

INFORME DE LEY 2023

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSDF – I SEMESTRE DE 2023

OFICINA DE
CONTROL
INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF I SEMESTRE DE 2023

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, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2023.

El presente informe muestra la gestión realizada por la Corporación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los usuarios, que se encuentran registrados en el sistema de información Admiarchi para el primer semestre del año 2023, 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. 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, la cual fue modificada mediante la Ley 2007 de 2022 retornando a los plazos normativos previos de la Emergencia Sanitaria por Covid 19, a partir del 18 de mayo de 2022.

Finalmente, es importante que cada Subdirección, Secretaría, Coordinación y Jefe de Oficina evalúen los resultados generados en el presente informe e implementen las medidas necesarias y efectivas que garanticen que la atención en la respuesta de las PQRSDF se efectúe dentro de los términos y de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la eficiencia, eficacia, efectividad y con ello la mejora continua.

OBJETIVO

Objetivo general

Realizar el seguimiento a la gestión para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se han interpuesto en la Corporación entre el 01 de

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

enero y el 30 de junio de 2023, 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 PQRSDF radicadas en el primer semestre del año 2023.
- 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 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 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.

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.

- 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.
- Resolución 2018-1817 “Por medio de la cual actualiza unas políticas de atención al usuario”



- Ley 2007 de 2022 “ Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”
- Plan Estratégico Atención al Usuario de Corpocaldas.
- Guía de Usuarios para Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Manual de atención al usuario.
- Informe proceso cultura del servicio y atención al ciudadano.
- Política tratamiento de datos personales.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe, se utilizó el informe solicitado por la OCI y enviado por el subproceso de cultura del servicio y atención al ciudadano, relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias registradas en el primer semestre de 2023, además de la información consignada en el sistema de información Admiarchi, a través del usuario de consulta asignado a la Oficina de Control Interno.

Para el seguimiento de la información señalada, se tiene en cuenta lo establecido en el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano” expedido por la Secretaría de Transparencia, el DAFP y el DNP, en concordancia con lo estipulado en el artículo 2.1.4.1. del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, en especial las siguientes definiciones:

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

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

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



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

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

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

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

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

Felicitación: Es la manifestación verbal o escrita de satisfacción hecha con respecto al servicio obtenido.

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

Modalidad	Término	Normatividad
Interés Particular	15 días	Art 14 Ley 1755 de 2015
Interés General	15 días	
Solicitud de Información	10 días	
Solicitud Copia de Documentos	10 días	
Consultas	30 días	
Queja	15 días	
Denuncia	15 días	
Reclamo	15 días	
Queja Ambiental	Tiempos del proceso sancionatorio	Ley 1333 de 2009
Traslado por Competencia	5 días	Art 21 Ley 1755 de 2015
Petición entre autoridades	10 días	Art 30 Ley 1755 de 2015

Los anteriores términos en virtud del Decreto 491 de 2020, fueron ampliados durante el período de vigencia de la Emergencia Sanitaria, con lo cual durante el primer semestre de 2022 hasta la fecha del 17 de mayo de 2022 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.

Es importante anotar que a partir del 18 de mayo de 2022 a través de La Ley 2207 de 2022, derogó el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, por lo que se retornó a los plazos que se tenían establecidos antes de la Emergencia Sanitaria.

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

Órgano de Control	Norma	Término
Congreso de la República	Art 243 Ley 5 de 1992	La contestación por escrito a las preguntas deberá realizarse hasta cuarenta y ocho (48) horas antes de cumplirse la citación.
	Art 258 Ley 5 de 1992	Solicitud de informes por los congresistas. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento
	Art 260 Ley 5 de 1992	Solicitud de documentos. A más tardar en los diez (10) días siguientes.
Contraloría General de la República	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Procuraduría General de la Nación	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Defensoría del pueblo	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
--	-------------------------	--

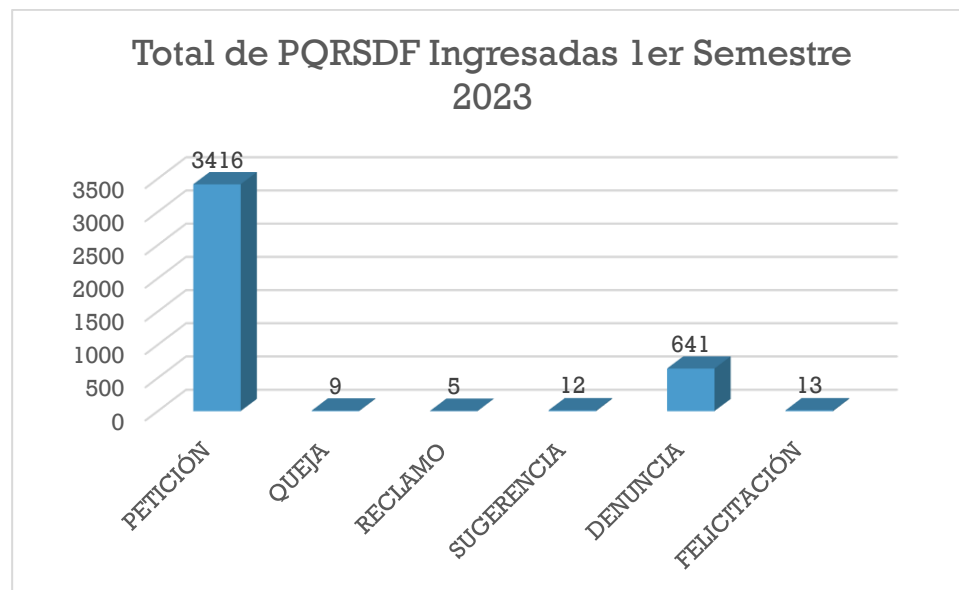
SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSDF:

Durante el primer semestre de 2023, ingresaron a la Corporación 4.096 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, en comparación con el período inmediatamente anterior, que fueron 3755 peticiones, representando un incremento del **9.08%** correspondiente a 341 solicitudes más que ingresan a la entidad en el primer semestre del 2023, discriminadas de la siguiente manera:

A. INGRESO PQRSDF

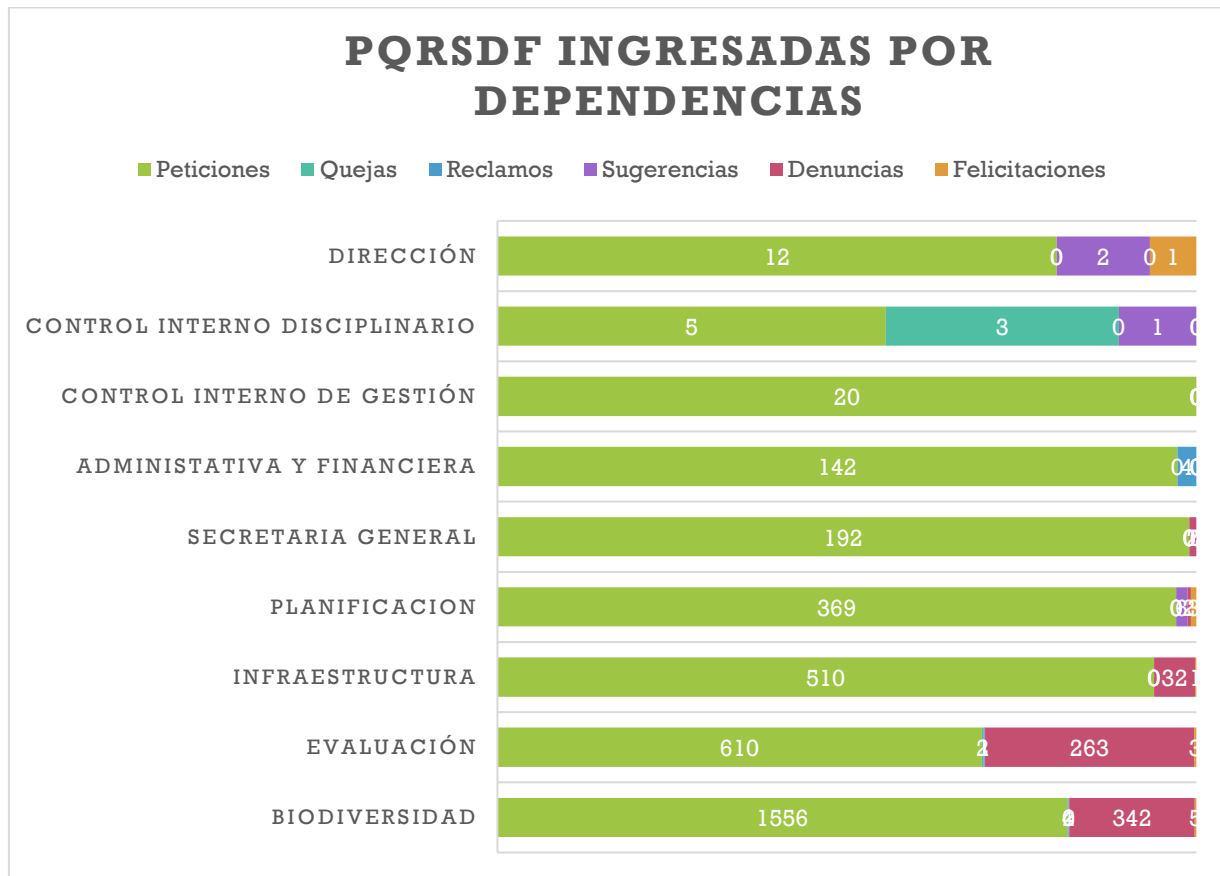
Unidad Productora	Tipo de Requerimiento - Cantidad						TOTALES
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	
BIODIVERSIDAD	1.556	4	0	2	342	5	1.909
EVALUACIÓN	610	2	1	1	263	3	880
INFRAESTRUCTURA	510	0	0	0	32	1	543
PLANIFICACION	369	0	0	6	2	3	380
SECRETARIA GENERAL	192	0	0	0	2	0	194

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	142	0	4	0	0	0	146
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	20	0	0	0	0	0	20
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	3	0	1	0	0	9
DIRECCIÓN	12	0	0	2	0	1	15
TOTALES	3.416	9	5	12	641	13	4.096



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

- B. La cantidad de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones atendidas y tramitadas por cada dependencia de la Corporación para el primer semestre del año 2023, en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 al 30 de junio del 2023, son las siguientes:



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

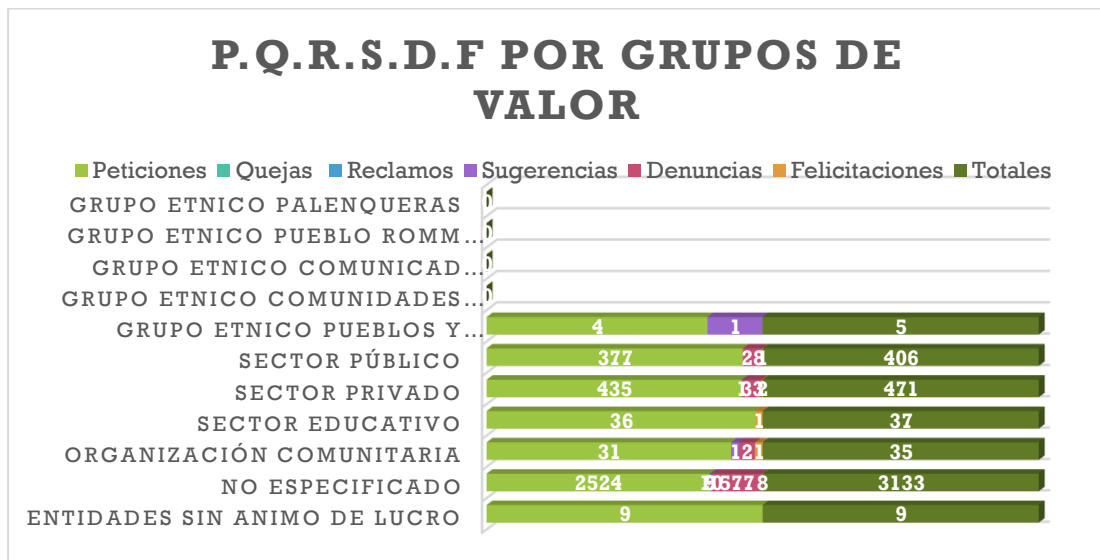
- ❖ El Grupo de Biodiversidad y Ecosistemas tuvo a su cargo 1909 solicitudes discriminadas en 342 denuncias, 1556 peticiones, 4 quejas, 2 sugerencias y 5 felicitaciones.

- ❖ La Subdirección de Evaluación y Seguimiento tuvo a cargo 880 solicitudes, de las cuales 263 corresponden a denuncias y 610 peticiones, 2 quejas, 1 sugerencia, 1 reclamo y 3 felicitaciones.
- ❖ La Subdirección de Infraestructura Ambiental, tuvo a su cargo 543 solicitudes, discriminadas en 32 denuncias, 510 peticiones y 1 felicitación.
- ❖ La Subdirección Planificación Ambiental del Territorio, tuvo a su cargo 380 solicitudes, discriminadas en 369 peticiones, 6 sugerencias, 2 denuncias y 3 felicitaciones.
- ❖ Secretaría General, atendió 194 solicitudes, discriminadas en 192 peticiones, y 2 denuncias.
- ❖ La Subdirección administrativa y Financiera, atendió 146 solicitudes discriminados así: 142 peticiones y 4 reclamos.
- ❖ Control Interno de Gestión, tuvo bajo su responsabilidad 20 peticiones.
- ❖ La Oficina de Control Interno Disciplinario, atendió 5 peticiones, 3 quejas y 1 sugerencia.
- ❖ La Dirección General atendió 12 peticiones, 2 sugerencias y 1 felicitación.

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	9
NO ESPECIFICADO	Denuncias	577
NO ESPECIFICADO	Peticiones	2.524
NO ESPECIFICADO	Quejas	9
NO ESPECIFICADO	Reclamos	5
NO ESPECIFICADO	Sugerencias	10
NO ESPECIFICADO	Elogio	8
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Peticiones	31
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Quejas	0
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Sugerencias	1
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Denuncias	2
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Elogios	1
SECTOR EDUCATIVO	Peticiones	36
SECTOR EDUCATIVO	Elogios	1
SECTOR PRIVADO	Denuncias	33
SECTOR PRIVADO	Peticiones	435
SECTOR PRIVADO	Reclamos	1

SECTOR PRIVADO	Elogios	2
SECTOR PÚBLICO	Denuncias	28
SECTOR PÚBLICO	Peticiones	377
SECTOR PÚBLICO	Elogios	1
GRUPO ÉTNICO PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS	Peticiones	4
GRUPO ÉTNICO PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS	Sugerencias	1
GRUPO ÉTNICO COMUNIDADES NEGRAS O AFROCOLOMBIANAS		0
GRUPO ÉTNICO COMUNICAD RAIZAL		0
GRUPO ÉTNICO PUEBLO ROMM O GITANO		0
GRUPO ÉTNICO PALENQUERAS		0
	TOTAL	4.096



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 “No especificado”, con un total de: 3133 solicitudes discriminadas así: Denuncias 577, peticiones 2.524, quejas 9, reclamos 5, sugerencias 10 y 8 felicitaciones o elogios.

Así mismo, se puede interpretar que, del total de solicitudes radicadas en el primer semestre de 2023 correspondiente a un universo de 4096, el 76,5 % corresponde al grupo de valor “No

Especificado”, **situación que denota una falencia en la adecuada caracterización de los grupos de valor e interés, al momento de radicar las solicitudes.**

Por lo anterior, sería importante acatar y adoptar los lineamientos en la Guía Caracterización de Grupos de Valor y Otros de Interés de la Función Pública Versión 2 en lo siguiente:

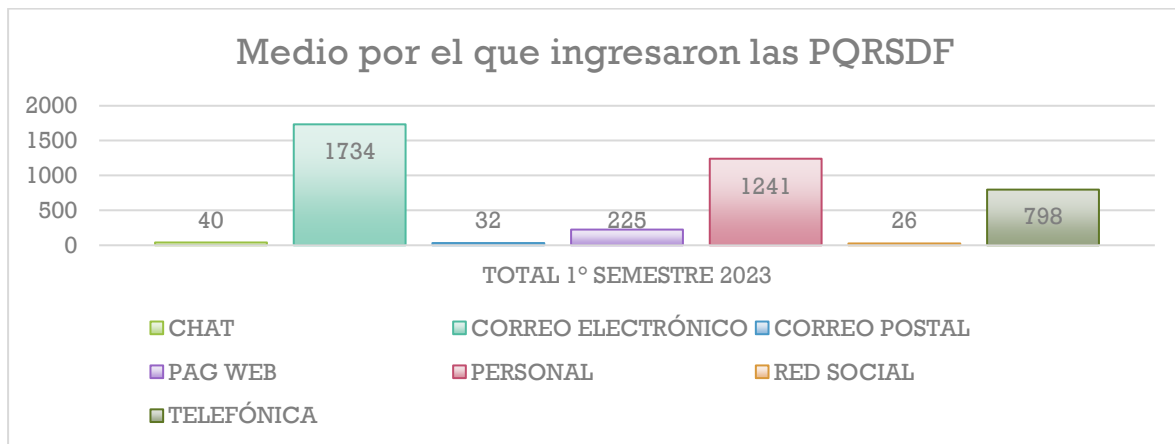
“ Según la Función pública la caracterización de los grupos surge de la necesidad de diseñar e implementar de la mejor manera la gestión de la Función Pública a sus usuarios, entendidos como grupos de valor.

Para ello, es necesario identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor. Una vez identificados estos aspectos, se podrán hacer los ajustes necesarios a la oferta con la cual cuenta la Función Pública, ya que se presentan las acciones más focalizadas, con la intención de responder de manera satisfactoria el mayor número de requerimientos (PORSDF), su retroalimentación y lograr una participación activa de los grupos de valor frente a los objetivos de la Entidad1 y a los productos y servicios de la misma...”

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 1er SEMESTRE 2023
CHAT	40
CORREO ELECTRÓNICO	1.734
CORREO POSTAL	32
PAG WEB	225
PERSONAL	1.241
RED SOCIAL	26

TELEFÓNICA	798
TOTALES	4.096



- 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 1734 solicitudes ingresadas por este medio.
- Seguido de la presentación de solicitudes de manera personal en la Entidad con un total de 1241 PQRSDf ingresadas de esta manera.
- Así mismo mediante la página Web de la Corporación ingresaron en el primer semestre del año 2023, un total de 225 solicitudes de las diferentes PQRSDf.
- Por el chat de la Corporación ingresaron un total de 40 casos.
- Por medio de correo postal ingresaron un total de 32 solicitudes.
- Por vía telefónica ingresaron un total de 798 PQRSDf.
- Y por último a través de las redes sociales de la Corporación, el medio menos usado, con 26 solicitudes de PQRSDf.

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

DENUNCIAS:

Los temas más recurrentes para esta clase de solicitudes fueron:

- El tema más recurrente se encuentra clasificado como Afectación al Recurso Hídrico en el subclasificador de Contaminación de aguas con un total de 116 denuncias correspondiente al 18.38%, respecto al total de Denuncias (631)
- Seguido de Afectación del Recurso Flora - Silvestre en el subclasificador de Deforestación (Tala rasa), con una cantidad de 113 denuncias correspondiente al 17.9%, respecto al total de Denuncias (631)
- Continuando con la subclasificación Tala-(árboles aislados o dispersos, anillado), con una cantidad de 86 denuncias que corresponde al 13.6 %, respecto al total de Denuncias (631).
- Y de la clasificación de Tenencia Ilegal, con un total de 38 denuncias correspondiente al 6%, respecto al total de Denuncias (631)

PETICIONES:

Los temas más recurrentes para esta clase de solicitudes fueron:

- De la subclasificación “No Definido” con 372 peticiones correspondiente de 11.73 % respecto al total de Peticiones (3171)
- Análisis del riesgo por caída de árboles con un total de 294 peticiones correspondiente al 9.27% respecto al total de Peticiones (3171)
- Y de Análisis del riesgo, con un total de 222 peticiones correspondiente 7% respecto al total de Peticiones (3171)

F. Verificación Trámite a Peticiones.

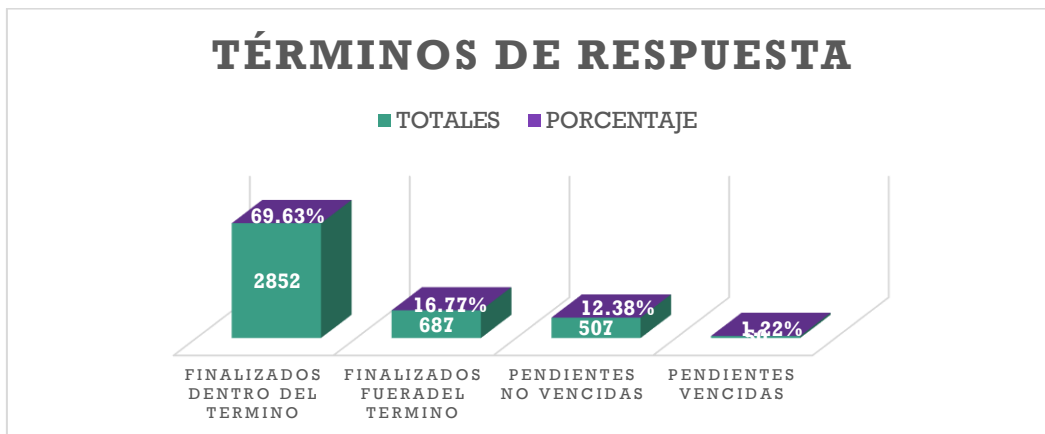
Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas durante el primer semestre del año 2023, es decir 4096, la OCI realizó seguimiento a los diferentes términos de atención, agrupándolos en la siguiente clasificación: Finalizados dentro del término, finalizados fuera del término, pendientes no vencidas y pendientes vencidas, a las que se les verificaron los siguientes aspectos basados en la información aportada por el subproceso de cultura de servicio y atención al ciudadano.

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

LA ANTERIOR INFORMACIÓN SE ILUSTR A DE LA SIGUIENTE MANERA:

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

DEPENDENCIA	FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO	FINALIZADOS FUERADEL TERMINO	PENDIENTES NO VENCIDAS	PENDIENTES VENCIDAS	TOTALES
BIODIVERSIDAD	1161	510	203	35	1909
EVALUACIÓN	604	124	146	6	880
INFRAESTRUCTURA	477	7	56	3	543
PLANIFICACIÓN	268	34	75	3	380
SECRETARÍA GENERAL	177	4	12	1	194
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	131	4	10	1	146
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	18	1	1	0	20
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	0	2	0	9
DIRECCIÓN	9	3	2	1	15
TOTALES	2852	687	507	50	4096
PORCENTAJE	69,63%	16,77%	12,38%	1,22%	100%



De lo anterior, se puede concluir que, de las 4096 peticiones ingresadas durante el primer semestre del 2023, 2852 PQRSDf tuvieron respuestas dentro de los términos que establece la ley⁴.

Que de un total de 3539 PQRSDf con respuestas que se dieron de manera definitiva, se observó que 687 se respondieron por fuera de términos, es decir el 16,77% extemporáneas.

Que 507 de las PQRSDf se encontraban como pendientes no vencidas al 30 de junio de 2023, aquí 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 50 solicitudes se encuentran vencidas y no se había dado respuesta para el momento del informe.

Adicionalmente de manera informativa, 34 de las PQRSDf fueron trasladadas por competencia con un tiempo total promedio de traslado de 5,56 días, advirtiendo que se está por encima del tiempo normativo de 5 días hábiles.

⁴ Para establecer estos tiempos también se tuvo en cuenta lo estipulado en el Decreto 491 de 2020, el cual se aplicaron a los casos que ingresaron a la entidad desde el 28 de marzo de 2020 y hasta el 17 de mayo de 2022, a partir del 18 de mayo de 2022, mediante la Ley 2007 de 2022 se modifica el Decreto 491 de 2020 regresando a los plazos previos a la declaración de la Emergencia Sanitaria por Covid -19.

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:

http://admiarchi.corpocaldas.gov.co:9881/COMPILADO_PQRSD/Default.aspx

Así mismo, se observa el cumplimiento del 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.



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.

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



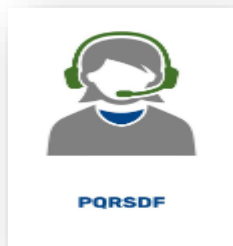
@corpocaldas



@corpocaldasoficial



@corpocaldas



- Por último, click en el botón "Ingrese acá para radicar o hacer seguimiento a un PQRSD, según sea el caso."



RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones a fin de que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos y dependencias de la Corporación:

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

- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRSDF que se encuentren sin respuesta y están por fuera del plazo, o que, estando finalizados, los documentos remitidos 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 ocasionando que sigan corriendo los términos de respuesta.
- Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones. De igual manera, el cumplimiento del término máximo de 5 días hábiles para el traslado por competencias a otra entidad.
- 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 el este sentido de que la información que no es clara y comprensible obliga a la Corporación a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas, es necesario que la entidad a través del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, implemente estrategias para mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certidumbre 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, procedimientos⁵, manuales y guías, con el fin de establecer adecuadamente los pasos que se deben llevar y los

⁵ ¿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

tiempos de ley, de igual forma, establecer un reglamento interno⁶ para la atención de los PQRSDF que permita ser más eficientes en el proceso y en la respuesta al usuario, acordes con la normatividad vigente.

- Diseñar una política mediante la cual se establezca el procedimiento para la atención de los oficios y requerimientos realizados por entes de control y congresistas, toda vez que los términos son más cortos y el retardo en las respuestas podría generar posibles faltas de carácter disciplinario.
- Realizar análisis a los resultados de indicadores y aplicación de controles a los riesgos periódicamente, con el fin de establecer planes que permitan la mejora continua de los procesos y procedimientos.
- Capacitar a los funcionarios en el sentido de garantizar que las respuestas sean efectivas (respuestas de fondo) y se encuentren dentro de términos ajustadas a la normatividad y procedimientos internos establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Corporación.
- Realizar una caracterización adecuada con el fin de identificar todos los grupos de valor e interés con los que cuenta la entidad toda vez que se observó que el 76,5 % de las PQRSDF radicadas en la entidad quedaron clasificadas en el grupo: “NO ESPECIFICADO”, denotando una oportunidad de mejora en este sentido.
- Detectar por parte de subdirectores y líderes de procesos, las falencias 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.
- Se advierte nuevamente tal cual se comunicó en el informe del periodo anterior, julio 01 a diciembre 31 de 2022, que se debe actualizar el link en el aplicativo PQRSDF de Corpocaldas, para radicar peticiones con identificación reservada a través de la Procuraduría General de la Nación, el que actualmente redirige a dicha página web es el

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/>

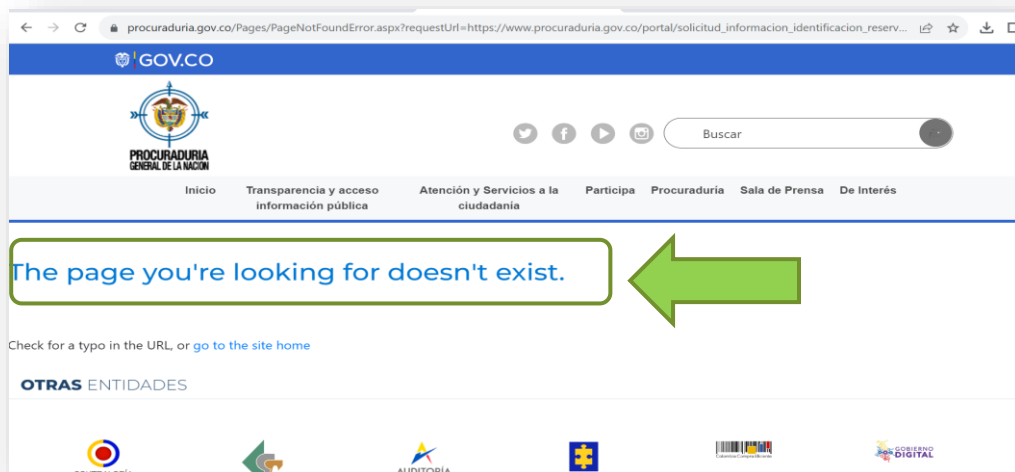
⁶ Ley 1755 de 2015 - Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

siguiente:

<https://www.procuraduria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50012&s=0#no-back-button>

Por lo tanto, es necesario eliminar el link que actualmente se enuncia en nuestra página web en la sección para registrar o hacer seguimiento a PQRSDF que describe el siguiente enlace, puesto que el siguiente link genera una ruta que no existe actualmente:

https://www.procuraduria.gov.co/Pages/PageNotFoundError.aspx?requestUrl=https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page



Manizales, agosto 31 de 2023

Cordialmente,



LINA MARIA DAZA GALLEGO
Jefe Oficina de Control Interno

Calle 21 No. 23 – 22 Edificio Atlas Manizales
Teléfono: (6) 884 14 09 – Fax: 884 19 52
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co
NIT: 890803005-2

Síguenos en:



@corpocaldas



@corpocaldas



@corpocaldasoficial



@corpocaldas

Elaboró: John Henry López L.

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

INFORME DE LEY 2023

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSDF – II
SEMESTRE DE 2023

OFICINA DE
CONTROL
INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSDF II SEMESTRE DE 2023

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 y Denuncias (PQRSDF) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de diciembre de 2023.

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 2023, 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. 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, la cual fue modificada mediante la Ley 2007 de 2022 retornando a los plazos normativos previos de la Emergencia Sanitaria por Covid 19, a partir del 18 de mayo de 2022.

Finalmente, es importante que cada Subdirección, Secretaría, Coordinación y Jefe de Oficina evalúen los resultados generados en el presente informe e implementen las medidas necesarias y efectivas que garanticen que la atención en la respuesta de las PQRSDF se efectúe dentro de los términos y de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la eficiencia, eficacia, efectividad y con ello la mejora continua.

OBJETIVO

Objetivo general

Realizar el seguimiento a la gestión para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se han interpuesto en la Corporación entre el 01 de

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

julio y el 31 de diciembre de 2023, 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 PQRSDf radicadas en el segundo semestre del año 2023.
- 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 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 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.

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.

- 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 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.
- Resolución 2018-1817 “Por medio de la cual actualiza unas políticas de atención al usuario”

- Ley 2007 de 2022 “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”
- 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 el informe solicitado por la OCI y enviado 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 2023, además de la información consignada en el sistema de información Admiarchi, a través del usuario de consulta asignado a la Oficina de Control Interno.

Para el seguimiento de la información señalada, se tiene en cuenta lo establecido en el Artículo 13. Ley 1755 de 2015 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación

Igualmente, lo indicado en el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano” expedido por la Secretaría de Transparencia, el DAFP y el DNP, en concordancia con lo estipulado en el artículo 2.1.4.1. del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, en especial las siguientes definiciones:



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

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

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

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

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

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

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

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

Felicitación: Es la manifestación verbal o escrita de satisfacción hecha con respecto al servicio obtenido.

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

Modalidad	Término	Normatividad
Interés Particular	15 días	Art 14 Ley 1755 de 2015
Interés General	15 días	
Solicitud de Información	10 días	
Solicitud Copia de Documentos	10 días	
Consultas	30 días	
Queja	15 días	
Denuncia	15 días	
Reclamo	15 días	
Queja Ambiental	Tiempos del proceso sancionatorio	Ley 1333 de 2009
Traslado por Competencia	5 días	Art 21 Ley 1755 de 2015
Petición entre autoridades	10 días	Art 30 Ley 1755 de 2015

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

Órgano de Control	Norma	Término
Congreso de la República	Art 243 Ley 5 de 1992	La contestación por escrito a las preguntas deberá realizarse hasta cuarenta y ocho (48) horas antes de cumplirse la citación.
	Art 258 Ley 5 de 1992	Solicitud de informes por los congresistas. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento
	Art 260 Ley 5 de 1992	Solicitud de documentos. A más tardar en los diez (10) días siguientes.
Contraloría General de la República	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Procuraduría General de la Nación	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Defensoría del pueblo	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
--	-------------------------	--

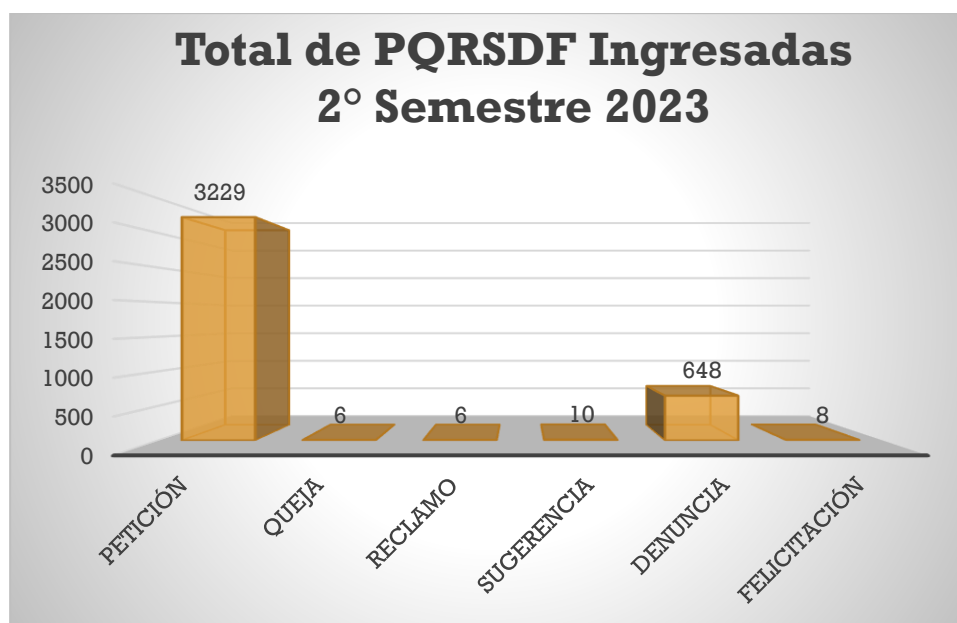
SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSDF:

Durante el segundo semestre de 2023, ingresaron a la Corporación 3.907 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, en comparación con el período inmediatamente anterior, que fueron 4.096 peticiones, representando una disminución del **4.6%** correspondiente a 189 solicitudes menos que ingresan a la entidad en el segundo semestre del 2023, discriminadas de la siguiente manera:

A. INGRESO PQRSDF

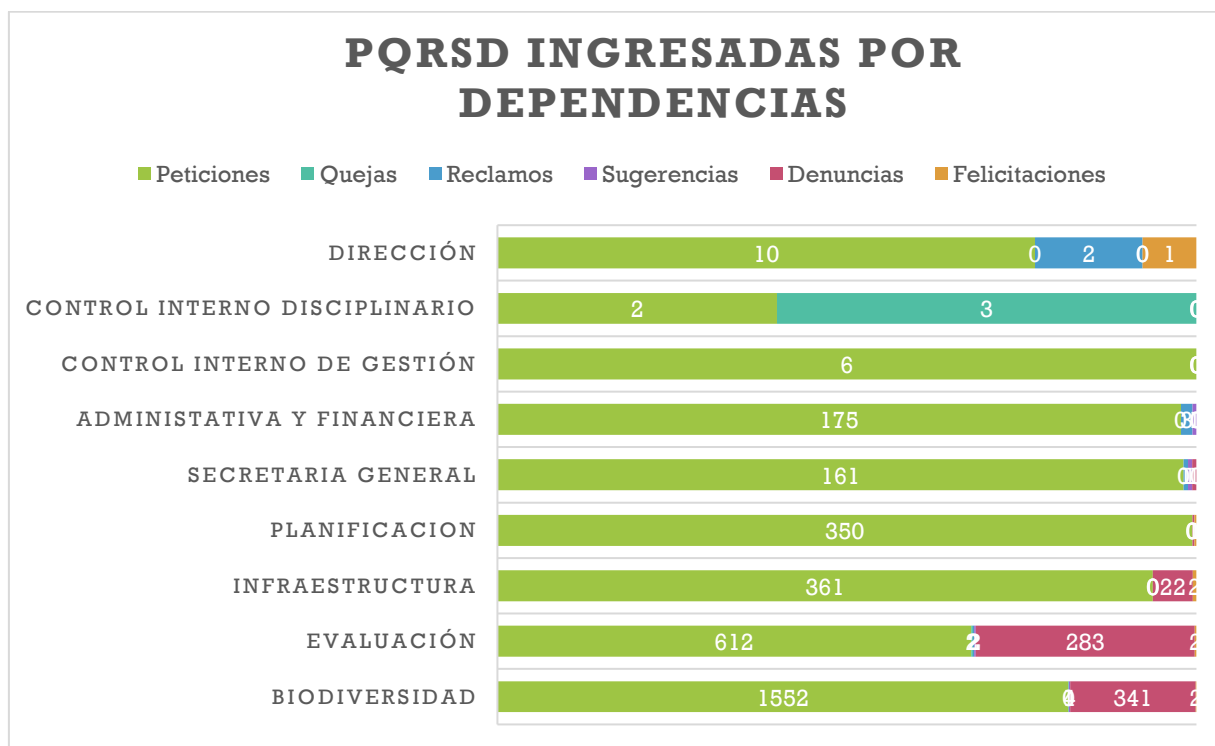
Unidad Productora	Tipo de Requerimiento - Cantidad						TOTALES
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	
BIODIVERSIDAD	1552	1	0	4	341	2	1900
EVALUACIÓN	612	2	2	2	283	2	903
INFRAESTRUCTURA	361	0	0	0	22	2	385
PLANIFICACION	350	0	0	0	1	1	352
SECRETARIA GENERAL	161	0	1	1	1	0	164

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	175	0	3	1	0	0	179
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	6	0	0	0	0	0	6
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	3	0	0	0	0	5
DIRECCIÓN	10	0	2	0	0	1	13
TOTALES	3229	6	6	10	648	8	3907



Se puede deducir del anterior grafico que las peticiones representan un 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 2023, en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2023 al 31 de diciembre del 2023, son las siguientes:



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

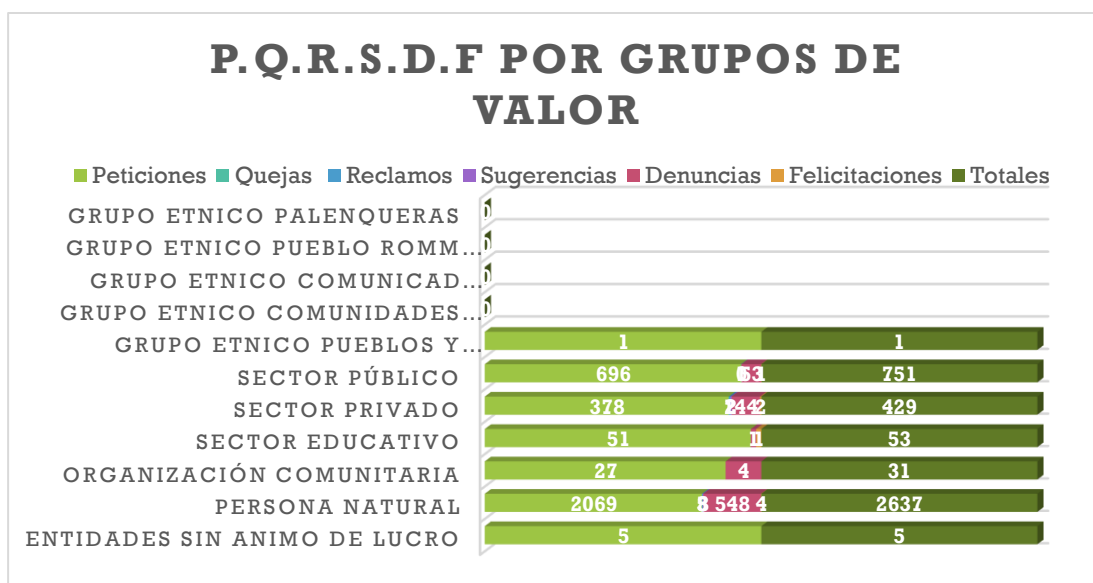
- ❖ La Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas tuvo a su cargo 1900 solicitudes discriminadas en 341 denuncias, 1552 peticiones, 1 quejas, 4 sugerencias y 2 felicitaciones.
- ❖ La Subdirección de Evaluación y Seguimiento tuvo a cargo 903 solicitudes, de las cuales 283 corresponden a denuncias y 612 peticiones, 2 quejas, 2 sugerencia, 2 reclamo y 2 felicitaciones.
- ❖ La Subdirección de Infraestructura Ambiental, tuvo a su cargo 385 solicitudes, discriminadas en 361 peticiones, 22 denuncias, y 2 felicitaciones.

- ❖ La Subdirección Planificación Ambiental del Territorio, tuvo a su cargo 352 solicitudes, discriminadas en 350 peticiones, 1 denuncias y 1 felicitación.
- ❖ Secretaría General, atendió 164 solicitudes, discriminadas en 161 peticiones, 1 reclamo, 1 sugerencia y 1 denuncia.
- ❖ La Subdirección administrativa y Financiera, atendió 179 solicitudes discriminados así: 175 peticiones, 3 reclamos y 1 sugerencia.
- ❖ La Oficina de Control Interno de Gestión, tuvo bajo su responsabilidad 6 peticiones.
- ❖ La Oficina de Control Interno Disciplinario, atendió 2 peticiones y 3 quejas.
- ❖ La Dirección General atendió 10 peticiones, 2 reclamos y 1 felicitación.

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	5
PERSONA NATURAL	Denuncias	548
PERSONA NATURAL	Peticiones	2069
PERSONA NATURAL	Quejas	5
PERSONA NATURAL	Reclamos	3
PERSONA NATURAL	Sugerencias	8
PERSONA NATURAL	Felicitaciones	4
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Peticiones	27
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Denuncias	4
SECTOR EDUCATIVO	Peticiones	51
SECTOR EDUCATIVO	Denuncias	1
SECTOR EDUCATIVO	Felicitaciones	1
SECTOR PRIVADO	Peticiones	378
SECTOR PRIVADO	Quejas	1
SECTOR PRIVADO	Reclamos	2
SECTOR PRIVADO	Sugerencias	2
SECTOR PRIVADO	Denuncias	44
SECTOR PRIVADO	Felicitaciones	2
SECTOR PÚBLICO	Peticiones	696
SECTOR PÚBLICO	Reclamos	1
SECTOR PÚBLICO	Denuncias	53
SECTOR PÚBLICO	Felicitaciones	1
GRUPO ÉTNICO PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS	Peticiones	1
GRUPO ÉTNICO COMUNIDADES NEGRAS O AFROCOLOMBIANAS		0

GRUPO ETNICO COMUNICAD RAIZAL		0
GRUPO ETNICO PUEBLO ROMM O GITANO		0
GRUPO ETNICO PALENQUERAS		0
	TOTAL	3.097



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: 2637 solicitudes discriminadas así: denuncias 548, peticiones 2.069, quejas 5, reclamos 3, sugerencias 8 y 4 felicitaciones o elogios.

Así mismo, se puede interpretar que, del total de solicitudes radicadas en el segundo semestre de 2023 correspondiente a un universo de 3.097 solicitudes, el 67,5 % corresponde al grupo de valor “Persona Natural”. Siendo importante llegar a caracterizar de manera más detallada a este grupo de valor con el objetivo de identificar sus necesidades, preferencias y expectativas acerca del servicio prestado.

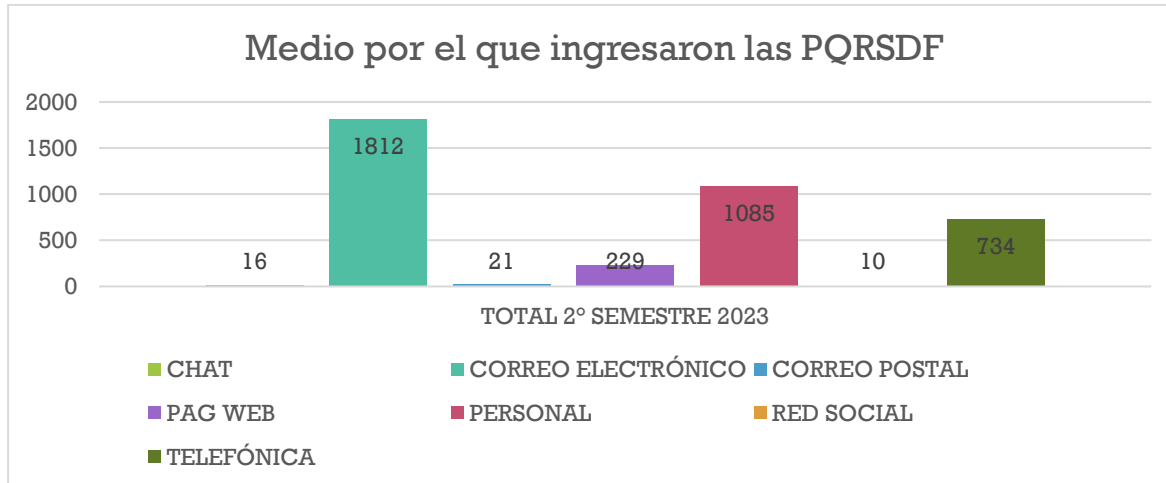
Por lo anterior, sería importante acatar y adoptar los lineamientos en la Guía Caracterización de Grupos de Valor y Otros de Interés de la Función Pública Versión 2 en lo siguiente:

“ Según la Función pública la caracterización de los grupos surge de la necesidad de diseñar e implementar de la mejor manera la gestión de la Función Pública a sus usuarios, entendidos como grupos de valor.

Para ello, es necesario identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor. Una vez identificados estos aspectos, se podrán hacer los ajustes necesarios a la oferta con la cual cuenta la Función Pública, ya que se presentan las acciones más focalizadas, con la intención de responder de manera satisfactoria el mayor número de requerimientos (PORSDF), su retroalimentación y lograr una participación activa de los grupos de valor frente a los objetivos de la Entidad1 y a los productos y servicios de la misma...”

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 SEGUNDO SEMESTRE 2023
CHAT	16
CORREO ELECTRÓNICO	1812
CORREO POSTAL	21
PAG WEB	229
PERSONAL	1085
RED SOCIAL	10
TELEFÓNICA	734
TOTALES	3907



- 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 1812 solicitudes ingresadas por este medio.
- Seguido de la presentación de solicitudes de manera personal en la Entidad con un total de 1085 PQRSDf ingresadas de esta manera.
- Así mismo mediante la página Web de la Corporación ingresaron en el segundo semestre del año 2023, un total de 229 solicitudes de las diferentes PQRSDf.
- Por el chat de la Corporación ingresaron un total de 16 casos.
- Por medio de correo postal ingresaron un total de 21 solicitudes.
- Por vía telefónica ingresaron un total de 734 PQRSDf.
- Y por último a través de las redes sociales de la Corporación, el medio menos usado, con 10 solicitudes de PQRSDf.

E. Los asuntos y temáticas (tipologías) más recurrentes en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades presentadas ante la Corporación, de los que se detallaran los temas relevantes con mayor porcentaje los cuales se describen a continuación:

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 122 denuncias correspondiente al 18.82%, respecto al total de Denuncias (648)
- Seguido de “Contaminación de Aguas” en el subclasificador de Recurso Hídrico, con una cantidad de 120 denuncias correspondiente al 18.51 %, respecto al total de Denuncias (648)
- Continuando con “Tenencia Ilegal” de la subclasificación Recurso Fauna, con una cantidad de 41 denuncias que corresponde al 6.32 %, respecto al total de Denuncias (648).
- Y de “Conflictos por Uso del Agua”, de la subclasificación Recurso Hídrico, con un total de 40 denuncias correspondiente al 6.17%, respecto al total de Denuncias (648)

PETICIONES:

Los temas más recurrentes para esta clase de solicitudes fueron:

- De la subclasificación “Riesgo generado por árboles” con 287 peticiones correspondiente de 8.88 % respecto al total de Peticiones (3229)
- “Rescate de Fauna Silvestre por tercero” con un total de 273 peticiones correspondiente al 8.45% respecto al total de Peticiones (3229)
- Y clasificado como “No definido” con un total de 213 peticiones correspondiente 6.6 % respecto al total de Peticiones (3229)

F. Verificación Trámite a Peticiones.

Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2023, es decir 3097, la OCI realizó seguimiento a los diferentes términos de atención, agrupándolos en la siguiente clasificación: Finalizados dentro del término, finalizados fuera del término, pendientes no vencidas y pendientes vencidas, a las que se les verificaron los siguientes aspectos basados en la información aportada por el subproceso de Cultura de Servicio y Atención al Ciudadano.

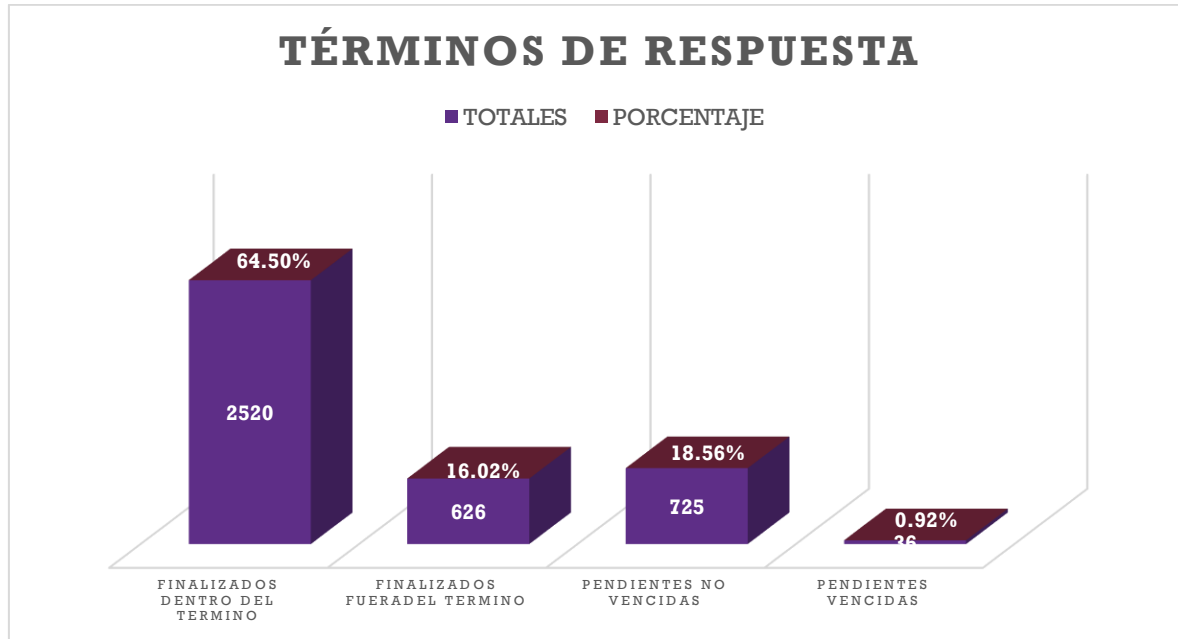
Fue calculada la cantidad de respuestas definitivas a los diferentes usuarios de la Corporación, para determinar que estas fueran contestadas dentro de los términos que establece las normas que regula la materia, así mismo se analizó la cantidad de PQRSDF que fueron contestadas por fuera de los términos.

LA ANTERIOR INFORMACIÓN SE ILUSTRARÁ DE LA SIGUIENTE MANERA:



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

DEPENDENCIA	FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO	FINALIZADOS FUERADEL TERMINO	PENDIENTES NO VENCIDAS	PENDIENTES VENCIDAS	TOTALES
BIODIVERSIDAD	1183	364	347	6	1900
EVALUACIÓN	580	144	167	12	903
INFRAESTRUCTURA	308	8	69	0	385
PLANIFICACIÓN	164	79	99	10	352
SECRETARÍA GENERAL	124	14	19	7	164
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	149	15	15	0	179
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	5	1	0	0	6
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0	0	0	5
DIRECCIÓN	2	1	9	1	13
TOTALES	2520	626	725	36	3907
PORCENTAJE	64,50%	16,02%	18,56%	0,92%	100,00%



De lo anterior, se puede concluir que, de las 3097 peticiones ingresadas durante el segundo semestre del 2023, 2520 PQRSDf tuvieron respuestas dentro de los términos que establece la ley⁴.

Que de un total de 3146 PQRSDf con respuestas que se dieron de manera definitiva, se observó que 626 se respondieron por fuera de términos, es decir el 16,07% del total de peticiones, fueron extemporáneas.

Que 725 de las PQRSDf se encontraban como pendientes no vencidas al 31 de diciembre de 2023, aquí 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 puntualmente desde el subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano se envían mensualmente memorandos informando a las subdirecciones de dichas situaciones.

⁴ Para establecer estos tiempos también se tuvo en cuenta lo estipulado en el Decreto 491 de 2020, el cual se aplicaron a los casos que ingresaron a la entidad desde el 28 de marzo de 2020 y hasta el 17 de mayo de 2022, a partir del 18 de mayo de 2022, mediante la Ley 2007 de 2022 se modifica el Decreto 491 de 2020 regresando a los plazos previos a la declaración de la Emergencia Sanitaria por Covid -19.

De la anterior información se observa que 36 solicitudes se encuentran vencidas.

Adicionalmente de manera informativa, 64 de las PQRSDF fueron trasladadas por no competencia en el asunto, con un tiempo total promedio de traslado de 8 días, advirtiendo que se está por encima del tiempo normativo de 5 días hábiles.

LINK PÁGINA WEB: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Con el fin de verificar el cumplimiento del principio de transparencia y acceso a la información, en el cual los ciudadanos, en especial los peticionarios, pueden acceder en la página institucional al estado del trámite de su petición, se procedió a ingresar a la página web institucional, link peticiones, quejas o reclamos, en donde se observa que se tiene acceso para el ingreso de solicitudes y el respectivo seguimiento con el número de caso:

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

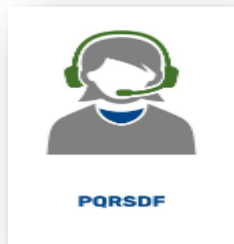
Así mismo, se observa el cumplimiento del link para la recepción de solicitudes de información pública con identidad reservada, el cual direcciona a la página web de la Procuraduría General de la Nación.





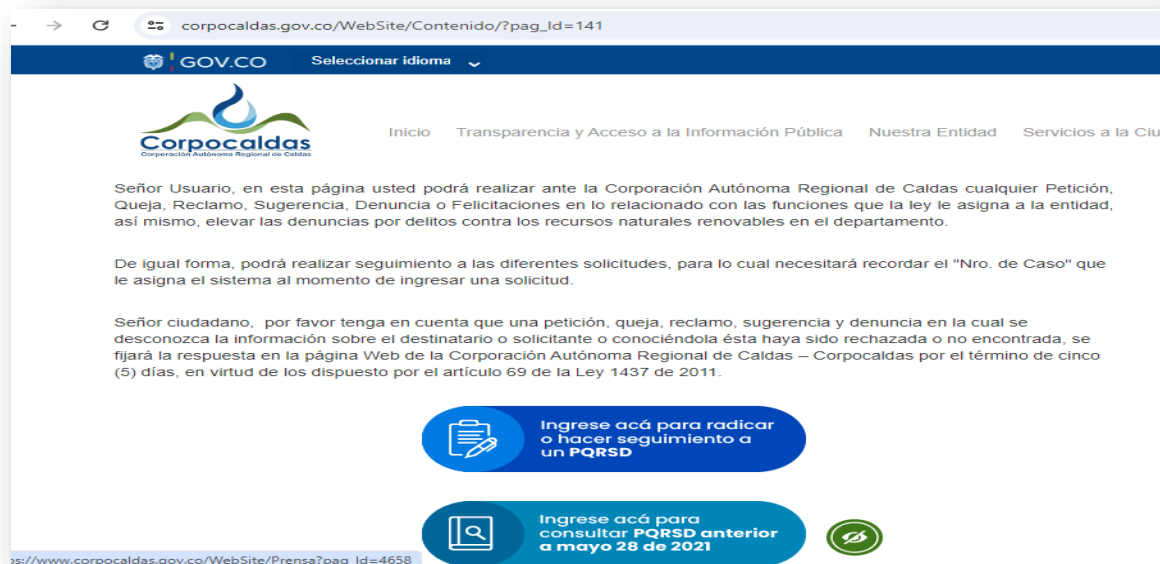
Para ingresar una nueva PQRSD la ruta es la siguiente:

- 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 "Ingresa acá para radicar o hacer seguimiento a un PQRSD, según sea el caso.





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

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de Gestión realiza las siguientes recomendaciones a fin de que sean tenidas en cuenta por los responsables de los diferentes procesos y dependencias de la Corporación:

- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRSDF que se encuentren sin respuesta y están por fuera del plazo, o que, estando finalizados, los documentos remitidos 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 estrategias que sean efectivas 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 ocasionando que sigan corriendo los términos de respuesta.
- Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones. De igual manera, el cumplimiento del término máximo de 5 días hábiles para el traslado por competencia a otra entidad.
- 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 el sentido, de que la información que no es clara y comprensible obliga a la Corporación a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas, es necesario que la entidad a través del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, implemente estrategias para mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certeza sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites, más aun teniendo en cuenta el tipo de usuarios que maneja la Corporación.

- Continuar con las acciones de actualización de los procesos, procedimientos⁵, manuales y guías, con el fin de establecer adecuadamente los pasos que se deben llevar y los tiempos de ley, de igual forma, se podría pensar en establecer promesas de valor para la atención de los PQRSDF que permita ser más eficientes en el proceso y en la respuesta al usuario, acordes con la normatividad vigente.
- Diseñar una política mediante la cual se establezca el procedimiento para la atención de los oficios y requerimientos realizados por entes de control y congresistas, toda vez que los términos son más cortos y el retardo en las respuestas podría generar posibles faltas de carácter disciplinario.
- Realizar análisis a los resultados de indicadores y aplicación de controles a los riesgos periódicamente, con el fin de establecer planes que permitan la mejora continua de los procesos y procedimientos.
- Capacitar a los funcionarios en el sentido de garantizar que las respuestas sean efectivas (respuestas de fondo) y se encuentren dentro de términos ajustadas a la normatividad y procedimientos internos establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Corporación.
- Detectar por parte de subdirectores y líderes de procesos, las falencias 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.
- Implementar estrategias o medidas para promover, difundir y facilitar el uso del lenguaje claro, dando cumplimiento a la circular 100-010-0221 del DAFP, y contribuir a la construcción de una cultura de mayor simplicidad para facilitar el acceso de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor a sus derechos en su relación con el Estado.

⁵ ¿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/>

- Se advierte que el link, en el aplicativo PQRSDF de Corpocaldas para radicar peticiones con identificación reservada a través de la página Web de la Procuraduría General de la Nación, presenta el siguiente aviso, que puede desorientar al usuario:



Manizales, febrero 14 de 2024

Cordialmente,



LINA MARIA DAZA GALLEGO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: John Henry López L.

Revisó: Lina M Daza G

Calle 21 No. 23 – 22 Edificio Atlas Manizales
Teléfono: (6) 884 14 09 – Fax: 884 19 52
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co
NIT: 890803005-2

Síguenos en:



@corpocaldas



@corpocaldas



@corpocaldasoficial



@corpocaldas