

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

"El autocontrol, una cultura organizacional"

**INFORME PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024, SOBRE LA ATENCIÓN
PRESTADA POR LA ENTIDAD CONCERNIENTE A PETICIONES, QUEJAS
RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS**

SEPTIEMBRE 2024

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 | 8 |
| ENERO:..... | 12 |
| FEBRERO :..... | 13 |
| MARZO :..... | 14 |
| ABRIL :..... | 15 |
| MAYO :..... | 16 |
| JUNIO :..... | 18 |
| 8. CONTROLES ESTABLECIDOS..... | 19 |
| 9. CONCLUSIONES | 20 |

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 PQRS, Informe semestral que comprende el periodo entre

los meses de enero a junio de 2024, 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 semestre de la vigencia 2024.

3. ALCANCE

Se verificarán las peticiones, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones, sugerencias y solicitudes de información, que han ingresado a la CRQ durante el primer semestre (enero a junio) vigencia 2024, 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 1952 DE 2019 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 1°. 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.
- ✓ 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 primer semestre del año 2024, cuyo objetivo principal es la verificación del cumplimiento de requisitos legales, procedimientos y directrices establecidas al interior de la corporación.

Esta evaluación se realiza tomando los diferentes canales de atención al ciudadano, dispuestos por la entidad (escrito, presencial, telefónico y virtual), en el periodo 2 de enero al 30 de junio de 2024.

6. METODOLOGIA

Para realizar este informe la OACI procede a solicitar la información relacionada con las PQRDS – I SEMESTRE DE 2024 al proceso de Servicio al Cliente:

- ❖ Mediante comunicado Interno OACI 199-2024, se solicitó la información pertinente para el respectivo seguimiento, (base de datos, informe de enero a marzo de la vigencia 2024).
- ❖ Mediante comunicado interno SC- 272 -24, Fue enviada la información solicitada al correo de la Oficina de Asesora de Control Interno.
- ❖ Mediante comunicado Interno OACI 244 2024, se solicitó la información pertinente para el respectivo seguimiento, (base de datos, informe de Abril a

junio de la vigencia 2024).

- ❖ Mediante comunicado interno SC- 323 -24, Fue enviada la información solicitada al correo de la Oficina de Asesora de Control Interno, aclarando que dicha información no fue entregada completa, y que en la base de datos faltaba el mes de mayo.
- ❖ El día 10 de septiembre de 2024, se llevó a cabo en la Oficina Asesora de Control Interno una reunión con la Jefe De La Oficina de Servicio al Cliente donde se solicitó él envío de la base de datos con la cual se realizó por parte del proceso de servicio y atención al ciudadano CRQ el INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD SEMESTRE I DE 2024, ya que no coincide la información suministrada con la reportada por ellos en dicho informe.
- ❖ El día 16 de septiembre de 2024 se recibió por parte de la oficina de servicio al cliente una base de datos general desde el mes de enero hasta el mes de agosto, para lo cual estos aclararon *la oficina de servicio al cliente por el inconveniente con los correos electrónicos no tenemos acceso al drive de las PQRSD, motivo por el cual enviamos una base de datos generada el viernes pasado que corresponde a los meses de enero a agosto.*
- ❖ Se procede a realizar el seguimiento respectivo con la información suministrada mediante archivo de Excel denominada PQRSD 1 DE ABRIL A 30 DE JUNIO 2024 - PARA CONTROL INTERNO.
- ❖ 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.

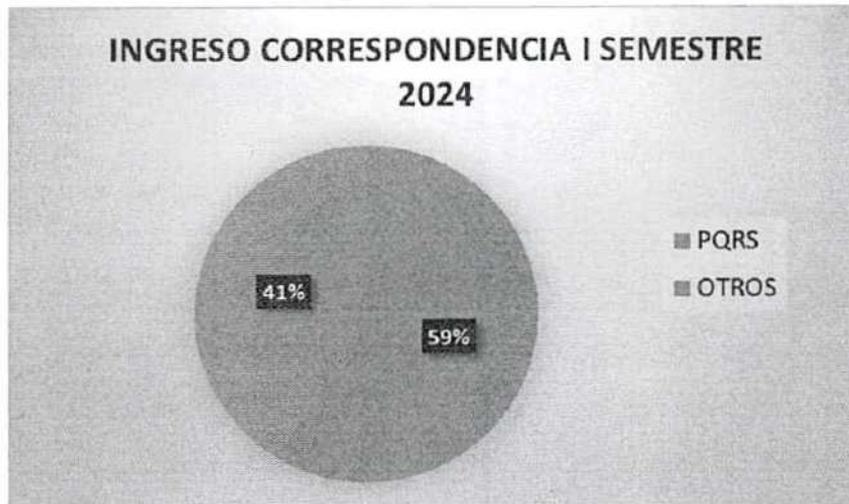
Con relación a la información de PQRSD del I trimestre de 2024, se tomó como fuente la matriz PQRSD 1 DE ABRIL A 30 DE JUNIO 2024 - PARA CONTROL INTERNO, enviada por el Proceso de servicio al cliente que contiene los requerimientos recibidos en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2024, de la siguiente manera:

ENTRADAS DE PQRSD: De acuerdo a la información suministrada, El reporte generó la entrada de **5.932** registros de los cuales **3482 se clasificaron por la oficina asesora de servicio al cliente** como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y 2450 fueron clasificadas como 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.

| ENTRADAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--|-------------|-------------|
| Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias | 3482 | 58.7% |
| informativos, correos electronicos, informes sobre recursos naturales, informes de auditorias, invitaciones, exclusiones de procesos sancionatorios, anexos, circulares y certificados | 2450 | 41.3% |
| TOTAL | 5932 | 100% |

Tabla 01. Solicitudes recibidas primer semestre 2024



Grafica 01. Solicitudes recibidas primer semestre 2024

Del análisis de la información se evidencia que de las **3482** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, según su tipología el **73.15%** corresponde a peticiones.

| POR CLASE | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-------------|----------|------------|
| PETICIONES | 2547 | 73.15% |
| QUEJAS | 6 | 0.17% |
| RECLAMOS | 5 | 0.14% |
| SUGERENCIAS | 2 | 0.06% |
| DENUNCIAS | 922 | 26% |
| TOTAL | 3482 | 100% |

Tabla 02. PQRSD por tipo de solicitud primer semestre 2024.

Así mismo se encontró que de las **3482** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, los mayores picos de solicitud se presentaron en el primer trimestre, en el mes de febrero del 2024 y para el segundo trimestre el mes de abril del mismo año.

| TOTAL PQRSD RADICADAS DE ENERO A MARZO 2024 | NÚMERO |
|---|-------------|
| ENERO | 476 |
| FEBRERO | 588 |
| MARZO | 451 |
| TOTAL | 1515 |

Tabla 3. PQRSD recibidas en el primer trimestre del 2024

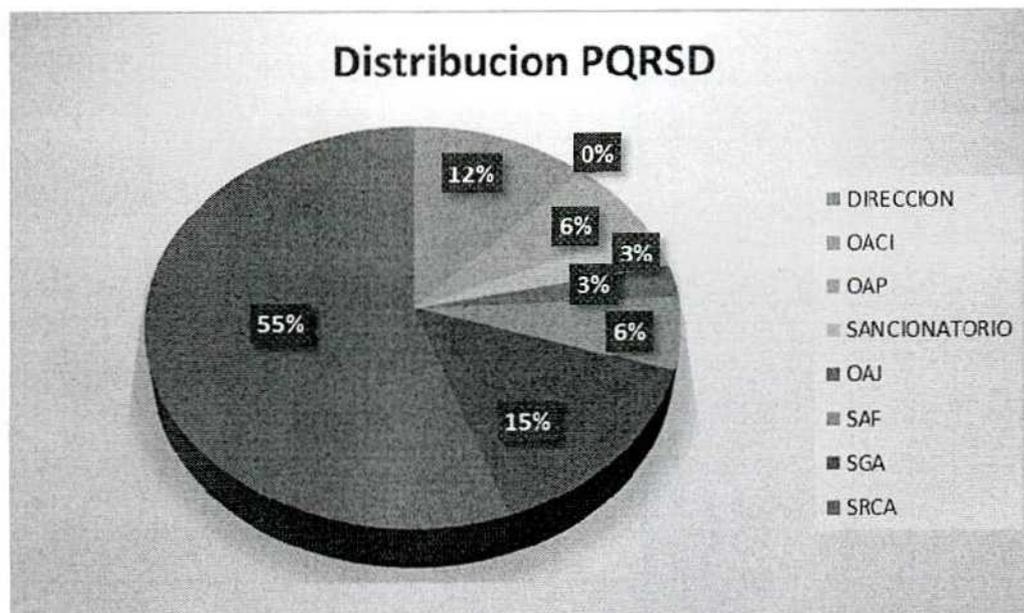
| TOTAL PQRSD RADICADAS DE ENERO A MARZO 2024 | NÚMERO |
|---|-------------|
| ABRIL | 762 |
| MAYO | 679 |
| JUNIO | 526 |
| TOTAL | 1967 |

Grafica 4. PQRSD recibidas en el segundo trimestre del 2024

Se puede evidenciar que la Subdirección de regulación y control recibió 1926 solicitudes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias representado en 55.31 %.

| SUBDIRECCIÓN U OFICINA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------------|-------------|-------------|
| DIRECCION | 404 | 11.60% |
| OACI | 7 | 0.20% |
| OAP | 226 | 6.49% |
| SANCIONATORIO | 115 | 3.30% |
| OAJ | 90 | 2.58% |
| SAF | 204 | 5.86% |
| SGA | 510 | 14.65% |
| SRCA | 1926 | 55.31% |
| TOTAL | 3482 | 100% |

Tabla 5. PQRSD recibidas en el primer semestre del 2024, por cada subdirección u oficina.



Grafica 02. PQRSD recibidas en el primer semestre del 2024, por cada subdirección u oficina.

SALIDAS DE PQRSD : De acuerdo a la información suministrada, El reporte generó la salida de **2.744** radicados de respuesta a estas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Los cuales fueron enviados a nivel Municipal, Departamental y Nacional, así mismo se encontró 738 **PQRSD SIN RADICADO DE SALIDA** Cantidad que obedece a que se dio la respuesta y no se radicaron en la oficina de servicio al ciudadano o aun se encuentran sin su respectiva respuesta.

| SUBDIRECCIÓN U OFICINA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| DIRECCION | 41 | 5.56% |
| OACI | 0 | 0.00% |
| OAP | 62 | 8.40% |
| SANCIONATORIO | 26 | 3.52% |
| OAJ | 70 | 9.49% |
| SAF | 116 | 15.72% |
| SGA | 45 | 6.10% |
| SRCA | 378 | 51.22% |
| TOTAL | 738 | 100% |

Tabla 6. PQRSD recibidas en el segundo trimestre del 2024, por cada subdirección u oficina sin respuesta.

Destacando que la subdirección de regulación y control presenta 378 PQRSD sin respuesta según la base de datos recibida por parte de la oficina asesora de atención al cliente.

A CONTINUACIÓN, SE PRESENTA EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 02/01/2024 AL 30/06/2024.

ENERO:

En el mes de enero se recibieron 476 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

| PQRSD POR CLASE | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------|----------|------------|
| PETICIONES | 362 | 76% |
| QUEJAS | 1 | 0% |
| RECLAMOS | 0 | 0% |
| SUGERENCIAS | 0 | 0% |

| | | |
|--------------|------------|-------------|
| DENUNCIAS | 113 | 24% |
| TOTAL | 476 | 100% |

Tabla 7. PQRSD recibidas en el mes de enero del 2024.

| SUBDIRECCIÓN U OFICINA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| DIRECCION | 24 | 5.04% |
| OACI | 3 | 0.63% |
| OAP | 28 | 5.88% |
| SANCIONATORIO | 19 | 3.99% |
| OAJ | 5 | 1.05% |
| SAF | 18 | 3.78% |
| SGA | 60 | 12.61% |
| SRCA | 319 | 67.02% |
| TOTAL | 476 | 100% |

Tabla 8. PQRSD recibidas en el mes de enero del 2024, por cada subdirección u oficina.

| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------|------------|-------------|
| CON RESPUESTA | 399 | 84% |
| SIN RESPUESTA Y N/A | 77 | 16% |
| TOTAL | 476 | 100% |

Tabla 9. PQRSD sin respuesta el mes de enero del 2024.

Se puede evidenciar en el mes de Enero que de las solicitudes recibidas según su tipología 76 % corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 67.02 % y del total de la PQRSD el 16 % no tienen respuesta, Cantidad que se debe a que algunas dependencias emitieron la respectiva respuesta y no la radicaron en la oficina de servicio al ciudadano.

FEBRERO :

En el mes de febrero se recibieron 588 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

| PQRSD POR CLASE | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------|----------|------------|
| PETICIONES | 429 | 73% |
| QUEJAS | 0 | 0% |

| | | |
|--------------|------------|-------------|
| RECLAMOS | 0 | 0% |
| SUGERENCIAS | 0 | 0% |
| DENUNCIAS | 159 | 27% |
| TOTAL | 588 | 100% |

Tabla 10. PQRSD recibidas en el mes de febrero del 2024.

| SUBDIRECCIÓN U OFICINA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| DIRECCION | 101 | 17.18% |
| OACI | 1 | 0.17% |
| OAP | 49 | 8.33% |
| SANCIONATORIO | 22 | 3.74% |
| OAJ | 6 | 1.02% |
| SAF | 44 | 7.48% |
| SGA | 88 | 14.97% |
| SRCA | 277 | 47.11% |
| TOTAL | 588 | 100% |

Tabla 11. PQRSD recibidas en el mes de febrero del 2024, por cada subdireccion u oficina.

| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------|------------|-------------|
| CON RESPUESTA | 475 | 81% |
| SIN RESPUESTA Y N/A | 113 | 19% |
| TOTAL | 588 | 100% |

Tabla 12. PQRSD sin respuesta el mes de febrero del 2024.

Se puede evidenciar en el mes de febrero que 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 41.11% y del total de la PQRSD el 19% no tienen respuesta, Cantidad que se debe a que algunas dependencias emitieron la respectiva respuesta y no la radicaron en la oficina de servicio al ciudadano.

MARZO :

En el mes de marzo se recibieron 451 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

| PQRSD POR CLASE | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------|----------|------------|
| | 308 | 68% |

| | | |
|--------------|------------|-------------|
| PETICIONES | | |
| QUEJAS | 0 | 0% |
| RECLAMOS | 0 | 0% |
| SUGERENCIAS | 2 | 0% |
| DENUNCIAS | 141 | 31% |
| TOTAL | 451 | 100% |

Tabla 13. PQRSD recibidas en el mes de marzo del 2024.

| SUBDIRECCIÓN U OFICINA | | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|-------------|
| DIRECCION | 61 | 13.53% |
| OACI | 0 | 0.00% |
| OAP | 31 | 6.87% |
| SANCIONATORIO | 20 | 4.43% |
| OAJ | 7 | 1.55% |
| SAF | 21 | 4.66% |
| SGA | 58 | 12.86% |
| SRCA | 253 | 56.10% |
| TOTAL | 451 | 100% |

Tabla 14. PQRSD recibidas en el mes de marzo del 2024, por cada subdirección u oficina.

| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| CON RESPUESTA | 310 | 69% |
| SIN RESPUESTA Y N/A | 141 | 31% |
| TOTAL | 451 | 100% |

Tabla 14 PQRSD sin respuesta el mes de marzo del 2024.

Se puede evidenciar que en el mes de marzo las solicitudes recibidas según su tipología el 68 % corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 56.10 y del total de la PQRSD el 31% no tienen respuesta, Cantidad que se debe a que algunas dependencias emitieron la respectiva respuesta y no la radicaron en la oficina de servicio al ciudadano.

ABRIL :

En el mes de abril se recibieron 762 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

| PQRSD POR CLASE | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------|------------|-------------|
| PETICIONES | 553 | 73% |
| QUEJAS | 0 | 0% |
| RECLAMOS | 1 | 0% |
| SUGERENCIAS | 0 | 0% |
| DENUNCIAS | 208 | 27% |
| TOTAL | 762 | 100% |

Tabla 15. PQRSD recibidas en el mes de abril del 2024.

| SUBDIRECCIÓN U OFICINA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| DIRECCION | 101 | 13.25% |
| OACI | 1 | 0.13% |
| OAP | 51 | 6.69% |
| SANCIONATORIO | 14 | 1.84% |
| OAJ | 20 | 2.62% |
| SAF | 49 | 6.43% |
| SGA | 126 | 16.54% |
| SRCA | 400 | 52.49% |
| TOTAL | 762 | 100% |

Tabla 16. PQRSD recibidas en el mes de abril del 2024, por cada subdirección u oficina.

| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------|------------|-------------|
| CON RESPUESTA | 641 | 84% |
| SIN RESPUESTA Y N/A | 121 | 16% |
| TOTAL | 762 | 100% |

Tabla 17. PQRSD sin respuesta el mes de abril del 2024.

Se puede evidenciar en el mes de abril que de las solicitudes recibidas según su tipología 73 % corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 52.49 % y del total de la PQRSD el 16 % no tienen respuesta, Cantidad que se debe a que algunas dependencias emitieron la respectiva respuesta y no la radicaron en la oficina de servicio al ciudadano.

MAYO :

En el mes de mayo se recibieron 679 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

| PQRSD POR CLASE | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------|------------|-------------|
| PETICIONES | 489 | 72% |
| QUEJAS | 2 | 0.3% |
| RECLAMOS | 188 | 28% |
| SUGERENCIAS | 0 | 0% |
| DENUNCIAS | 0 | 0% |
| TOTAL | 679 | 100% |

Tabla 18. PQRSD recibidas en el mes de mayo del 2024.

| SUBDIRECCIÓN U OFICINA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| DIRECCION | 71 | 10.46% |
| OACI | 1 | 0.15% |
| OAP | 33 | 4.86% |
| SANCIONATORIO | 9 | 1.33% |
| OAJ | 22 | 3.24% |
| SAF | 35 | 5.15% |
| SGA | 110 | 16.20% |
| SRCA | 398 | 58.62% |
| TOTAL | 679 | 100% |

Tabla 19 PQRSD recibidas en el mes de mayo del 2024, por cada subdirección u oficina.

| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------|------------|-------------|
| CON RESPUESTA | 520 | 77% |
| SIN RESPUESTA Y N/A | 159 | 23% |
| TOTAL | 679 | 100% |

Tabla 20. PQRSD sin respuesta el mes de mayo del 2024.

Se puede evidenciar en el mes de mayo que las solicitudes recibidas según su tipología el 72% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 58.62% y del total de la PQRSD el 23% no tienen respuesta, Cantidad que se debe a que algunas dependencias emitieron la respectiva respuesta y no la radicaron en la oficina de servicio al ciudadano.

JUNIO :

En el mes de junio se recibieron 526 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

| PQRSD POR CLASE | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------|------------|-------------|
| PETICIONES | 406 | 77% |
| QUEJAS | 3 | 1% |
| RECLAMOS | 4 | 1% |
| SUGERENCIAS | 0 | 0% |
| DENUNCIAS | 113 | 21% |
| TOTAL | 526 | 100% |

Tabla 21. PQRSD recibidas en el mes de junio del 2024

| SUBDIRECCIÓN U OFICINA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|-------------|
| DIRECCION | 46 | 8.75% |
| OACI | 1 | 0.19% |
| OAP | 34 | 6.46% |
| SANCIONATORIO | 31 | 5.89% |
| OAJ | 30 | 5.70% |
| SAF | 37 | 7.03% |
| SGA | 68 | 12.93% |
| SRCA | 279 | 53.04% |
| TOTAL | 526 | 100% |

Tabla 22. PQRSD recibidas en el mes de junio del 2024, por cada subdirección u oficina.

| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------|------------|-------------|
| CON RESPUESTA | 399 | 76% |
| SIN RESPUESTA Y N/A | 127 | 24% |
| TOTAL | 526 | 100% |

Tabla 23. PQRSD sin respuesta el mes de junio del 2024.

Se puede evidenciar que en el mes de junio, 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 53.04% y del total de la PQRSD el 24 % no tienen respuesta, Cantidad que se debe a que algunas dependencias emitieron la respectiva respuesta y no la radicaron en la oficina de servicio al ciudadano.

8. CONTROLES ESTABLECIDOS

- ✓ 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.

- ✓ 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.

- ✓ Desde la oficina de servicio y atención al ciudadano, se realizó en el mes de JUNIO de la presente vigencia un informe de seguimiento a la gestión PRIMER SEMESTRE de 2024, con el fin de detallar el comportamiento de las PQRSD recibidas y atendidas por las subdirecciones y oficinas de la corporación autónoma regional del Quindío CRQ.

9. CONCLUSIONES

- El proceso de servicio y atención al ciudadano creó una base de datos en Drive de las PQRSD, la cual es una herramienta para facilitar la trazabilidad de las PQRSD en cada dependencia, esta base de datos es un apoyo al software de gestión documental con que cuenta la entidad y permite que las diferentes oficinas y subdirecciones gestionen con responsabilidad y en los términos establecidos por ley los radicados próximos a vencerse, sin embargo se evidencia la falta de control a la base en mención.
- 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 y 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 tener respuesta de una forma consecuente y no se puede dar por terminada con una acta de visita.

10. RECOMENDACIONES:

- 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 disciplinarios.
- 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.
- La oficina de servicio al cliente deberá realizar seguimiento y generar las alertas de los comunicados internos, informando las PQRSD que se encuentran próximas a vencer en términos de ley.
- Se recomienda que los documentos radicados clase "tramites" serie permisos ambientales, subserie permisos de vertimientos, se traten como PQRSD, dado que se trata de una solicitud de un servicio propio de la corporación.

Luzy Delly Mira Diaz
LUZ DELLY MIRA DIAZ
Contratista OACI

Reviso, Aprobó: Adriana Lucia Cardona Valencia - Oficina Asesora de Control Interno.