO	PARCIAL	PARCIAL
13/02/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	26	SI	SI	PARCIAL	PARCIAL
17/02/2020	DCHO PETICIÓN	INFRAESTRUCTURA	5	SI	SI	SI	SI
19/02/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	24	SI	SI	SI	SI
19/02/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	17	SI	PARCIAL	PARCIAL	PARCIAL
19/02/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	50	NO	SI	SI	SI
19/02/2020	RECLAMO	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	30	SI	SI	SI	SI
20/02/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	25	SI	SI	SI	SI
20/02/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	30	SI	SI	SI	SI
20/02/2020	DENUNCIA	INFRAESTRUCTURA	20	SI	NO	NO	NO
24/02/2020	DCHO PETICIÓN	SECRETARIA GENERAL	1	SI	SI	SI	SI
24/02/2020	DCHO PETICIÓN	SECRETARIA GENERAL	3	SI	SI	SI	SI
26/02/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	12	SI	PARCIAL	PARCIAL	PARCIAL
26/02/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	30	SI	NO	NO	NO
27/02/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	38	NO	SI	SI	SI
27/02/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	17	SI	NO	NO	NO
28/02/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	30	SI	NO	NO	NO
02/03/2020	DCHO PETICIÓN	INFRAESTRUCTURA	10	SI	SI	SI	SI
02/03/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	34	NO	NO	NO	NO
04/03/2020	DENUNCIA	INFRAESTRUCTURA	16	SI	NO	NO	NO
04/03/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	24	SI	NO	NO	NO
05/03/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	24	SI	NO	PARCIAL	PARCIAL
09/03/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	18	SI	SI	SI	SI
09/03/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	33	NO	NO	NO	NO
09/03/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	8	SI	SI	SI	SI
10/03/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	30	SI	NO	NO	NO
11/03/2020	DCHO PETICIÓN	BIODIVERSIDAD	24	NO	NO	NO	NO
12/03/2020	DCHO PETICIÓN	BIODIVERSIDAD	23	NO	SI	PARCIAL	PARCIAL
16/03/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	29	SI	NO	NO	NO
17/03/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	30	SI	NO	NO	NO
17/03/2020	DCHO PETICIÓN	SECRETARIA GENERAL	1	SI	SI	SI	SI
18/03/2020	DCHO PETICIÓN	SECRETARIA GENERAL	7	SI	SI	SI	SI
20/03/2020	DCHO PETICIÓN	SECRETARIA GENERAL	6	SI	SI	SI	SI
25/03/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	23	SI	NO	NO	NO
25/03/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	30	SI	SI	SI	SI
25/03/2020	DCHO PETICIÓN	DIRECCION GENERAL	1	SI	SI	PARCIAL	PARCIAL
25/03/2020	DCHO PETICIÓN	SECRETARIA GENERAL	9	SI	SI	SI	SI
30/03/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	22	SI	NO	NO	NO

30/03/2020	DCHO PETICIÓN	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	3	SI	SI	PARCIAL	PARCIAL
03/04/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	16	SI	SI	SI	SI
03/04/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	39	SI	SI	PARCIAL	PARCIAL
03/04/2020	RECLAMO	INFRAESTRUCTURA	13	SI	SI	PARCIAL	PARCIAL
14/04/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	36	NO	SI	SI	SI
24/04/2020	DCHO PETICIÓN	INFRAESTRUCTURA	13	SI	SI	SI	SI
27/04/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	31	NO	SI	PARCIAL	PARCIAL
27/04/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	30	SI	SI	SI	SI
28/04/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	30	SI	PARCIAL	PARCIAL	PARCIAL
08/05/2020	DCHO PETICIÓN	BIODIVERSIDAD	10	SI	SI	SI	SI
11/05/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	29	SI	SI	NO	NO
12/05/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	23	SI	SI	SI	SI
19/05/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	sin respuesta				
21/05/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	23	SI	SI	PARCIAL	PARCIAL
27/05/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	sin respuesta				
27/05/2020	DENUNCIA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	sin respuesta				
28/05/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	sin respuesta				
28/05/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	4	SI	SI	SI	SI
01/06/2020	DENUNCIA	BIODIVERSIDAD	sin respuesta				

Fuente: Propia

De la anterior muestra, se señala que los casos para los cuales se expresa “Sin Respuesta” aún se encuentran dentro del tiempo de respuesta legal, en cuanto a las ponderaciones realizadas a los demás casos el promedio de casos no atendido dentro de los tiempos legales es del 18,75%, situación que se aproxima a lo detectado en el ítem de “Cumplimiento de PQRS”.

En cuanto a la materialidad de la respuesta, se observaron casos en los cuales se informa al peticionario que se deben adelantar trámites ambientales ante la entidad o se realizará seguimiento a la situación denunciada en los tres meses siguientes, dejando la respuesta de fondo supeditada a una actuación posterior, pero en el sistema no se tiene evidencia alguna de esta actividad de seguimiento, tampoco si el denunciante recibió esta información. Además, se tiene que el 25% de los casos no tiene respuesta de fondo, al verificar los oficios emitidos se solicita ampliación del plazo para atender la solicitud, si bien, nos encontramos ante una situación especial por la emergencia sanitaria por Covid 19, es importante tener en cuenta que 9 de los 19 casos que presentan esta situación se relacionan con respuestas dadas entre enero y febrero (aún no estábamos con trabajo en casa) y por otro lado, el Decreto 491 de 2020 amplía los plazos en unos determinados tiempos los cuales se deben tener en cuenta. Otro punto a

mostrar, es que a pesar de que el caso no tiene respuesta en el sistema aparece como “Finalizado”.

En lo relacionado con la trazabilidad de las respuestas a PQRS, aunado a lo anterior, al verificar las respuestas a través de la página, en algunas ocasiones se dificulta en la lectura de la respuesta, ya que no se adjunta el documento emitido sino que se copia en las observaciones. En este punto, también hay que señalar que la fecha de cierre de los casos en el sistema no coincide con la fecha real de respuesta al peticionario, no se tiene un campo para fecha del oficio como tampoco fecha exacta de la entrega del oficio, al no tener estos datos no se tiene información precisa que facilite un adecuado análisis del proceso.

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 tiene acceso para el ingreso de solicitudes y el respectivo seguimiento con el número de caso.

Adicionalmente, se tienen publicados los siguientes documentos:

- Guía de usuario para peticiones, quejas y reclamos: Este documento contiene las definiciones y tiempos a tener en cuenta en el proceso, sobre el cual se recalca que:
 - El concepto de denuncias está relacionado con los hechos que atentan contra los recursos naturales, para lo cual se tiene 15 días hábiles para responder, tiempo que no coincide con el plazo de 30 días establecido en el sistema.
 - No se tiene referencia alguna a las denuncias por actos de corrupción de acuerdo a lo establecido en el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano” expedido por DAFP.⁸

⁸ **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.

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.

- Manual de atención al ciudadano: Documento que contiene el portafolio de servicios y trámites de Corpocaldas, Marco Normativo y el Protocolo de atención y servicio al ciudadano.

También se verifica el cumplimiento a la resolución 3564 de 2015 emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en lo relacionado con los campos mínimos que debe contener el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública, y se comparan con el formulario que aparece en el link de la página web de la entidad así:

Campos Mínimos Resolución 3564 de 2015	Link Corpocaldas
Tipo de solicitud	Cumple
Tipo de solicitante	No cumple
Primer y segundo nombre	Cumple
Primer y segundo apellido	Cumple
Tipo y número de identificación	Cumple
Razón social	No cumple
NIT	Cumple
País	No cumple
Departamento	Cumple
Municipio	Cumple
Dirección	Cumple
Correo electrónico	Cumple
Teléfono fijo y celular	Cumple
Contenido de la solicitud	Cumple
Archivos o documentos	Cumple
Opción para elegir el medio de respuesta	No cumple
Información sobre posibles costos asociados a la respuesta	No cumple

ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

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

De acuerdo con el inciso tercero del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011⁹, la entidad debe establecer un espacio en su página web que direcciona a la ciudadanía para presentar sus quejas y denuncias relacionadas con actos de corrupción realizados por sus funcionarios, 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 las cuales se encuentran “sin respuesta vencida”, o que estando finalizados, los documentos remitidos corresponden a solicitud de plazo para su 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 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.
- Actualizar el proceso, procedimientos¹⁰, manuales y guías de forma urgente, con el fin de establecer adecuadamente los pasos que se llevan y los tiempos de ley, de igual forma,

⁹ “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”

¹⁰ ¿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

establecer un reglamento interno¹¹ 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.

- Actualizar los actos administrativos a través de los cuales se adoptan o modifican los manuales y guías del proceso, dado que el manual para la atención y trámite interno del derecho de petición que se encuentra vigente es el instaurado mediante la resolución 041 de 2013, pero en la página de la entidad se encuentra un manual de fecha febrero de 2020 sin acto administrativo que lo adopte y derogue el anterior.
- Implementar el procedimiento para atención de denuncias ambientales conforme a los documentos emitidos para el caso, especialmente, en lo relacionado con los tiempos de atención y temas que se consideran denuncia conforme la definición establecida en los manuales.
- 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.
- 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.

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/>

¹¹ 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.

- 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.
- Actualizar el aplicativo a través del cual se reciben las PQRS de la entidad con respecto a los campos mínimos que se requieren según la resolución 3564 de 2015 emitida por Mintic.
- Procurar porque el aplicativo utilizado para la atención de PQRS, brinde la mayor información requerida para realizar análisis y toma decisiones eficientes y oportunas, lo cual también redundará en la disminución de reprocesos y controles manuales que se tienen en el área.
- Propender porque el aplicativo informe la fecha exacta de respuesta al peticionario, y no como actualmente se tiene, que es la fecha de finalización del caso, la cual corresponde a la fecha en que el funcionario de PQRS hace el proceso de cierre, además, se deben establecer opciones para respuestas a través de correo electrónico y que quede la trazabilidad en el aplicativo de ello.
- Generar un procedimiento que permita tener control y hacer seguimiento a las PQRS verbales o aquellas atendidas de manera inmediata.
- Generar un procedimiento para la adecuada atención de las PQRS presentadas por personas de forma anónima.

Cordialmente,

CLAUDIA MARCELA BECERRA GARCÉS
Jefe Oficina de Control Interno