

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

"El autocontrol, una cultura organizacional"

**INFORME SEGUNDO SEMESTRE DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS,
SUGERENCIA Y DENUNCIAS
JULIO 1 A DICIEMBRE 31 DEL 2023.**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVO:	5
3. ALCANCE.....	5
4. MARCO LEGAL	5
5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES	6
6. METODOLOGIA	6
7. DESARROLLO DEL INFORME	7
8. CONTROLES ESTABLECIDOS.....	26
9. CONCLUSIONES.....	27

1. INTRODUCCION

La Oficina Asesora de Control Interno en concordancia con la ley 87 de 1993, que en su artículo primero define el Sistema de Control Interno como *"el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos."* y el Artículo 2.2.21.3.7 del Decreto 1083 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, donde se establecieron los componentes del sistema de Control Interno y se incluyó la evaluación independiente, donde se define como *"(...) el complemento fundamental de la planeación, consistente en la verificación y seguimiento a la gestión dándole dinamismo al proceso planificador y facilitando la retroalimentación de las actividades, la toma de decisiones y la reorientación de las acciones para garantizar el logro de los resultados previstos (...)"*

Además, se determinó entre los responsables a la Oficina de Control Interno y se expuso que esta *"(...) debe evaluar el sistema de Control Interno de la entidad, con énfasis en la existencia, funcionamiento y coherencia de los componentes y elementos que lo conforman y presentar informes a la dirección y al Comité Institucional de coordinación de Control Interno de la Entidad, con el propósito de que allí se evalúen, decidan y adopten oportunamente las propuestas de mejoramiento del sistema..."*

Por su parte, el Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, derogó el Decreto 943 de 2014 por el cual se actualizó el Modelo Estándar de Control Interno y en su Capítulo 3 Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el Título 23 Articulación del Sistema de Gestión, estableció la vinculación del sistema de gestión con el sistema de Control Interno.

Siendo así, la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI, se efectuará a través de las herramientas previstas en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, y el cual será de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades y organismos a que hace referencia el artículo 5to de la Ley 87 de 1993.

En concordancia con lo anterior, el sistema de Control Interno se integra mediante el Modelo Estándar de Control Interno MECI, como la séptima dimensión de MIPG. En desarrollo de esta dimensión, se encuentra la ejecución de actividades de

monitoreo y supervisión continua en la entidad, actividades que se pueden dar en el día a día de la gestión institucional o a través de evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorías), y su propósito es valorar: (i) la efectividad del control interno de la entidad pública; (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; (iv) los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad pública.

Asimismo, a través del Decreto 648 de 2017 *"Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública"* en su Artículo 17. Modifíquese el artículo 2.2.2.1.5.3 del Decreto 1083 de 2015, el cual quedará así: *"ARTÍCULO 2.2.2.1.5.3 De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control."* determinando que uno de los roles de esta Oficina Asesora es la ejecución de actividades de evaluación y seguimiento.

En desarrollo de lo expuesto anteriormente, la Oficina Asesora de Control Interno de la Corporación Autónoma Regional del Quindío elaboró, con base en las necesidades de evaluación y seguimiento previstas para la Corporación, el Programa Anual de Auditoría basada en riesgos, según herramienta dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en sesión fue presentada y aprobada ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en la vigencia 2024.

De igual manera, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 artículo 76, el cual expresa que *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."* Agregando que *"la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular."*

En cumplimiento del Programa Anual de Auditoría, la Oficina Asesora de Control Interno presenta el informe corresponde al seguimiento realizado por el jefe de la Oficina Asesora de Control Interno de la Corporación Autónoma Regional del Quindío – CRQ, de las PQRSD, Informe semestral que comprende el periodo entre los meses de Julio a Diciembre 2023, con fundamento en la circular externa No 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional de Control Interno del Orden Nacional y Territorial.

2. OBJETIVO:

Evaluar el cumplimiento de la normatividad y procedimientos internos en el tratamiento de las PQRSD allegadas a la Corporación en el período comprendido en el Primer segundo de la vigencia 2023.

3. ALCANCE

Se verificarán las peticiones, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones, sugerencias y solicitudes de información, que han ingresado a la CRQ durante el Segundo semestre (Julio-Diciembre) vigencia 2023, y que se hayan tramitado conforme a las normas legales que reglamentan dicha materia y vigilar que la atención brindada a los usuarios se ajuste a derecho y a las necesidades de cada uno.

4. MARCO LEGAL

A continuación, se presenta el marco normativo existente que aplica a las peticiones quejas y recursos.

- ✓ *CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA: Artículos: 23.103. 209.*
- ✓ *LEY 87 de 1993, Artículo 12.*
- ✓ *LEY 190 DE 1995: Artículos.54.55*
- ✓ *LEY 734 2002 numeral 19*
- ✓ *LEY 962 DE 2005 ARTICULOS 15, 6 inc. 3 tramite por medios tecnológicos o electrónicos.*
- ✓ *Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.*
- ✓ *T-171 de 2010. Corte Constitucional.*
- ✓ *LEY 1437 de 2011: Artículos 5..7.8.17.20*
- ✓ *Circular 001 de 2011. "Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición", expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.*
- ✓ *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: Artículos 1º. 13.14. 15. 16. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 30. 31. 32. 33.*
- ✓ *Ley 1474 de 2011 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" ARTÍCULO 76.*
- ✓ *Decreto 019 de 2012: Artículos 14.47*
- ✓ *LEY 1712 de 2014, ley de transparencia y del servicio de acceso a la*

información pública.

- ✓ LEY 1775 de 2015 "Por lo cual se reglamenta el derecho fundamental de petición.
- ✓ Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- ✓ Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- ✓ Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

En cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las oficinas de Control Interno, se llevan a cabo las actividades necesarias para presentar el Informe de Seguimiento al reporte de PQRDS Segundo Semestre del año 2023, cuyo objetivo principal es la verificación del cumplimiento de requisitos legales, procedimientos y directrices establecidas al interior de la corporación.

Está evaluación se realiza tomando los diferentes canales de atención al ciudadano, dispuestos por la entidad (escrito, presencial, telefónico y virtual), en el periodo 1 de Julio al 31 de diciembre 2023.

6. METODOLOGIA

Para realizar este informe la OACI procede a solicitar la información relacionada con las PQRDS – II SEMESTRE DE 2023 al proceso de Servicio al Cliente:

- ❖ Mediante comunicado Interno OACI 39-2024, se solicitó la información pertinente para el respectivo seguimiento, (base de datos, informe de julio a diciembre de la vigencia 2023).
- ❖ Mediante comunicado interno SC 167-2024, Fue enviada la información solicitada al correo de la Oficina de Asesora de Control Interno.
- ❖ Información base de datos de la oficina de control interno, en el seguimiento y vigilancia a antes de control.
- ❖ Se verificó el procedimiento Servicio al Cliente y participación ciudadana.

7. DESARROLLO DEL INFORME

• Verificación al Procedimiento.

La Corporación Autónoma Regional del Quindío, cuenta con el procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias código PR-S-06 Versión 11, el que inicia con la recepción de las peticiones, denuncias, quejas, reclamos y solicitudes formuladas por los ciudadanos, entidades y cualquier interesado ante la misma y culmina con la respuesta definitiva al peticionario, Dentro del término de ley.

Con el objeto de facilitar el acceso a la ciudadanía, La Corporación Autónoma Regional del Quindío, cuenta en su Página Web con el link **INFORMACION AL CIUDADANO**, a través del cual la ciudadanía puede escribir sus solicitudes, donde se le asigna un número de TICKET único que se utiliza para rastrear el proceso y respuesta en línea, además de los siguientes Canales de comunicación:

- Línea directa 7460600 — Policía Ambiental-3207692435-3503403181-3174274417
- Chat Ambiental, Ingresando a la página web de la entidad.
- Diligenciamiento formulario, enviándolo al correo electrónico servicioalcliente@crq.gov.co –
- Wasatch 3174274417
- Buzón de sugerencias.
- Redes Sociales (Facebook, YouTube, Whasat, Twitter)

• Verificación al procedimiento de la Ventanilla Única

El responsable de la oficina de atención al cliente, verificó la información ingresada en el aplicativo de gestión documental (beesoft) sistema oficial con el que cuenta la entidad para el manejo de las PQRSD, manifestando en el comunicado SC 167-2024, *“Es necesario aclarar que el aplicativo viene presentando fallas, además que no cuenta con todos los criterios necesarios para poder realizar una trazabilidad correcto de la información, situación que ya es conocida por la alta dirección”*.

Con relación a la información de PQRSD de la vigencia del II Semestre de 2023, se tomó como fuente la matriz CONSOLIDADO PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2023, enviada por el Proceso de servicio al cliente que contiene los requerimientos recibidos en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre 2023, de la siguiente manera:

ENTRADAS DE PQRSD: De acuerdo a la información suministrada, El reporte generó la entrada de **7.348** registros de los cuales **3007** son Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y **4.341** corresponden a informativos, correos electrónicos, informes sobre recursos naturales, informes de auditorías,

invitaciones, exclusiones de procesos sancionatorios, anexos, circulares y certificados, recepcionadas en la Entidad a través del lugar dispuesto para ello, las cuales fueron direccionadas y entregadas a cada dependencia según la solicitud efectuada por los usuarios y entes de control.

POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias	3007	41%
informativos, correos electrónicos, informes sobre recursos naturales, informes de auditorías, invitaciones, exclusiones de procesos sancionatorios, anexos, circulares y certificados	4341	59%
TOTAL	7348	100%

Del análisis de la información se evidencia que de las **3007** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, según su tipología el 74.69% corresponde a peticiones.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	2246	74.69%
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	1	0.03%
DENUNCIAS	760	25.27%
TOTAL	3007	100%

Así mismo se encontró que de las **3007** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, los mayores picos de solicitud se presentaron en los meses de agosto, octubre y noviembre.

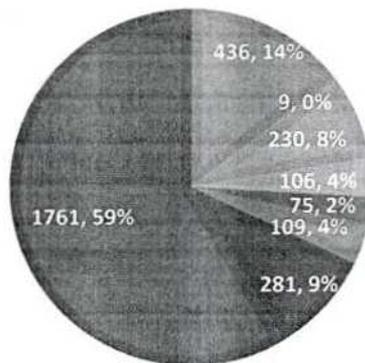
TOTAL PQRS DPOR MES	NÚMERO
JULIO	468
AGOSTO	548
SEPTIEMBRE	504
OCTUBRE	576

NOVIEMBRE	526
DICIEMBRE	385
TOTAL	3007

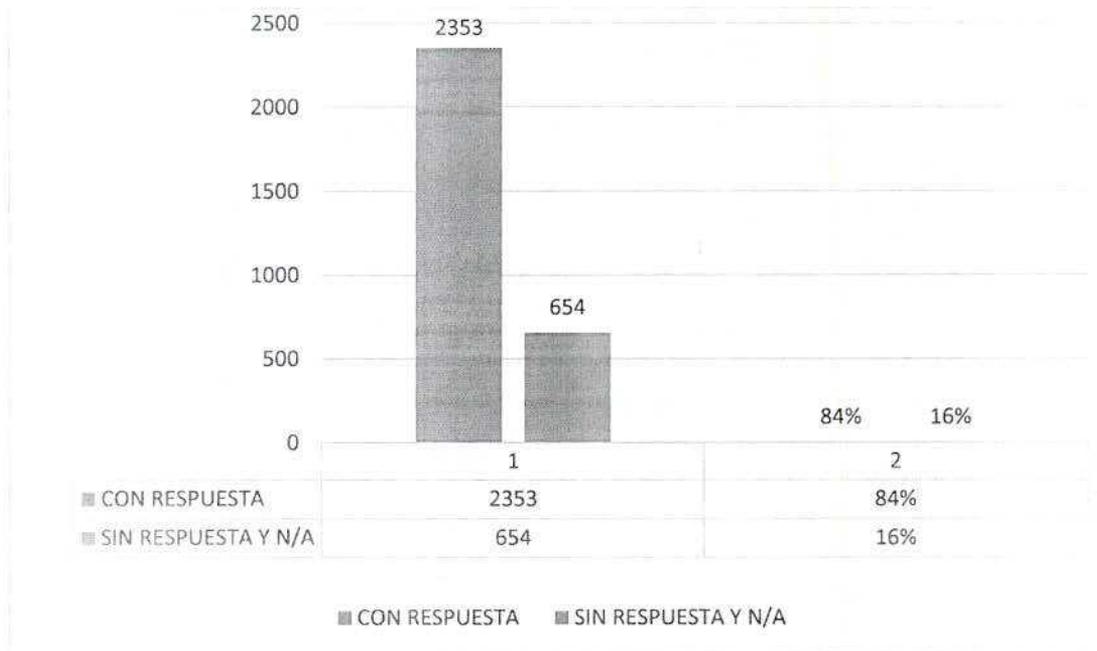
Se puede evidenciar que en el segundo semestre de la vigencia 2023, las solicitudes recibidas según la clasificación realizada el 74,69% corresponden a , Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 58.56%.

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	436	14.50%
OACI	9	0.30%
OAP	230	7.65%
SANCIONATORIO	106	3.53%
OAJ	75	2.49%
SAF	109	3.62%
SGA	281	9.34%
SRCA	1761	58.56%
TOTAL	3007	100%

■ DIRECCION ■ OACI ■ OAP ■ SANCIONATORIO ■ OAJ ■ SAF ■ SGA ■ SRCA



SALIDAS DE PQRS : De acuerdo a la información suministrada, El reporte generó la salida de **2.353**, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Los cuales fueron enviados a nivel Municipal, Departamental y Nacional dando así cumplimiento a todos los requerimientos interpuestos, así mismo se encontró **654 PQRS SIN RESPUESTA** Cantidad que se debe a que algunas, no necesitan respuesta, otras se dio la respuesta y no se radicaron en la oficina de servicio.



A CONTINUACIÓN, SE PRESENTA EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN LOS MESES DE JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE LA VIGENCIA 2023.

JULIO:

En el mes de Julio se recibieron 98 PQRS que se presentan de la siguiente manera:

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	370	79%
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	98	21%
TOTAL	468	100%

SUBDIRECCIÓN OFICINA	U CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	55	11.75%
OACI	2	0.43%
OAP	55	11.75%
SANCIONATORIO	16	3.42%
OAJ	17	3.63%
SAF	25	5.34%
SGA	48	10.26%
SRCA	250	53.42%
TOTAL	468	100%

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	373	80%
SIN RESPUESTA Y N/A	95	20%
TOTAL	468	100%

Se puede evidenciar en el mes de Julio que de las solicitudes recibidas según su tipología 79 % corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 52.42 % y del total de la PQRSD el 20 % no tienen respuesta, Cantidad que se debe a que algunas, no necesitan respuesta, otras se dio la respuesta y no se radicaron en la oficina de servicio.

AGOSTO :

En el mes de agosto se recibieron 548 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	386	70%
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	162	30%
TOTAL	548	100%

SUBDIRECCIÓN OFICINA	U CANTIDAD	PORCENTAJE
-------------------------	------------	------------

DIRECCION	70	12.77%
OACI	1	0.18%
OAP	38	6.93%
SANCIONATORIO	23	4.20%
OAJ	5	0.91%
SAF	25	4.56%
SGA	41	7.48%
SRCA	345	62.96%
TOTAL	548	100%

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	431	79%
SIN RESPUESTA Y N/A	117	21%
TOTAL	548	100%

Se puede evidenciar en el mes de Agosto que las solicitudes recibidas según su tipología el 70% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 62.96% y del total de la PQRSD el 21% no tienen respuesta, Cantidad que se debe a que algunas, no necesitan respuesta, otras se dio la respuesta y no se radicaron en la oficina de servicio.

SEPTIEMBRE :

En el mes de septiembre se recibieron 504 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	136	27%
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	368	73%
TOTAL	504	100%

SUBDIRECCIÓN OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	82	16.27%

OACI	2	0.40%
OAP	43	8.53%
SANCIONATORIO	17	3.37%
OAJ	8	1.59%
SAF	9	1.79%
SGA	46	9.13%
SRCA	297	58.93%
TOTAL	504	100%

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	362	72%
SIN RESPUESTA Y N/A	142	28%
TOTAL	504	100%

Se puede evidenciar que en el mes de Septiembre, las solicitudes recibidas según su tipología el 73% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 58.93% y del total de la PQRSD el 28% no tienen respuesta, Cantidad que se debe a que algunas, no necesitan respuesta, otras se dio la respuesta y no se radicaron en la oficina de servicio.

OCTUBRE :

En el mes de octubre se recibieron 576 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	437	76%
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	1	0%
DENUNCIAS	138	24%
TOTAL	576	100%

SUBDIRECCIÓN OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	93	16.15%
OACI	1	0.17%
OAP	34	5.90%
SANCIONATORIO	17	2.95%

OAJ	21	3.65%
SAF	20	3.47%
SGA	55	9.55%
SRCA	335	58.16%
TOTAL	576	100%

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	434	75%
SIN RESPUESTA Y N/A	142	25%
TOTAL	576	100%

Se puede evidenciar que mes de octubre que las solicitudes recibidas según la clasificación realizada el 76% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 58.16% y del total de la PQRSD el 25 % no tienen respuesta, Cantidad que se debe a que algunas, no necesitan respuesta, otras se dio la respuesta y no se radicaron en la oficina de servicio.

NOVIEMBRE :

En el mes de noviembre se recibieron 614 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	403	77%
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	123	23%
TOTAL	526	100%

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	95	18.06%
OACI	2	0.38%
OAP	32	6.08%
SANCIONATORIO	16	3.04%
OAJ	11	2.09%
SAF	14	2.66%

SGA	53	10.08%
SRCA	303	57.60%
TOTAL	526	100%

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	445	85%
SIN RESPUESTA Y N/A	81	15%
TOTAL	526	100%

Se puede evidenciar en el mes de Noviembre que las solicitudes recibidas según su tipología el 77% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 57.60% y del total de la PQRSD el 15% no tienen respuesta, Cantidad que se debe a que algunas, no necesitan respuesta, otras se dio la respuesta y no se radicaron en la oficina de servicio.

DICIEMBRE :

En el mes de diciembre se recibieron 385 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

PQRSD POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
	282	73%
PETICIONES		
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	103	27%
TOTAL	385	100%

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	42	10.91%
OACI	1	0.26%
OAP	28	7.27%
SANCIONATORIO	16	4.16%
OAJ	13	3.38%
SAF	17	4.42%
SGA	38	9.87%
SRCA	230	59.74%

TOTAL	385	100%
--------------	-----	------

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	308	80%
SIN RESPUESTA Y N/A	77	20%
TOTAL	385	100%

Se puede evidenciar en el mes de diciembre que las solicitudes recibidas según la clasificación realizada el 73% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 59.74% y del total de la PQRSD el 20% no tienen respuesta, Cantidad que se debe a que algunas, no necesitan respuesta, otras se dio la respuesta y no se radicaron en la oficina de servicio.

A CONTINUACIÓN, SE PRESENTA EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN LOS MESES DE JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE LA VIGENCIA 2023, DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR PARTE DE LOS ENTES DE CONTROL.

En el mes de Julio se recibieron 27 PQRSD por parte de los entes de control de la siguiente manera:

ENTIDAD	CANTIDAD	%
Procuraduría	9	90%
Secretaría de Transparencia	1	10%
TOTAL	10	100%

TIPO DOCUMENTO	DE	CANTIDAD	%
Solicitud información procesos misionales.	de	9	90%
Documento informativo		1	10%
TOTAL		10	100%

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	%
-------------------------------	-----------------	----------

DG	1	10%
SRCA	4	40%
OAP	1	10%
COMPARTIDO	1	10%
SGA	1	10%
ASESOR	1	10%
SAF	1	10%
TOTAL	10	100%

Se puede evidenciar que la procuraduría fue el ente de control que más requerimientos hizo a la Corporación con un 90 %, así mismo del total de la muestra la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de Regulación y Control con 4 PQRSD, de todas las solicitudes recibidas según la clasificación realizada el 90 % correspondía a solicitudes de información de procesos misionales.

NOTA 1: En el mes de Julio se evidencia que la Subdirección de Gestión Ambiental remitió respuesta a la solicitud 8269-23 por fuera de los términos establecidos.

En el mes de Agosto se reciben 22 PQRSD por parte de los entes de control de la siguiente manera:

ENTIDAD	CANTIDAD	%
Procuraduría	26	96%
Contraloría	1	4%
TOTAL	27	100%

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD	%
Invitación a reunión	2	7%
Solicitud de información procesos misionales.	19	70%
Documento informativo	6	22%
TOTAL	27	100%

SUBDIRECCIÓN OFICINA	U	CANTIDAD	%
DG		1	4%
SRCA		10	37%
OAP		2	7%
Compartido		3	11%
SGA		5	19%

ASESOR	2	7%
SAF	0	0%
OAJ	1	4%
OAP	3	11%
TOTAL	27	100%

Se puede evidenciar que la procuraduría fue el ente de control que más requerimientos hizo a la Corporación con un 96%, así mismo del total de la muestra la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de Regulación y Control con 10 PQRSD, de todas las solicitudes recibidas según la clasificación realizada el 70 % correspondía a solicitudes de información de procesos misionales.

NOTA 1: En el mes de Agosto se evidencia que la siguiente oficina remitió respuestas por fuera de los términos establecidos:

RADICADO DE OFICIO	PROCESO/OFICINA
9550-23	SRCA-SANCIONATORIO
9787-23	SANCIONATORIO
10070-23	OAP
10100-23	SRCA-OAP

En el mes de Septiembre se reciben 16 PQRSD por parte de los entes de control de la siguiente manera:

ENTIDAD	CANTIDAD	%
Procuraduría	15	94%
Contraloría	1	6%
TOTAL	16	100%

TIPO DOCUMENTO	DE	CANTIDAD	%
Invitación a reunión		1	6%
Solicitud de información procesos misionales.		10	63%
Documento informativo		4	25%
Respuesta misionales		1	6%
TOTAL		16	100%

	CANTIDAD	%
--	----------	---

SUBDIRECCIÓN OFICINA	U		
DG	1		4%
SRCA	5		19%
OAP	3		11%
Compartido	3		11%
SGA	1		4%
ASESOR	1		4%
SAF	1		4%
OAJ	1		4%
TOTAL	16		59%

Se puede evidenciar que la procuraduría fue el ente de control que más requerimientos hizo a la Corporación con un 94%, así mismo del total de la muestra la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de Regulación y Control con 5 PQRSD, de todas las solicitudes recibidas según la clasificación realizada el 63 % correspondía a solicitudes de información de procesos misionales.

NOTA 1: En el mes de Septiembre se evidencia que la siguiente oficina remitió respuestas por fuera de los términos establecidos:

RADICADO DE OFICIO	PROCESO/OFICINA
10148-23	OAP
10646-23	SRCA-OAPSAPD

En el mes de Octubre se reciben 16 PQRSD por parte de los entes de control de la siguiente manera:

ENTIDAD	CANTIDAD	%
Procuraduría	4	25%
Contraloría	12	75%
TOTAL	16	100%

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD	%
Documento informativo	3	19%

Solicitud de información procesos misionales.	13	81%
TOTAL	16	100%

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	%
SRCA	3	19%
OAP	1	6%
Compartido	7	44%
SGA	1	6%
SAF	2	13%
OAJ	2	13%
TOTAL	16	100%

Se puede evidenciar que la procuraduría fue el ente de control que más requerimientos hizo a la Corporación con un 75%, así mismo del total de la muestra se recibió 7 PQRSD que debían ser contestadas por varias dependencias o subdirecciones, de todas las solicitudes recibidas según la clasificación realizada el 81% correspondía a solicitudes de información de procesos misionales.

NOTA 1: En el mes de octubre se evidencia que la siguiente oficina remitió respuestas por fuera de los términos establecidos:

RADICADO DE OFICIO	PROCESO/OFICINA
11701-23	SRCA

En el mes de noviembre se reciben 26 PQRSD por parte de los entes de control de la siguiente manera:

ENTIDAD	CANTIDAD	%
Procuraduría	14	54%
Contraloría	10	38%
consejo laboral afrocolombiano	1	4%
Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia	1	4%
TOTAL	26	100%

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD	%
Documento informativo	4	15%
Solicitud de información procesos misionales.	22	85%
TOTAL	26	100%

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	%
SRCA	7	27%
OACI	1	4%
ASESOR	1	4%
DG	3	12%
SGA	1	4%
Compartido	6	23%
SANCIONATORIO	2	8%
SAF	2	8%
OAJ	3	12%
TOTAL	26	100%

Se puede evidenciar que la procuraduría fue el ente de control que más requerimientos hizo a la Corporación con un 54%, así mismo del total de la muestra la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de Regulación y Control con 7 PQRSD, de todas las solicitudes recibidas según la clasificación realizada el 85 % correspondía a solicitudes de información de procesos misionales.

NOTA 1: En el mes de noviembre se evidencia que la siguiente oficina remitió respuestas por fuera de los términos establecidos:

RADICADO DE OFICIO	PROCESO/OFICINA
13552-23	SRCA
13555-23	SRCA

En el mes de noviembre se reciben 20 PQRSD por parte de los entes de control de la siguiente manera:

ENTIDAD	CANTIDAD	%
Procuraduría	13	65%

Contraloría	6	30%
defensoría del pueblo	1	5%
TOTAL	20	100%

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD	%
Documento informativo	3	15%
Solicitud de información procesos misionales.	16	80%
informe	1	5%
TOTAL	20	100%

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	%
OACI	1	5%
SC	1	5%
DG	1	5%
SRCA	10	50%
Compartido	4	20%
SAF	1	5%
OAJ	2	10%
TOTAL	20	100%

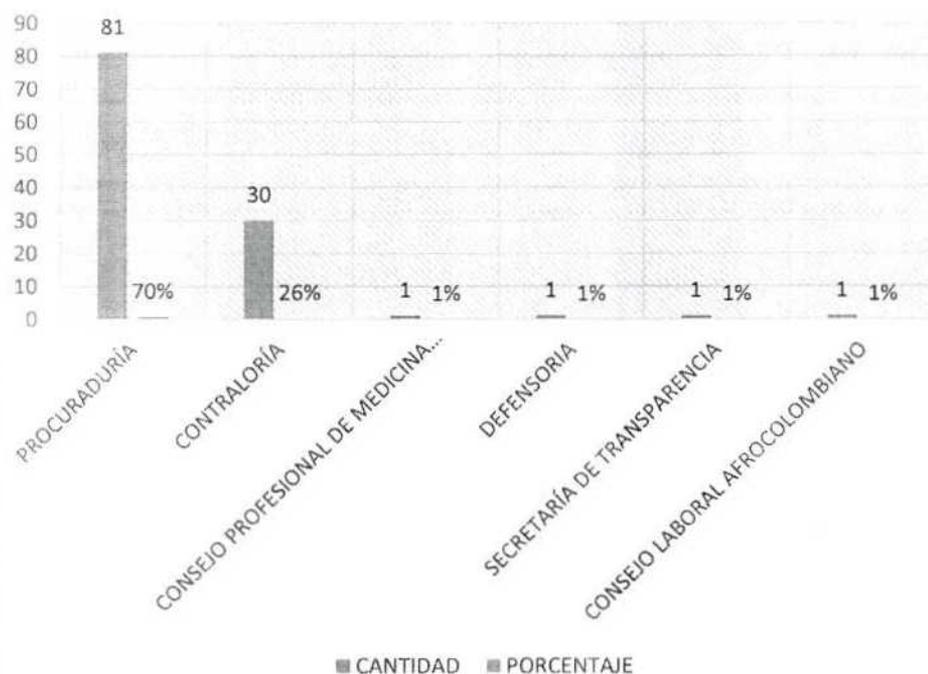
Se puede evidenciar que la procuraduría fue el ente de control que más requerimientos hizo a la Corporación con un 65%, así mismo del total de la muestra se recibió 10 PQRSD que debían ser contestadas por varias dependencias o subdirecciones, de todas las solicitudes recibidas según la clasificación realizada el 80% correspondía a solicitudes de información de procesos misionales.

CONSOLIDADO RADICADOS ENTES DE CONTROL SEGUNDO SEMESTRE 2023, INFORMACION DE LOS MESES JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE.

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
----------------	-----------------	-------------------

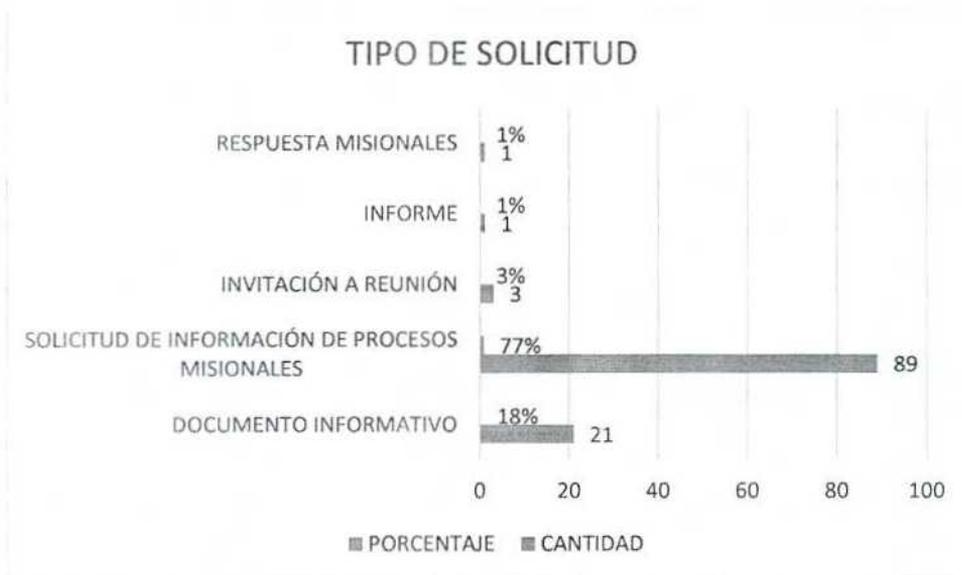
PROCURADURÍA	81	70%
CONTRALORÍA	30	26%
CONSEJO PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA Y DE ZOOTECNIA DE COLOMBIA	1	1%
DEFENSORÍA	1	1%
SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA	1	1%
CONSEJO LABORAL AFROCOLOMBIANO	1	1%
TOTAL	115	100%

ENTE DE CONTROL



De los requerimientos solicitados por parte de la Contraloría, Procuraduría, Defensoría del Pueblo, Personerías, Veedurías de control que ingresaron a la Corporación Autónoma Regional del Quindío – CRQ durante el segundo semestre de la vigencia 2023 y a las cuales se les realizó el seguimiento respectivo por la Oficina Asesora de Control Interno es un total de 115 de los cuales la Procuraduría representa el 70% como la entidad que más requerimientos realizó.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
DOCUMENTO INFORMATIVO	21	18%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE PROCESOS MISIONALES	89	77%
INVITACIÓN A REUNIÓN	3	3%
INFORME	1	1%
RESPUESTA MISIONALES	1	1%
TOTAL	115	100%

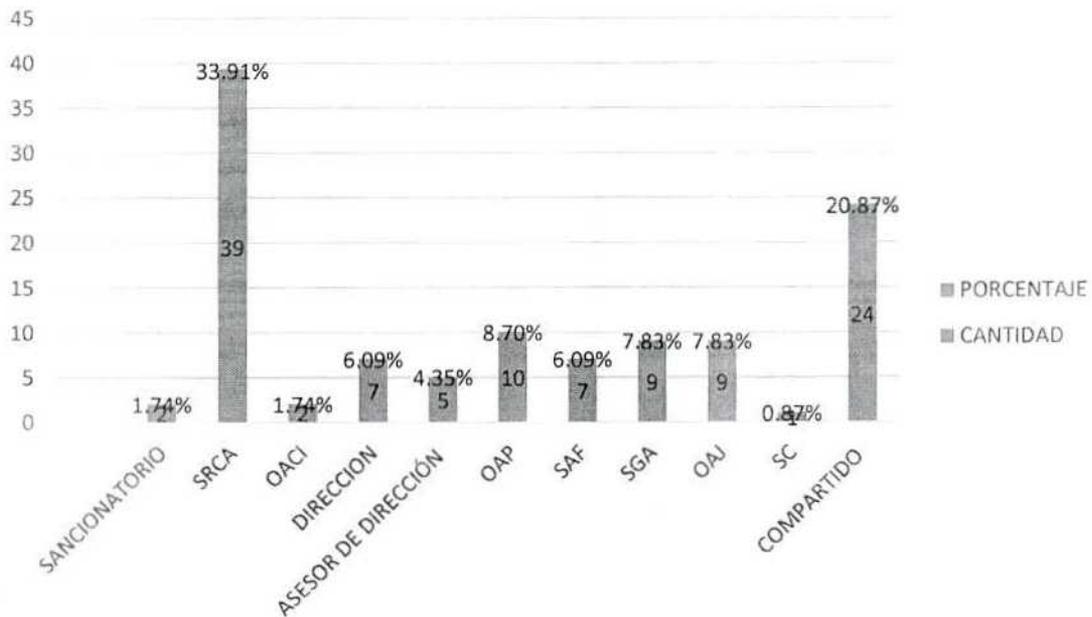


Así mismo el 77% fueron contestadas dentro de los términos de todas las solicitudes recibidas según la clasificación realizada el 85% correspondía a solicitudes de información de procesos misionales.

SUBDIRECCIÓN OFICINA	U	CANTIDAD	PORCENTAJE
SANCIONATORIO	2	2	1.74%
SRCA	39	39	33.91%
OACI	2	2	1.74%
DIRECCION	7	7	6.09%

ASESOR DIRECCIÓN	DE	5	4.35%
OAP		10	8.70%
SAF		7	6.09%
SGA		9	7.83%
OAJ		9	7.83%
SC		1	0.87%
COMPARTIDO		24	20.87%
TOTAL		115	100%

SUBDIRECCION U OFICINA



Posteriormente se observa que la Subdirección de Regulación y Control es el área de la entidad que más requerimientos recibe con un 33.91 % del total de los datos.

8. CONTROLES ESTABLECIDOS

- El Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoría y se cumplió con el objetivo y alcance previsto.
- En el desarrollo del Seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD interpuestas por el ciudadano a la Corporación Autónoma Regional del Quindío, se evidencia el constante incumplimiento a la normatividad vigente relacionada con los términos legales de respuesta a los requerimientos.
- Para fortalecer los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad en general y CRQ se cuenta con un procedimiento de Atención al cliente.
- Una vez ingresan PQRSD, que tengan competencia con los entes de control, se radican en la oficina asesora de control interno, las cuales son clasificadas y direccionadas a las dependencias de acuerdo al tema requerido, a su vez La oficina de Servicio al cliente, efectúa el respectivo seguimiento mediante recordatorios vía correo electrónico.
- Se realizan campañas con el área de comunicaciones donde se socializan todos los canales existentes para una mejor atención a los requerimientos que el usuario en momento demanda.
- Se generan estrategias que permitan fortalecer la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables, con el propósito de evitar reprocesos en todo el proceso.

9. CONCLUSIONES

- La capacidad de respuesta de los servidores con el paso del tiempo se ha venido fortaleciendo con responsabilidad y seriedad al prestar el servicio a la ciudadanía. Generando credibilidad y confianza en la administración pública, Sin embargo se propone a la Dirección recomendar a las diferentes oficinas tener al interior de cada una de ellas un responsable o delegado que lleve el control de los derechos de petición para no dejar vencer términos. La dependencia que más necesitan de esta persona es la Subdirección de Regulación y Control.
- Si bien, se cuenta con el formato **FO-S-02** integrado en el Sistema de Gestión de Calidad para cerrar documentos que se encuentran abiertos en el bessoft, Desde la alta dirección se debe recomendar en resaltar en que de acuerdo a la ley, toda denuncia, queja o reclamo se toma como un derecho de petición y debe tener una respuesta formal por más mínima que sea, especialmente esto para las Denuncias teniendo en cuenta que todas las PQRSD deben de tener respuesta de una forma consecuente y no se puede dar por terminada con una acta de visita.
- Se evidencio que la Subdirección de Regulación y Control maneja, El 58.56% PQRSD de la documentación que ingresa a la corporación, pero no cuenta con la cantidad de técnicos y/o profesionales para atender dichas peticiones de forma oportuna y más aún cuando se tienen periodos de tiempo en donde no se cuenta con contratistas y se van acumulando hasta que pueda alguien dar respuesta a estos documentos. Se recomienda que en estos periodos de tiempo se realicen planes de contingencia para no dejar vencer los términos ya que son periodos de tiempo constantes.
- La oficina de servicio al cliente deberá seguir emitiendo comunicados internos quincenales, informando las PQRSD que se encuentran próximas a vencer en términos de ley.

10. RECOMEDACIONES:

- Diseñar e implementar estrategias de comunicación que permitan generar alertas, seguimientos y controles para prevenir riesgos de incumplimiento, desde la primera línea de defensa según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Evaluar y realizar seguimiento a las causas de incumplimiento de respuesta a peticiones y en los casos aplicables, tomar las medidas correctivas pertinentes a que hubiere lugar.
- Diseñar y/o fortalecer los controles para asegurar 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.
- Se recomienda tener en cuenta los tiempos de vencimiento de las solicitudes, actividad que debe de ser liderada por cada directivo o jefe de Oficina. Dado que la omisión de lo anterior, puede conllevar a procesos disciplinarias.
- Se recomienda que en la asignación de las PQRSD, Cuando estas tengan su respuesta por las Dependencias de La Corporación Autónoma Regional del Quindío, Sean presentadas y radicadas en la Oficina de Servicio al Cliente, Con la fecha exacta de respuesta y conservando el radicado original con el fin de tener un mejor control y poder realizar una trazabilidad en las respectivas respuestas en forma eficaz y oportuna conforme a la ley.

Luzy Dely Mira

LUZ DELLY MIRA DÍAZ
Contratista OACI

Reviso, Aprobó: Jorge Iván Osorio Velásquez–Jefe Oficina Asesora de Control Interno

[Handwritten signature]