



INFORME DE LEY 2020

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRS – II SEMESTRE
DE 2020

OFICINA DE
CONTROL
INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS II 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 julio al 31 de diciembre 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 julio y el 31 de diciembre 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 segundo 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.
- 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

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.

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 segundo 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	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 segundo semestre de 2020 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 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Al corte de diciembre 31 de 2020, está pendiente la aprobación del Plan Estratégico de Atención al Usuario por parte del Comité de Gestión y Desempeño, el cual permitirá actualizar el Sistema de Gestión Integrado de la entidad y mejorar la eficiencia del proceso.

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.

En lo relacionado con el indicador de Satisfacción del Cliente, no se observa medición para la vigencias 2019 y 2020, 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.

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

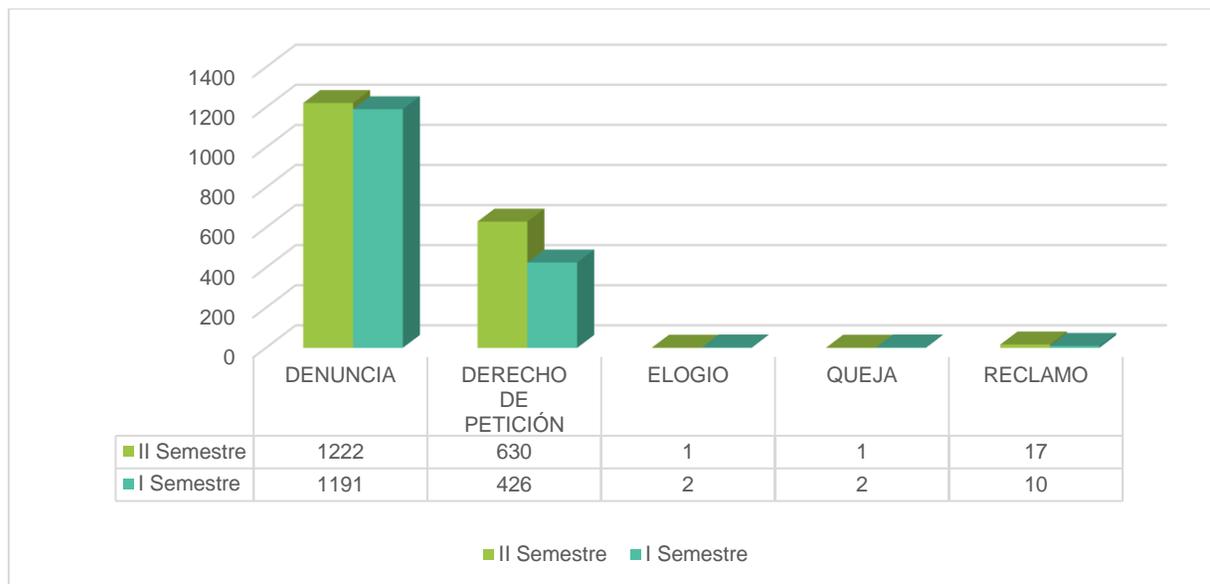
El primero, tiene como control preventivo un informe semanal de casos a vencer durante la semana siguiente, pese a la realización de esta actividad, se presenta un porcentaje considerable de **incumplimiento en los tiempos de respuesta de PQR's**.

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.

SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRS

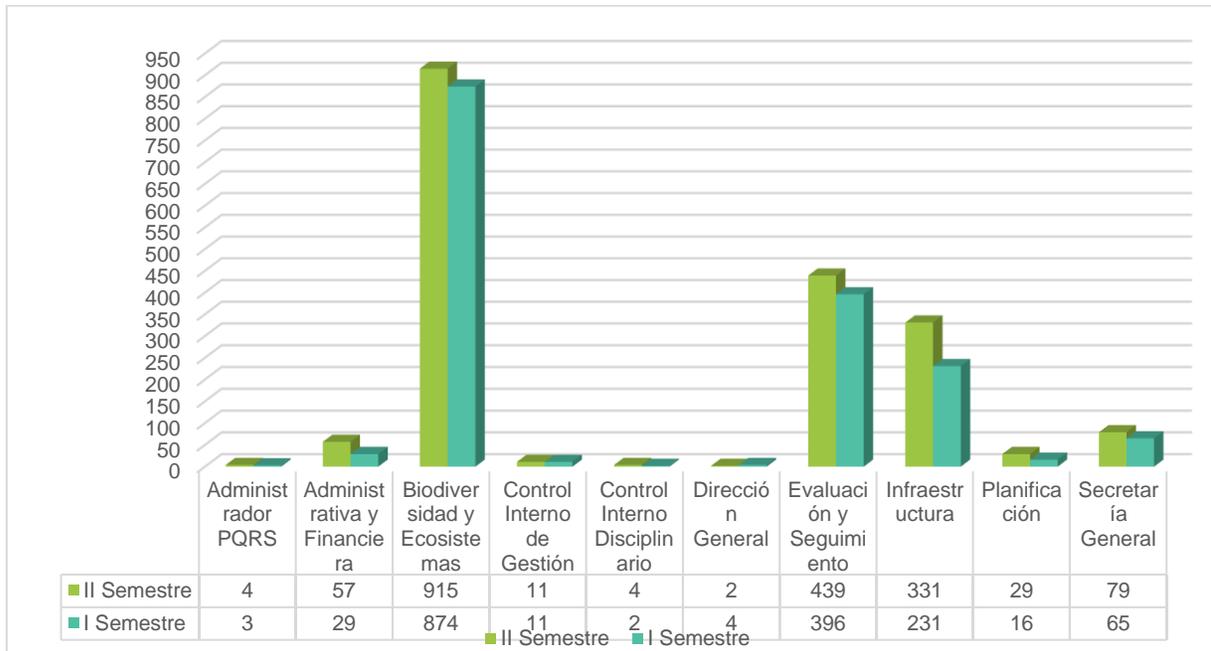
Durante el segundo semestre de 2020, ingresaron a la Corporación 1871 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en comparación con el primer semestre que fueron 1631 peticiones, representando un incremento del 14,71% en el número de peticiones que ingresan a la entidad, distribuidos de la siguiente forma:

a. Ingreso de PQRS

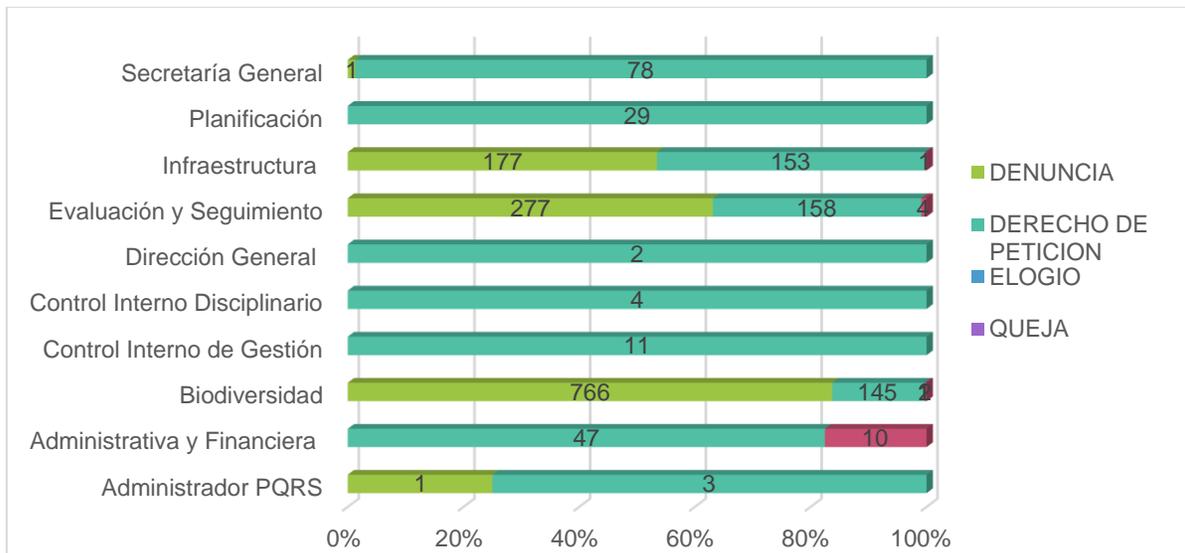


Para el segundo semestre las Denuncias por Actos Contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente continúa representando el mayor número de solicitudes, seguido de los derechos de petición.

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



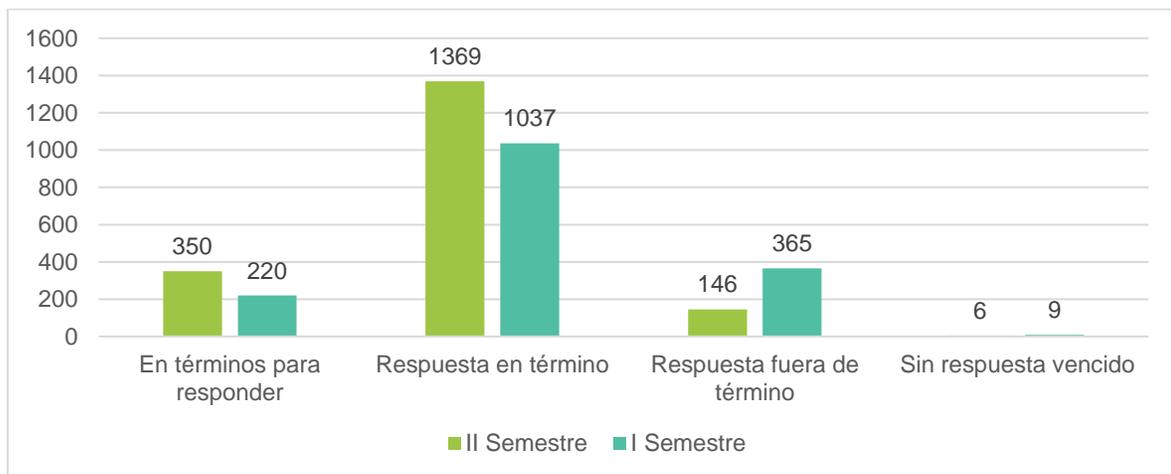
Para el segundo semestre del año, se observa que el 48,90% de los PQRs se direccionaron hacia Grupo de Biodiversidad y Ecosistemas, mientras el 23,46% se remitieron a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y el 17,69% a la Subdirección de Infraestructura Ambiental.



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

- ✚ Denuncias: El Grupo de Biodiversidad y Ecosistemas tiene a su cargo 766 casos dos más con respecto al primer el semestre; la Subdirección de Evaluación y Seguimiento atendió 277 casos con 12 denuncias menos que en el período anterior; Infraestructura Ambiental 177 casos con 45 denuncias más que en el primer semestre, Secretaría General 1 caso y Administrador de PQRS 1 caso.
- ✚ Derechos de petición: Se observa que están a cargo de todas las dependencias de la entidad, distribuidos así: 3 casos para Administrador de PQR, 145 casos para el Grupo de Biodiversidad y Ecosistemas, con un incremento de 40 casos respecto del período anterior; 11 casos para Control Interno de Gestión, 4 caso para Control Interno Disciplinario, 2 casos para Dirección General, 158 casos para la Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental con un incremento de 56 casos en relación con el primer semestre; 153 casos para la Subdirección de Infraestructura Ambiental con un incremento de 56 casos; 29 casos para la Subdirección de Planificación Ambiental, 78 casos para Secretaría General, 47 casos para la Subdirección Administrativa y Financiera con un incremento de 23 casos.

b. Cumplimiento en la atención a PQRS



De los 1871 casos recibidos al corte del 31 de diciembre de 2020, el 73,17% fueron atendidas en los tiempos de ley⁵ teniendo un incremento en las atenciones oportunamente del 9,59% en comparación con el primer semestre; En las respuestas fuera de término también se observa una mejora en el comportamiento al pasar de 22,38% al 7,8% en el segundo semestre; 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.

c. Verificación Trámite a Peticiones.

Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (1871), se tomó una muestra aleatoria de 51 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 Hábiles	Oportuna		
06/07/2020	Derecho De Peticion	Biodiversidad	17	SI	SI	SI
08/07/2020	Denuncia	Evaluación y Seguimiento	29	SI	SI	SI
08/07/2020	Derecho De Peticion	Infraestructura	20	SI	SI	SI
08/07/2020	Denuncia	Biodiversidad	31	NO	SI	SI
08/07/2020	Denuncia	Biodiversidad	29	SI	SI	SI
13/07/2020	Derecho De Peticion	Biodiversidad	8	SI	SI	SI
13/07/2020	Denuncia	Biodiversidad	28	SI	SI	SI
13/07/2020	Denuncia	Biodiversidad	36	NO	SI	SI
21/07/2020	Denuncia	Evaluación y Seguimiento	23	SI	PARCIAL	SI
21/07/2020	Denuncia	Biodiversidad	13	SI	PARCIAL	PARCIAL
22/07/2020	Denuncia	Evaluación y Seguimiento	20	SI	PARCIAL	PARCIAL
27/07/2020	Derecho De Peticion	Planificación	15	SI	SI	SI
28/07/2020	Derecho De Peticion	Secretaría General	9	SI	SI	SI
28/07/2020	Denuncia	Infraestructura	23	SI	SI	SI
30/07/2020	Denuncia	Biodiversidad	39	NO	SI	SI
04/08/2020	Denuncia	Biodiversidad	36	NO	SI	SI
04/08/2020	Denuncia	Infraestructura	26	SI	SI	SI

⁵ 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

05/08/2020	Denuncia	Biodiversidad	35	SI	SI	SI
10/08/2020	Denuncia	Biodiversidad	43	NO	SI	SI
11/08/2020	Denuncia	Biodiversidad	32	SI	SI	SI
12/08/2020	Derecho De Peticion	Biodiversidad	68	NO	NO	NO
18/08/2020	Denuncia	Biodiversidad	33	SI	SI	SI
18/08/2020	Denuncia	Infraestructura	15	SI	SI	SI
19/08/2020	Denuncia	Biodiversidad	30	SI	SI	SI
25/08/2020	Denuncia	Evaluación y Seguimiento	21	SI	SI	SI
02/09/2020	Derecho De Peticion	Control Interno de Gestión	8	SI	SI	SI
08/09/2020	Derecho De Peticion	Infraestructura	9	SI	SI	SI
09/09/2020	Derecho De Peticion	Biodiversidad	7	SI	SI	SI
16/09/2020	Denuncia	Biodiversidad	16	SI	SI	SI
25/09/2020	Denuncia	Infraestructura	35	SI	SI	SI
28/09/2020	Derecho De Peticion	Evaluación y Seguimiento	10	SI	SI	SI
01/10/2020	Derecho De Peticion	Biodiversidad	15	SI	SI	SI
02/10/2020	Denuncia	Infraestructura	35	SI	SI	SI
07/10/2020	Derecho De Peticion	Infraestructura	11	SI	SI	SI
14/10/2020	Denuncia	Biodiversidad	10	SI	PARCIAL	PARCIAL
14/10/2020	Denuncia	Biodiversidad	35	SI	SI	SI
14/10/2020	Denuncia	Secretaría General	15	SI	SI	SI
22/10/2020	Denuncia	Biodiversidad	27	SI	SI	SI
23/10/2020	Denuncia	Biodiversidad	41	NO	PARCIAL	PARCIAL
04/11/2020	Denuncia	Infraestructura	23	SI	SI	SI
04/11/2020	Derecho De Peticion	Infraestructura	12	SI	SI	SI
09/11/2020	Denuncia	Biodiversidad	17	SI	NO	NO
13/11/2020	Derecho De Peticion	Evaluación y Seguimiento	12	SI	PARCIAL	SI
18/11/2020	Denuncia	Infraestructura	26	SI	SI	SI
18/11/2020	Denuncia	Biodiversidad	34	SI	SI	SI
26/11/2020	Derecho De Peticion	Secretaría General	20	SI	SI	SI
01/12/2020	Derecho De Peticion	Planificación	15	SI	SI	SI
01/12/2020	Denuncia	Biodiversidad	27	SI	SI	SI
03/12/2020	Derecho De Peticion	Evaluación y Seguimiento	13	SI	SI	SI
09/12/2020	Derecho De Peticion	Administrativa y Financiera	13	SI	PARCIAL	SI
23/12/2020	Denuncia	Infraestructura	19	SI	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, se observa una mejoraría sustancias en comparación con el primer semestre de 2020, ya que el 86,27% de los casos cuentan con la respuesta e informe técnico si es del caso.

En lo relacionado con la trazabilidad de las respuestas a PQRS, al verificar las respuestas a través de la página, persiste, aunque en menor porcentaje, que 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 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 direcciona a la página web de la Procuraduría General de la Nación.

Aunque continúan las observaciones presentas en el primer semestre del año sobre la Guía de Usuario peticiones, quejas y reclamos, se resalta que el nuevo Plan Estratégico de Atención al Usuario, al corte de 31 de diciembre de 2020, está en proceso de aprobación por parte del Comité de Gestión y Desempeño.

En cuanto al cumplimiento de 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 en seguimiento realizado al informe del primer semestre se firmó contrato para el cambio de aplicativo de PQRS en el cual se contempla el cumplimiento de todos los requisitos de ley enunciados en la resolución mencionada.

ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

De acuerdo con el inciso tercero del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011⁶, 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 a la fecha del presente informe, aún se encuentren en estado “sin respuesta vencida”, o que estando finalizados, los documentos remitidos corresponden a solicitud de plazo para su respuesta o respuesta parcial.
- 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.

⁶ “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”

- 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, procedimientos⁷, 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 interno⁸ 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.
- 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.

⁷ ¿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/>

⁸ 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.
- 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.

Cordialmente,

CLAUDIA MARCELA BECERRA GARCÉS
Jefe Oficina de Control Interno