

INFORME DE LEY 2024

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSDF – II SEMESTRE DE 2024



OFICINA DE
CONTROL INTERNO
DE GESTIÓN

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

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 de Gestión presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de diciembre 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 segundo 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 del control interno de cada proceso/subproceso y con ello la mejora continua.

OBJETIVO

Objetivo general

Realizar el seguimiento a la gestión para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se han interpuesto en la Corporación entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

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



Objetivos específicos

- Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRSDF radicadas en el segundo 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 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 que 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”

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.



- 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 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 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, denuncias y felicitaciones registradas en el segundo semestre de 2024, además de la información consignada en el sistema de información Admiarchi.

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

Para el seguimiento de la información señalada, se tiene en cuenta lo establecido en el documento “Manual para la atención y trámite interno PQRSDF con código CS-AC-DA-01, partiendo de las siguientes definiciones:

Derecho de Petición: *El derecho de petición es el derecho constitucional que tienen todas las personas para hacer solicitudes, denuncias, quejas, reclamos, organizaciones. Esto puede ser individual o grupal. La Constitución garantiza que las respuestas a estas solicitudes deben ser proporcionadas de manera oportuna, clara y concreta. Además, la ley establece plazos para asegurar que las respuestas sean dadas en un tiempo adecuado. Este derecho asegura que los ciudadanos tengan una vía para comunicarse con las autoridades y recibir respuestas adecuadas a sus inquietudes...*

Queja: *Es la insatisfacción verbal o escrita que hace una persona, natural o jurídica, pública o privada a la Corporación con respecto a la conducta o actuar de un Servidor Público y/o contratista de la Entidad, en desarrollo de sus funciones y/u obligaciones.*

Reclamo: *Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.*

Sugerencia: *Presentación de una propuesta o idea en busca de mejorar el desempeño de la Corporación.*

Denuncias: *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 el Medio Ambiente en el Departamento de Caldas, con el fin de que, en su calidad de autoridad ambiental, se movilice para constatar el hecho, determinar los responsables e iniciar las actuaciones legales correspondientes, hasta donde se lo permita su competencia.*

Felicitaciones: *Son los reconocimientos a la gestión adelantados por la Corporación frente al Ciudadano (se deja a consideración de la Subdirección la respuesta de este tipo de clasificación). La Norma no estipula tiempo de respuesta para este tipo de clasificación.*

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.

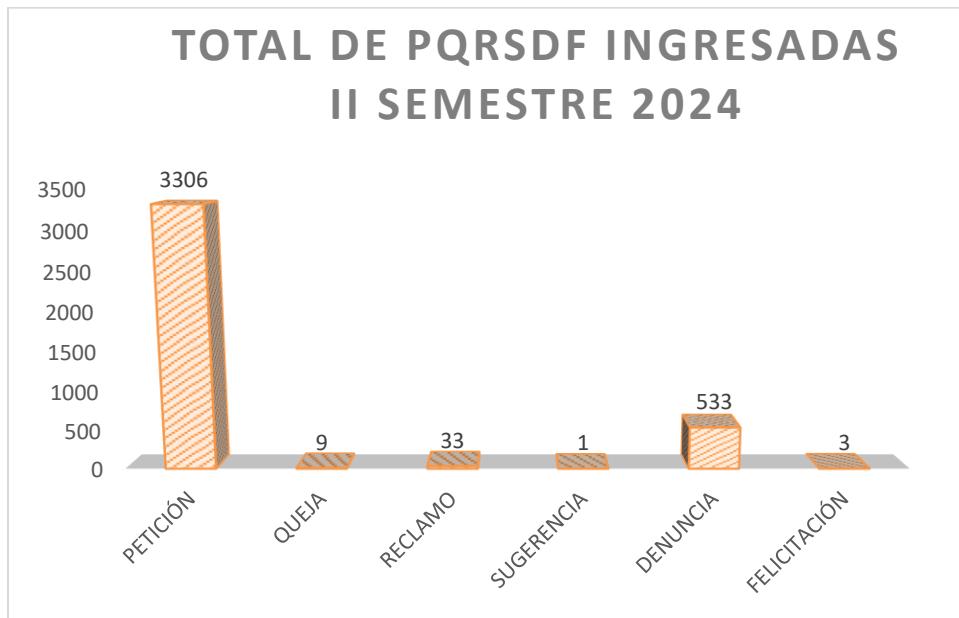


SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSDF:

Durante el segundo semestre de 2024, ingresaron a la Corporación 3885 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, en comparación con el período inmediatamente anterior, que fueron 4608 peticiones, representando una disminución del **15.7%** correspondiente a 723 solicitudes menos que ingresan a la entidad en el segundo semestre del 2024, discriminadas de la siguiente manera:

A. INGRESO PQRSDF

TIPO DE CASO	TOTAL
PETICIÓN	3306
QUEJA	9
RECLAMO	33
SUGERENCIA	1
DENUNCIA	533
FELICITACIÓN	3
TOTAL	3885



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.

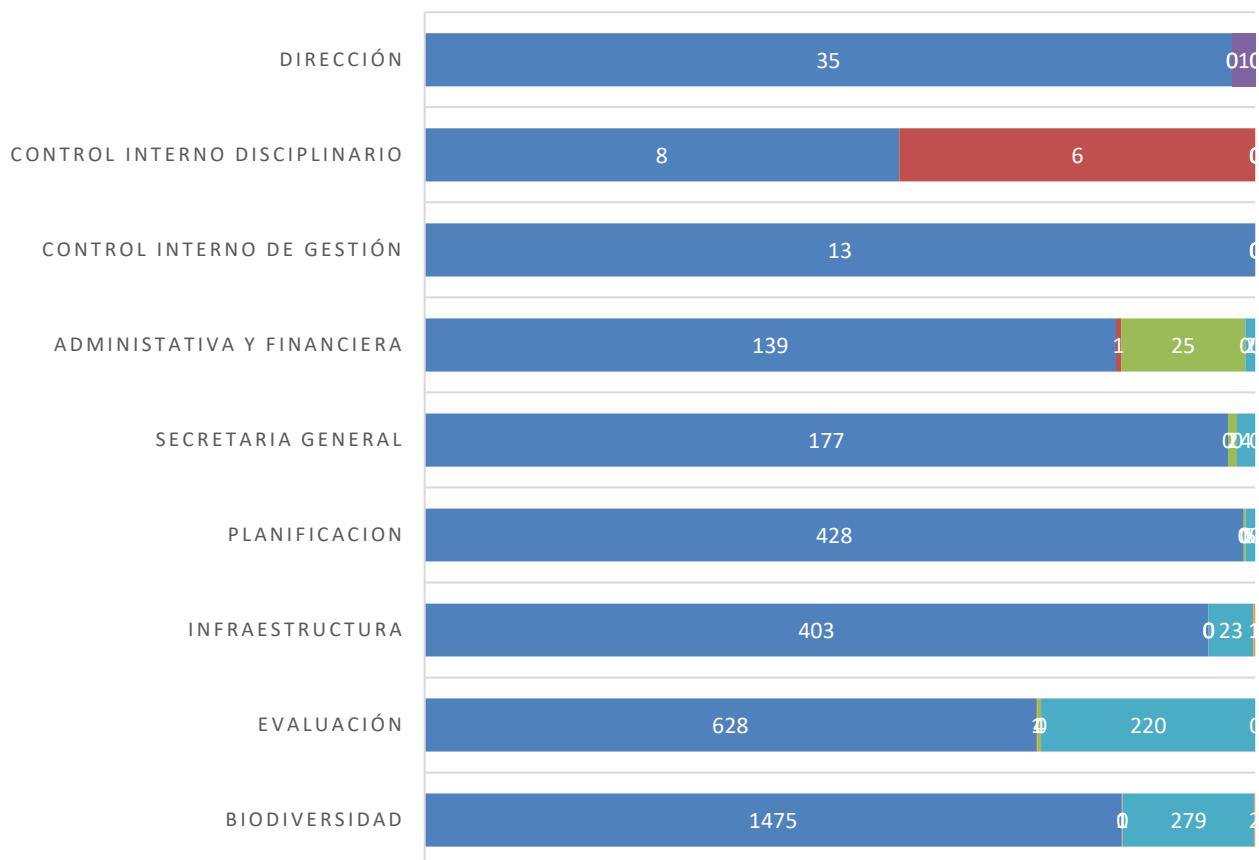
- B.** La cantidad de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones atendidas y tramitadas por cada dependencia de la Corporación para el segundo semestre del año 2024, en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024, son las siguientes:

Unidad Productora	Tipo de Requerimiento - Cantidad						TOTALES
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	
BIODIVERSIDAD	1475	1	1	0	279	2	1758
EVALUACIÓN Y SEGUIM.	628	1	4	0	220	0	853
INFRAESTRUCTURA	403	0	0	0	23	1	427
PLANIFICACION	428	0	1	0	5	0	434
SECRETARIA GENERAL	177	0	2	0	4	0	183
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	139	1	25	0	2	0	167
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	13	0	0	0	0	0	13
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	6	0	0	0	0	14
DIRECCIÓN	35	0	0	1	0	0	36
TOTALES	3306	9	33	1	533	3	3885



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 1758 solicitudes discriminadas en 1475 peticiones, 1 queja, 1 reclamo, 279 denuncias y 2 felicitaciones.
- ❖ La Subdirección de Evaluación y Seguimiento tuvo a cargo 853 solicitudes, de las cuales 834 corresponden a peticiones, 1 queja 4 reclamos y 220 denuncias.
- ❖ La Subdirección de Infraestructura Ambiental, tuvo a su cargo 427 solicitudes, discriminadas en 403 peticiones, 23 denuncias, y 1 felicitación.
- ❖ La Subdirección Planificación Ambiental del Territorio, tuvo a su cargo 434 solicitudes, discriminadas en 428 peticiones, 1 reclamo y 5 denuncias.



— NIT: 890803005-2 —

- ❖ Secretaría General, atendió 183 solicitudes discriminados así: 177 peticiones, 2 reclamos y 4 denuncias.
- ❖ La Subdirección administrativa y Financiera, atendió 167 solicitudes discriminados así: 139 peticiones, 1 queja, 25 reclamos y 2 denuncias.
- ❖ Control Interno de Gestión, tuvo bajo su responsabilidad 13 peticiones.
- ❖ La Oficina de Control Interno Disciplinario, atendió 8 peticiones y 6 quejas.
- ❖ La Dirección General atendió 35 peticiones y 1 sugerencia.

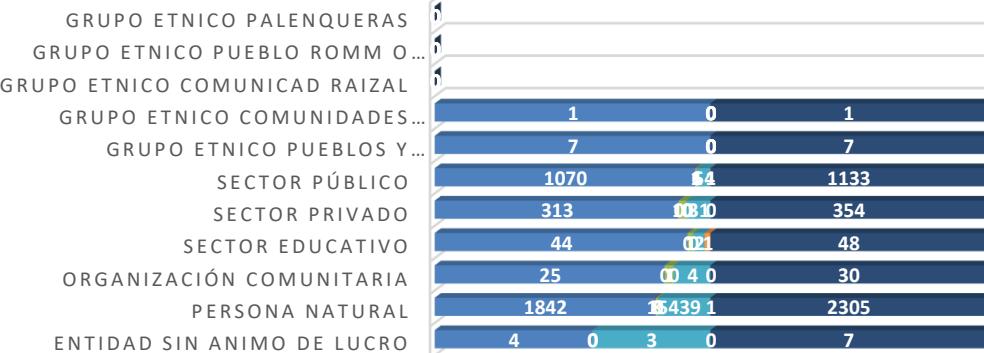
C. A continuación, se clasifican las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones o Elogios, por los diferentes grupos de valor y de interés para la Corporación.

SECTOR	TIPO	CANTIDAD
ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	Peticiones	4
ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	Denuncias	1
PERSONA NATURAL	Denuncias	439
PERSONA NATURAL	Peticiones	1842
PERSONA NATURAL	Quejas	8
PERSONA NATURAL	Reclamos	15
PERSONA NATURAL	Felicitaciones	1
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Peticiones	25
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Reclamos	1
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Denuncias	4
SECTOR EDUCATIVO	Peticiones	44
SECTOR EDUCATIVO	Reclamo	1
SECTOR EDUCATIVO	Denuncias	2
SECTOR EDUCATIVO	Felicitaciones	1
SECTOR PRIVADO	Peticiones	313
SECTOR PRIVADO	Reclamos	10
SECTOR PRIVADO	Denuncias	31
SECTOR PÚBLICO	Peticiones	1070
SECTOR PÚBLICO	Quejas	1
SECTOR PÚBLICO	Reclamos	6
SECTOR PÚBLICO	Sugerencias	1
SECTOR PÚBLICO	Denuncias	54
SECTOR PÚBLICO	Felicitaciones	1
GRUPO ETNICO PUEBLOS Y COMUNIDADES INDIGENAS	Peticiones	7
GRUPO ETNICO COMUNIDADES NEGRAS O AFROCOLOMBIANAS	Peticiones	1
TOTAL		3.885



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

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



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: 2305 solicitudes discriminadas así: peticiones 1842, quejas 8, reclamos 15, denuncias 439 y 1 felicitación o elogio; seguido del grupo de valor “Sector Público” con un total de 1133 solicitudes, entre estas 1070 peticiones y 54 denuncias, convirtiéndose en el segundo grupo de valor que más se atiende a través de PQRSDF, siendo importante realizar un análisis más detallado de este grupo de valor con el objetivo de identificar estrategias que ayuden a gestionar mejor su atención.

TOTAL PQRSDF - SECTOR PUBLICO	1133
De Interés particular/ general	653
ENTES DE CONTROL	146
Solicitud entre entidades	129
De información pública / copias	101
Asociada al Recurso Flora	28
Consulta	25
Asociadas al Recurso Hídrico	11
Congresistas y Defensoría del pueblo	9
Afectación del recurso suelo	9
Solicitud entre entidades / Otras solicitudes	6
Reclamos en general	3
Asociadas al recurso Aire	3



Reclamos por cobro	3
Ubicación Inadecuada de Edificaciones	2
Quejas funcionarios y/o contratistas	1
Sugerencias	1
Solicitud de información bases de datos	1
Deterioro de Ecosistemas por terceros	1
Felicitaciones	1

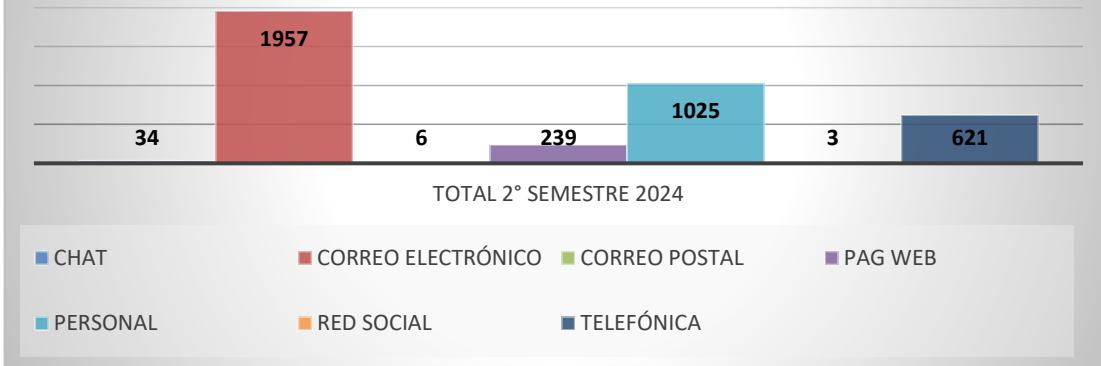
Así mismo, se puede interpretar que, del total de solicitudes radicadas en el segundo semestre de 2024 correspondiente a un universo de 3885 solicitudes, el 59,3 % corresponde al grupo de valor “Persona Natural”.

Con base en la “Caracterización de actores y grupos de valor para la orientación de la propuesta de valor de la Corporación Autónoma Regional de Caldas – Corpocaldas” realizada por la empresa “De la Cruz” y socializada el pasado mes de diciembre de 2024, se deberían realizar los ajustes al aplicativo Admiarchi con el fin que se parametrice la información relacionada con los grupos de valor identificados y se logren realizar análisis más detallados de la gestión de PQRSDF en cada uno de ellos acorde a la caracterización sugerida en el estudio realizado.

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

MEDIO INGRESO	TOTAL 2° SEMESTRE 2024
CHAT	34
CORREO ELECTRÓNICO	1957
CORREO POSTAL	6
PAGINA WEB	239
PERSONAL	1025
RED SOCIAL	3
TELEFÓNICA	621
TOTALES	3885

Medio por el que ingresaron las PQRSDF



- 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 1957 solicitudes ingresadas por este medio.
- Seguido de la presentación de solicitudes de manera personal en la Entidad con un total de 1025 PQRSDF ingresadas de esta manera.
- Así mismo por vía telefónica ingresaron un total de 621 PQRSDF.
- Mediante la página Web de la Corporación ingresaron en el segundo semestre del año 2024, un total de 239 solicitudes de las diferentes PQRSDF.
- Por el chat de la Corporación ingresaron un total de 34 casos.
- Por medio de correo postal ingresaron un total de 6 solicitudes.
- Y por último a través de las redes sociales de la Corporación, el medio menos usado, con 3 solicitudes de PQRSDF.

Respecto a la anterior información presentada y teniendo en cuenta los resultados de la “Caracterización de actores y grupos de valor para la orientación de la propuesta de valor de la Corporación Autónoma Regional de Caldas – Corpocaldas”, se recomienda validar la posibilidad de enfocar los esfuerzos en la gestión de PQRSDF a través de los canales de atención de preferencia y mayor uso, buscando que quienes acuden mediante redes sociales como un ejemplo entre los medios menos utilizados, sean redirigidos a los canales de atención

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 155 denuncias correspondiente al 29.1%, respecto al total de Denuncias (533).
- Seguido de “Contaminación de Aguas” en el subclasificador de Recurso Hídrico, con una cantidad de 86 denuncias correspondiente al 16.1 %, respecto al total de Denuncias (533).
- Continuando con “Sistios de Disposición Final” de la subclasificación Afectación del Recurso Suelo, con una cantidad de 41 denuncias que corresponde al 7.7 %, respecto al total de Denuncias (533).
- Y de “Olores” de la subclasificación “Recurso Aire”, con una cantidad de 27 denuncias que corresponde al 5.1 %, respecto al total de Denuncias (533).

PETICIONES:

Los temas más recurrentes para esta clase de solicitudes fueron:

- De la subclasificación “Riesgo generado por árboles” con 350 peticiones correspondiente de 11.2 % respecto al total de Peticiones (3139)
- “Rescate de Fauna Silvestre por tercero” con un total de 285 peticiones correspondiente al 9.1% respecto al total de Peticiones (3139)
- Y clasificado como “No definido” con un total de 246 peticiones correspondiente 7.8% respecto al total de Peticiones (3139)

La clasificación “No definido”, no se encuentra dentro de los resultados del producto contractual ya relacionado, denominado “Caracterización de actores y grupos de valor para la orientación de la propuesta de valor de la Corporación Autónoma Regional de Caldas – Corpocaldas”, por lo que, en futuros cortes de seguimiento del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, a la gestión de PQRSDF, no debería contemplarse esta clasificación, pues todo debería estar enmarcado dentro de una temática.

F. Verificación Trámite a Peticiones.

Para el presente seguimiento del total de 3885 peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2024, se descontaron 34 solicitudes a las cuales se les dio traslado a otra entidad por ser competencia de estas, dando como resultado 3851 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 subprocesso 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.

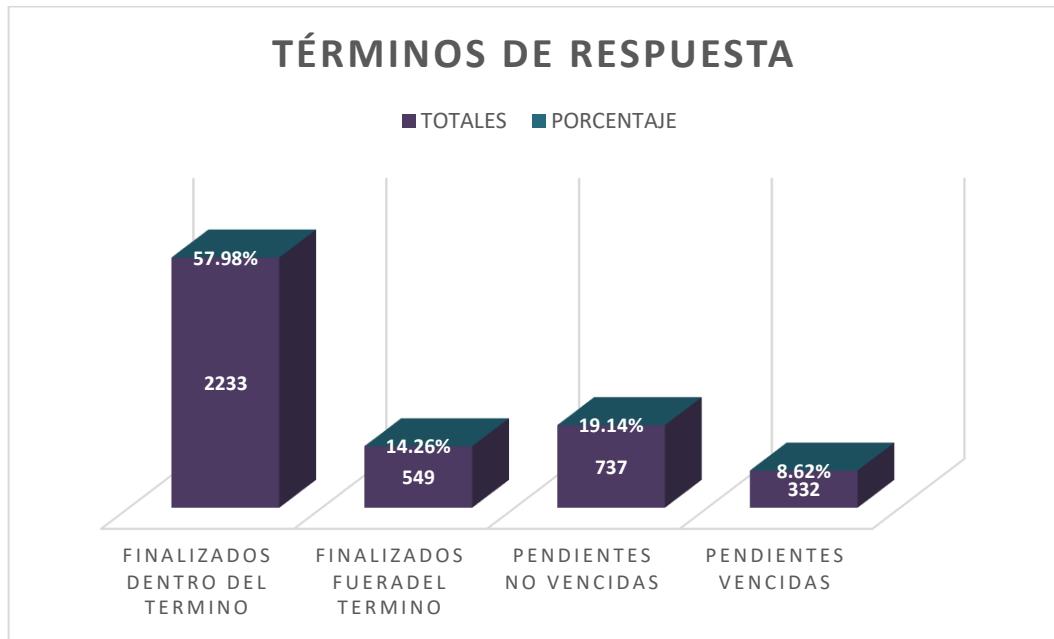
LA ANTERIOR INFORMACIÓN SE ILUSTRA DE LA SIGUIENTE MANERA:

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

DEPENDENCIA	FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO	FINALIZADOS FUERA DEL TERMINO	PENDIENTES NO VENCIDAS	PENDIENTES VENCIDAS	TOTALES
BIODIVERSIDAD	757	388	343	261	1749
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	640	62	127	10	839
INFRAESTRUCTURA	368	17	34	1	420
PLANIFICACIÓN	164	44	173	49	430
SECRETARÍA GENERAL	150	8	24	1	183
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	106	24	30	7	167
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	11	0	2	0	13
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13	0	1	0	14
DIRECCIÓN	24	6	3	3	36
TOTALES	2233	549	737	332	3851



PORCENTAJE	57,98%	14,26%	19,14%	8,62%	100%
------------	--------	--------	--------	-------	------



De lo anterior, se puede concluir que, de las 3851 peticiones ingresadas durante el segundo semestre del 2024, 2233 PQRSDF tuvieron respuestas dentro de los términos que establece la normatividad actual relacionada al inicio del presente informe de seguimiento.

Que de un total de 2782 PQRSDF con respuestas que se dieron de manera definitiva, se observó que 549 se respondieron por fuera de términos, es decir el 19.73 % del total de peticiones, fueron extemporáneas.

Que, 737 de las PQRSDF se encontraban como pendientes no vencidas al 31 de diciembre 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, 332 solicitudes se encontraban vencidas para el corte del 31 de diciembre de 2024, versus las 151 solicitudes vencidas al corte del 30 de junio de 2024, presentando un incremento respecto al anterior semestre del 220 %

Adicionalmente de manera informativa, 34 de las PQRSDF fueron trasladadas por falta de competencia en el asunto, con un tiempo total promedio de traslado de 9 días, advirtiendo que se está sobrepasando el tiempo normativo de máximo 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 “PQRSDF”, en donde se observa que se tiene acceso para el ingreso de solicitudes y el respectivo seguimiento con el número de caso:

https://corpocaldas.gov.co/Corpocaldas/Contenido/?pag_Id=141

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.

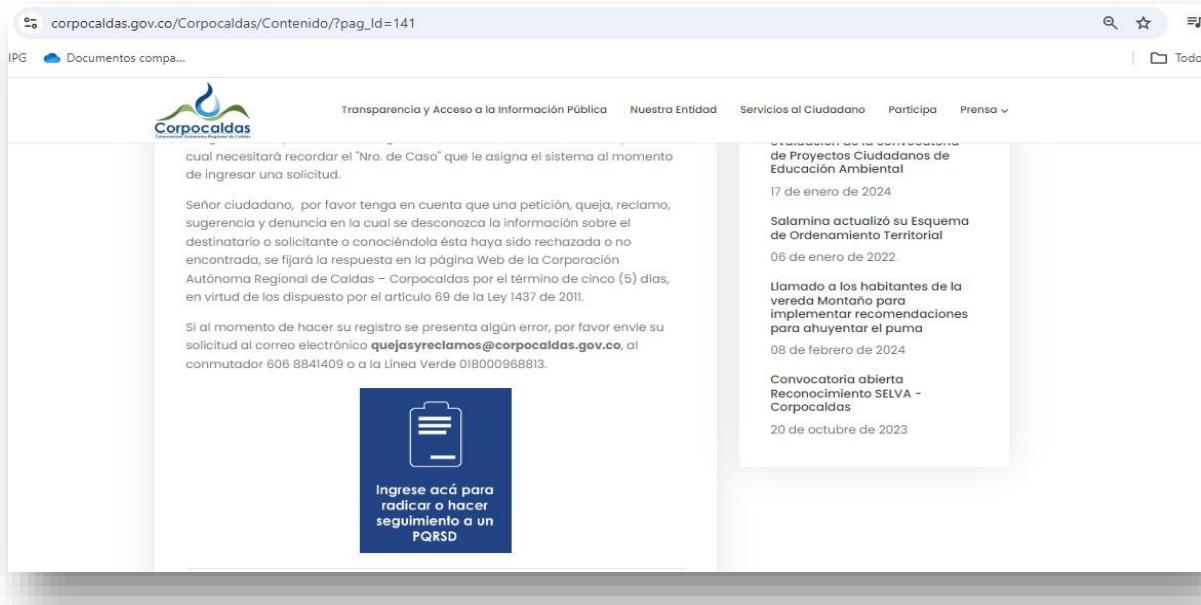


Para ingresar una nueva PQRSD la ruta es la siguiente:

- www.corpocaldas.gov.co
- 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.



The screenshot shows a web browser displaying the Corpocaldas website. The URL in the address bar is corpocaldas.gov.co/Corpocaldas/Contenido/?pag_Id=141. The page content includes a section about filing complaints, a sidebar with news items, and a prominent blue button at the bottom left with the text "Ingrese acá para radicar o hacer seguimiento a un PQRSD".

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

La Oficina de Control Interno de Gestión, 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:

- La Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas es el área de la Corporación que más debe gestionar PQRSDF con el 45.3 % de estas (1758 de 3885 en el 2do semestre de 2024), situación que ha conllevado a mayor despliegue de recursos y estrategias para garantizar una atención oportuna y eficiente. Este volumen de PQRSDF refleja una alta demanda de los ciudadanos en relación con las temáticas sobre la gestión ambiental que aborda esta subdirección.

SUBDIRECCIÓN	TOTAL PQRSDF POR SUBDIRECCIÓN	Promedio de asignación por Subdirección
BIODIVERSIDAD	1758	45,3%
EVALUACIÓN	853	22,0%
INFRAESTRUCTURA	427	11,0%
PLANIFICACION	434	11,2%
SECRETARIA GRAL	183	4,7%
ADTIVA Y FRA	167	4,3%
CONTROL INTERNO	13	0,3%
CONTROL INT. DISCI	14	0,4%
DIRECCIÓN	36	0,9%
TOTALES	3885	100,0%

Fuente: Informe PQRSDF 2do 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 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 Trámite”, toda vez que se observó que solicitudes que realmente ya tienen respuesta definitiva no han cambiado de estado en el Admiarchi occasionando 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 subprocesso 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, 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 subprocesso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, implemente estrategias para mejorar la comunicación con los ciudadanos dando cumplimiento con lo indicado en la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, de tal forma que nuestros grupos de valor e interés y los ciudadanos que presentan solicitudes a la entidad 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, manuales y guías, con el fin de establecer adecuadamente los pasos que se deben surtir y los tiempos de ley, de acuerdo con los cambios estructurales y normativos por los que atraviesan las entidades de manera permanentes según los contextos internos y externos.
- 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,

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

— NIT: 890803005-2 —
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 del “Tipo Documental - 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, dado que para comunicaciones generales entre áreas internas se debe utilizar el “Tipo Documental – MEMORANDO”. 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

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

— NIT: 890803005-2 —

- 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 Secretaría 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 proyectadas 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.

Manizales, febrero 27 de 2025



LINA MARIA DAZA GALLEG
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: John Henry López L.

Reviso: 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