

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

“El autocontrol, una cultura organizacional”

INFORME SEGUIMIENTO ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024

ENERO 2025

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
JULIO:.....	12
AGOSTO:.....	14
SEPTIEMBRE:.....	16
OCTUBRE :.....	18
NOVIEMBRE :	20
8. CONTROLES ESTABLECIDOS.....	24
9. CONCLUSIONES	25
10. RECOMEDACIONES:	26

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.

Así mismo, 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 2025.

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."*

Por lo anterior, en observancia a los informes de Ley que tienen a cargo las oficinas de control interno, así como en cumplimiento del Programa Anual de Auditoría, la Oficina Asesora de Control Interno, presenta el informe de

seguimiento de las PQRSD, correspondiente al segundo semestre del 2024, que comprende el periodo entre los meses de julio a diciembre 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 entre el 01 de julio de 2024 al 31 diciembre de 2024.

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 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.
- ✓ procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias código PR-S-06 Versión 11

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 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 1 de julio al 30 de diciembre de 2024.

6. METODOLOGIA

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

- ❖ Mediante comunicado Interno OACI 309 - 2024, se solicitó la información pertinente para el respectivo seguimiento, (base de datos, Informe de seguimiento a la gestión PQRSD III Trimestre de 2024).
- ❖ Mediante correo electrónico del día 05 de noviembre de 2024, fue enviada la información solicitada al correo de la Oficina de Asesora de Control Interno.
- ❖ Mediante correo electrónico del día 10 de enero de 2025, se recibió por parte del proceso de Servicio al Cliente la información pertinente para el respectivo seguimiento (base de datos, Informe de seguimiento a la gestión PQRSD IV

Trimestre de 2024).

- ❖ 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 numero 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, Whatsapp, 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 o el sistema oficial con el que cuenta la entidad para el manejo de las PQRSD.

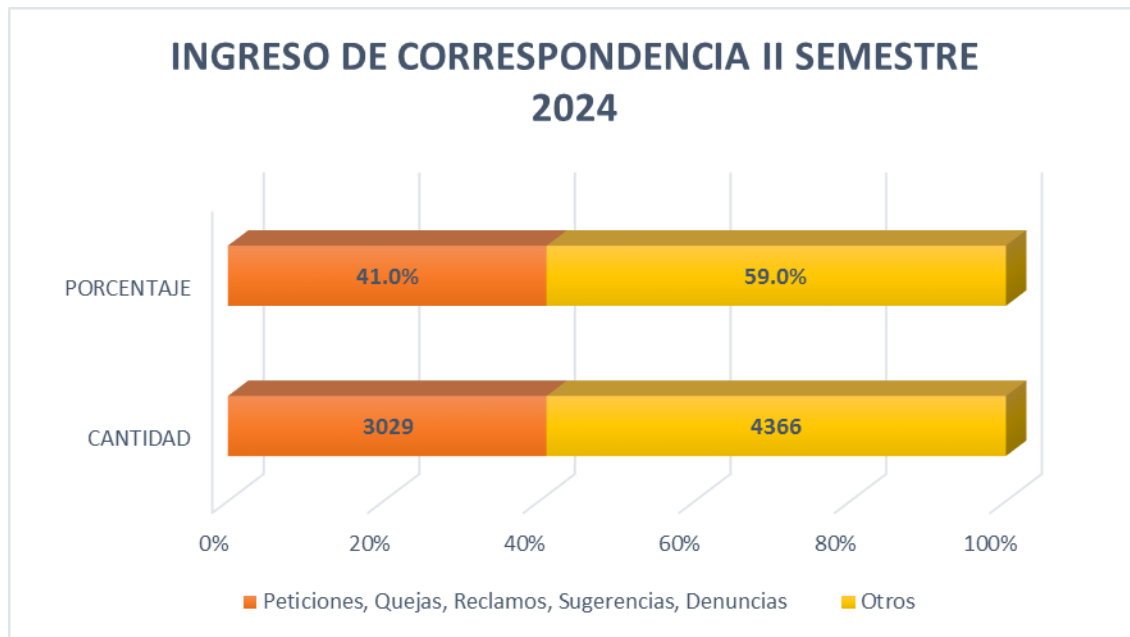
Con relación a la información de PQRSD del II semestre 2024, se tomó como fuente las bases de datos enviadas por el Proceso de servicio al cliente que contiene los requerimientos recibidos en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de diciembre de 2024, de la siguiente manera:

ENTRADAS DE PQRSD: De acuerdo a la información suministrada, El reporte generó la entrada de **7.395** registros de los cuales **3.029 se clasificaron por la oficina asesora de servicio al cliente** como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y 4.366 fueron clasificadas como informativos, correos

electronicos, informes sobre recursos naturales, informes de auditorias, 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	3029	41.0%
Otros	4366	59.0%
TOTAL	7395	100%

Tabla 01. Solicitudes recibidas segundo semestre 2024



Gráfica 01. Solicitudes recibidas segundo semestre 2024

Del análisis de la información se evidencia que de las **3.029** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, según su tipología el **74.78%** corresponde a peticiones.

POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	2265	74.78%
QUEJAS	6	0.20%
RECLAMOS	1	0.03%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	757	25%
TOTAL	3029	100%

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

Así mismo, se evidenció que de las **3.029** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, los mayores picos de solicitud se presentaron en el tercer trimestre, en el mes de julio del 2024 y para el cuarto trimestre el mes de octubre del mismo año.

TOTAL PQRSD RADICADAS DE JULIO A SEPTIEMBRE 2024	NÚMERO
JULIO	553
AGOSTO	524
SEPTIEMBRE	446
TOTAL	1523

Tabla 3. PQRSD recibidas en el tercer trimestre del 2024

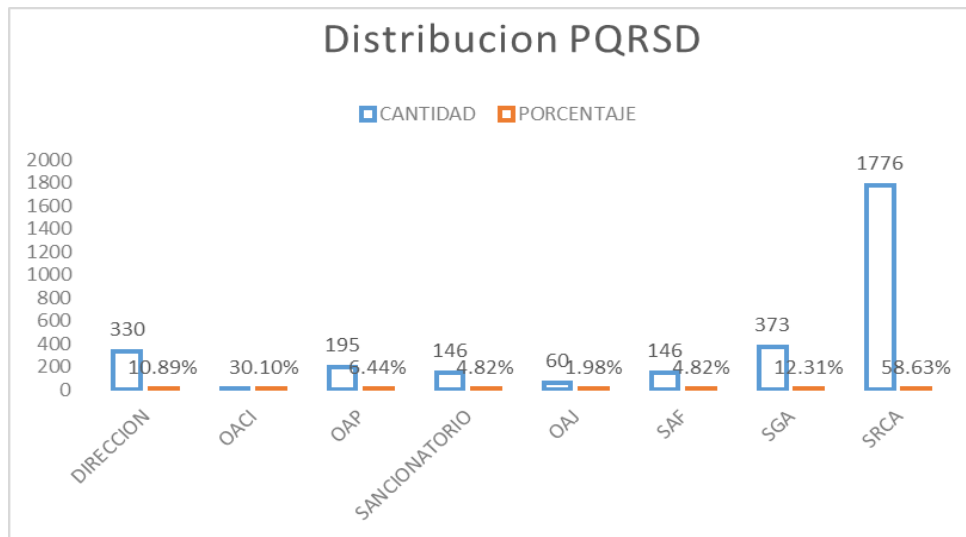
TOTAL PQRSD RADICADAS DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2024	NÚMERO
OCTUBRE	602
NOVIEMBRE	520
DICIEMBRE	384
TOTAL	1506

Grafica 4. PQRSD recibidas en el cuarto trimestre del 2024

Se puede evidenciar que la Subdirección de regulación y control recibió 1776 solicitudes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias representado en 58,63 %.

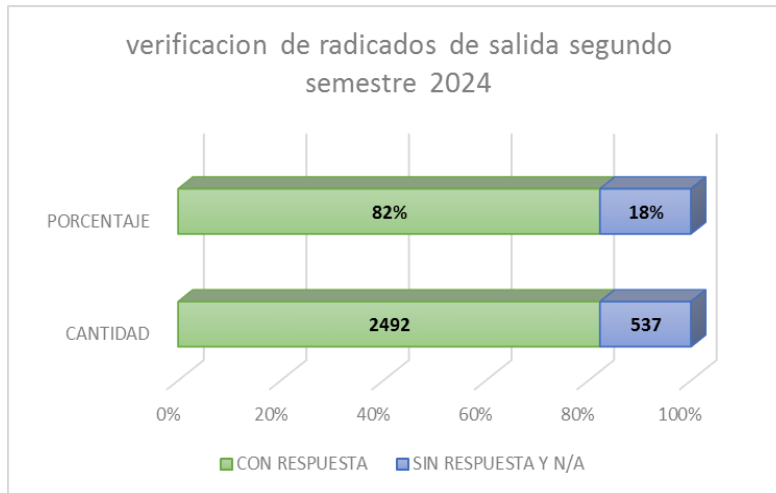
SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	330	10.89%
OACI	3	0.10%
OAP	195	6.44%
SANCIONATORIO	146	4.82%
OAJ	60	1.98%
SAF	146	4.82%
SGA	373	12.31%
SRCA	1776	58.63%
TOTAL	3029	100%

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



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

SALIDAS DE PQRSD : De acuerdo a la información suministrada, El reporte generó la salida de **2.492** radicados de respuesta a estas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Los cuales fueron enviados a nivel Municipal, Departamental y Nacional, así mismo se evidenció **537 PQRSD SIN RADICADO DE SALIDA**, lo cual puede obedecer, 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.



Grafica 03. PQRSD sin respuesta en el segundo semestre del 2024.

Se observa que la subdirección de regulación y control presenta 321 PQRSD sin respuesta según la base de datos recibida por parte de la oficina asesora de atención al cliente, estas novedades, se encuentran distribuidas en las siguientes oficinas:

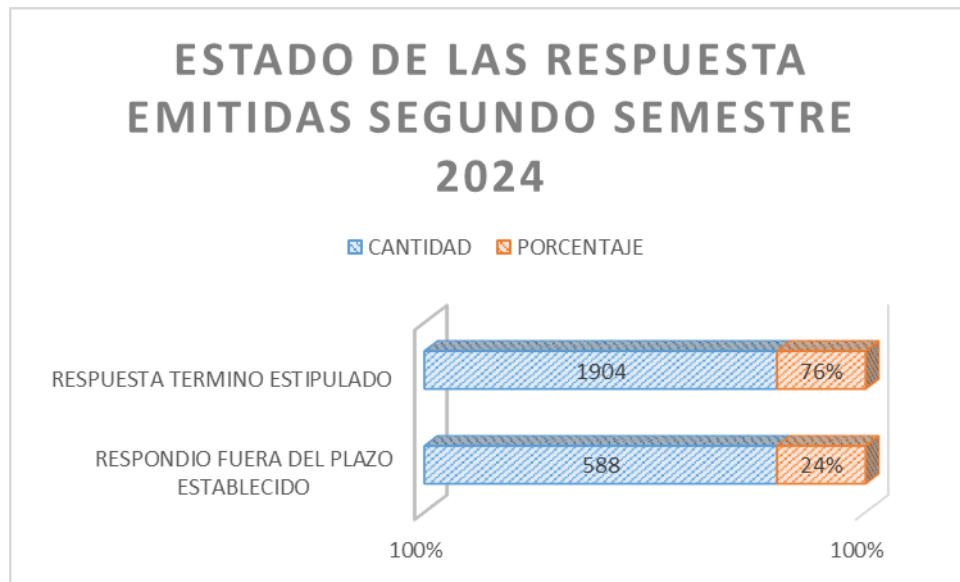
SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	38	7.08%
OACI	0	0.00%
OAP	47	8.75%
SANCIONATORIO	19	3.54%
OAJ	23	4.28%
SAF	88	16.39%
SGA	1	0.19%
SRCA	321	59.78%
TOTAL	537	100%

Tabla 06. PQRSD recibidas en el segundo semestre del 2024, por cada subdirección u oficina sin radicaao de salida o sin respuesta.

CUMPLIMIENTO TERMINOS DE RESPUESTAS

ESTADO DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESPONDIO FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO	588	24%
RESPUESTA TERMINO ESTIPULADO	1904	76%
TOTAL	2492	100%

Tabla 07. Estado de la respuesta emitida de las PQRSD segundo semestre de 2024.



Grafica 04. Estado de la respuesta emitida de las PQRSD segundo semestre de 2024.

Por otro lado se determino que de las 2492 radicados de salida que corresponden a las respuestas que se emitio a dichas PQRSD, 588 de estas se respondieron fuera de los plazos establecidos que representan el 24%.

SEGUIMIENTO DETALLADO MENSUAL DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/07/2024 AL 30/12/2024.

JULIO:

En el mes de julio se recibieron 553 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

PQRSD POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
-----------------	----------	------------

PETICIONES	421	76%
QUEJAS	2	0.36%
RECLAMOS	1	0.18%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	129	23%
TOTAL	553	100%

Tabla 8. PQRSD recibidas en el mes de julio del 2024.

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	59	10.67%
OACI	2	0.36%
OAP	33	5.97%
SANCIONATORIO	25	4.52%
OAJ	12	2.17%
SAF	24	4.34%
SGA	73	13.20%
SRCA	325	58.77%
TOTAL	553	100%

Tabla 9. PQRSD recibidas en el mes de julio del 2024, por cada subdirección u oficina

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	499	90%
SIN RESPUESTA Y N/A	54	10%
TOTAL	553	100%

Tabla 10. PQRSD sin respuesta el mes de julio del 2024.

ESTADO DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESPONDIO FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO	166	33%
RESPUESTA TERMINO ESTIPULADO	333	67%
TOTAL	499	100%

Tabla 11. Estado de la respuesta emitida de las PQRSD del mes de julio del 2024.

Se puede evidenciar, que en el mes de julio 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 58.77% representado en 325 PQRSD.

Así mismo En el mes de julio se evidencian 54 de PQRSD **SIN RADICADO DE SALIDA**, lo anterior puede obedecer a que, se dio respuesta efectiva pero no se radicó su salida en la oficina de servicio al ciudadano ó aun se encuentran sin su respetiva respuesta.

Por otro lado se determino que de las 499 radicados de salida que corresponden a las respuestas que se emitió a dichas PQRSD, 166 de estas se respondieron fuera de los plazos establecidos y la oficina o subdirección que presenta mas esta novedad es la Subdirección de regulación y control con un 61.45%.

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	9	5.42%
OACI	0	0.00%
OAP	12	7.23%
SANCIONATORIO	8	4.82%
OAJ	2	1.20%
SAF	5	3.01%
SGA	28	16.87%
SRCA	102	61.45%
TOTAL	166	100%

Tabla 12. numero de PQRSD contestadas fuera de los plazos establecidos de julio del 2024.

AGOSTO:

En el mes de agosto se recibieron 524 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

PQRSD POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	393	75%
QUEJAS	1	0.19%
RECLAMOS	0	0.00%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	130	25%
TOTAL	524	100%

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

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	84	16.03%
OAP	38	7.25%
SANCIONATORIO	24	4.58%
OAJ	11	2.10%
SAF	30	5.73%
SGA	70	13.36%
SRCA	267	50.95%
TOTAL	524	100%

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

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	480	92%
SIN RESPUESTA Y N/A	44	8%
TOTAL	524	100%

Tabla 15. PQRSD sin respuesta el mes de agosto del 2024

ESTADO DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESPONDIO FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO	91	19%
RESPUESTA TERMINO ESTIPULADO	389	81%
TOTAL	480	100%

Tabla 16. Estado de la respuesta emitida de las PQRSD del mes de agosto del 2024.

Se puede evidenciar en el mes de agosto que las solicitudes recibidas según su tipología el 75% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 50.95% representado en 267 PQRSD.

Así mismo, en el mes de agosto se evidencian 44 de PQRSD **SIN RADICADO DE SALIDA**, lo anterior puede obedecer a que, se dio respuesta efectiva pero no se radicó su salida en la oficina de servicio al ciudadano ó aun se encuentran sin su respetiva respuesta.

Por otro lado se determino que de los 480 radicados de salida que corresponden a las respuestas que se emitió a dichas PQRSD, 91 de estas se respondieron fuera

de los plazos establecidos y la oficina o subdirección que presenta más esta novedad es la Subdirección de regulación y control con un 48.35%.

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	8	8.79%
OACI	0	0.00%
OAP	6	6.59%
SANCIONATORIO	1	1.10%
OAJ	4	4.40%
SAF	3	3.30%
SGA	25	27.47%
SRCA	44	48.35%
TOTAL	91	100%

Tabla 17. número de PQRSD contestadas fuera de los plazos establecidos del mes de Agosto del 2024.

SEPTIEMBRE:

En el mes de septiembre se recibieron 446 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

PQRSD POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	306	69%
QUEJAS	3	0.67%
RECLAMOS	0	0.00%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	137	31%
TOTAL	446	100%

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

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	36	8.07%
OACI	1	
OAP	20	4.48%
SANCIONATORIO	22	4.93%
OAJ	16	3.59%
SAF	11	2.47%
SGA	51	11.43%

SRCA	289	64.80%
TOTAL	446	100%

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

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	408	91%
SIN RESPUESTA Y N/A	38	9%
TOTAL	446	100%

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

ESTADO DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESPONDIO FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO	89	22%
RESPUESTA TERMINO ESTIPULADO	319	78%
TOTAL	408	100%

Tabla 21. Estado de la respuesta emitida de las PQRSD del mes de septiembre del 2024.

Se puede evidenciar en el mes de septiembre que las solicitudes recibidas según su tipología el 75% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 50.95% representado en 267 PQRSD.

Así mismo en el mes de agosto se evidencian 38 de PQRSD **SIN RADICADO DE SALIDA**, lo anterior puede obedecer a que, se dio respuesta efectiva pero no se radicó su salida en la oficina de servicio al ciudadano ó aun se encuentran sin su respectiva respuesta.

Por otro lado se determino que de los 408 radicados de salida que corresponden a las respuestas que se emitio a dichas PQRSD, 89 de estas se respondieron fuera de los plazos establecidos y la oficina o subdirección que presenta mas esta novedad es la Subdirección de regulación y control con un 64.04%.

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	2	2.25%
OACI	0	0.00%

OAP	7	7.87%
SANCIONATORIO	2	2.25%
OAJ	4	4.49%
SAF	0	0.00%
SGA	17	19.10%
SRCA	57	64.04%
TOTAL	89	100%

Tabla 22. numero de PQRSD contestadas fuera de los plazos establecidos del mes de septiembre del 2024.

OCTUBRE :

En el mes de octubre se recibieron 602 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

PQRSD POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	456	76%
QUEJAS	0	0.00%
RECLAMOS	0	0.00%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	146	24%
TOTAL	602	100%

Tabla 23. PQRSD recibidas en el mes de octubre del 2024

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	78	12.96%
OAP	44	7.31%
SANCIONATORIO	23	3.82%
OAJ	13	2.16%
SAF	21	3.49%
SGA	71	11.79%
SRCA	352	58.47%
TOTAL	602	100%

Tabla 24. PQRSD recibidas en el mes de octubre del 2024, por cada subdirección u oficina.

CON RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	496	82%
SIN RESPUESTA Y N/A	106	18%
TOTAL	602	100%

Tabla 25. PQRSD sin respuesta el mes de octubre del 2024.

ESTADO DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESPONDIO FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO	89	18%
RESPUESTA TERMINO ESTIPULADO	407	82%
TOTAL	496	100%

Tabla 26. Estado de la respuesta emitida de las PQRSD del mes de octubre del 2024.

Se puede evidenciar en el mes de octubre que las solicitudes recibidas según su tipología el 76% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 58.47% representado en 352 PQRSD.

Así mismo en el mes de octubre se evidencian 106 de PQRSD **SIN RADICADO DE SALIDA**, lo anterior puede obedecer a que, se dio respuesta efectiva pero no se radicó su salida en la oficina de servicio al ciudadano ó aun se encuentran sin su respetiva respuesta.

Por otro lado se determino que de los 496 radicados de salida que corresponden a las respuestas que se emitio a dichas PQRSD, 89 de estas se respondieron fuera de los plazos establecidos y la oficina o subdirección que presenta mas esta novedad es la Subdirección de regulación y control con un 49.44%.

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	12	13.48%
OACI	0	0.00%
OAP	8	8.99%

SANCIONATORIO	7	7.87%
OAJ	1	1.12%
SAF	3	3.37%
SGA	14	15.73%
SRCA	44	49.44%
TOTAL	89	100%

Tabla 27. numero de PQRSD contestadas fuera de los plazos establecidos del mes de octubre del 2024.

NOVIEMBRE :

En el mes de noviembre se recibieron 520 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

PQRS D POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	397	76%
QUEJAS	0	0.00%
RECLAMOS	0	0.00%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	123	24%
TOTAL	520	100%

Tabla 28. PQRS D recibidas en el mes de noviembre del 2024

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	44	8.46%
OAP	40	7.69%
SANCIONATORIO	27	5.19%
OAJ	8	1.54%
SAF	25	4.81%
SGA	74	14.23%
SRCA	302	58.08%
TOTAL	520	100%

Tabla 29. PQRS D recibidas en el mes de noviembre del 2024, por cada subdirección u oficina

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	373	72%
SIN RESPUESTA Y N/A	147	28%
TOTAL	520	100%

Tabla 30. PQRSD sin respuesta el mes de noviembre del 2024.

ESTADO DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESPONDIO FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO	88	24%
RESPUESTA TERMINO ESTIPULADO	285	76%
TOTAL	373	100%

Tabla 31. Estado de la respuesta emitida de las PQRSD del mes de noviembre del 2024.

Se puede evidenciar en el mes de noviembre que las solicitudes recibidas según su tipología el 76% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 58.08% representado en 302 PQRSD.

Así mismo en el mes de octubre se evidencian 147 de PQRSD **SIN RADICADO DE SALIDA**, lo anterior puede obedecer a que, se dio respuesta efectiva pero no se radicó su salida en la oficina de servicio al ciudadano ó aun se encuentran sin su respetiva respuesta.

Por otro lado se determino que de los 373 radicados de salida que corresponden a las respuestas que se emitio a dichas PQRSD, 88 de estas se respondieron fuera de los plazos establecidos y la oficina o subdireccion que presenta mas esta novedad es la Subdirección de regulación y control con un 54.55%.

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	6	6.82%
OACI	0	0.00%
OAP	7	7.95%
SANCIONATORIO	4	4.55%

OAJ	1	1.14%
SAF	7	7.95%
SGA	15	17.05%
SRCA	48	54.55%
TOTAL	88	100%

Tabla 32. numero de PQRSD contestadas fuera de los plazos establecidos del mes de noviembre del 2024.

DICIEMBRE:

En el mes de diciembre se recibieron 384 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

PQRSD POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	292	76%
QUEJAS	0	0.00%
RECLAMOS	0	0.00%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	92	24%
TOTAL	384	100%

Tabla 33. PQRSD recibidas en el mes de diciembre del 2024

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	29	7.55%
OAP	20	5.21%
SANCIONATORIO	25	6.51%
SAF	35	8.85%
SGA	34	8.85%
SRCA	241	62.76%
TOTAL	384	100%

Tabla 34. PQRSD recibidas en el mes de diciembre del 2024, por cada subdireccion u oficina

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	236	61%
SIN RESPUESTA Y N/A	148	39%
TOTAL	384	100%

Tabla 28. PQRSD sin respuesta el mes de diciembre del 2024.

ESTADO DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESPONDIO FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO	65	28%
RESPUESTA TERMINO ESTIPULADO	171	72%
TOTAL	236	100%

Tabla 35. Estado de la respuesta emitida de las PQRSD del mes de diciembre del 2024.

Se puede evidenciar en el mes de noviembre que las solicitudes recibidas según su tipología el 76% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 62.76% representado en 241 PQRSD.

Así mismo en el mes de octubre se evidencian 148 de PQRSD **SIN RADICADO DE SALIDA**, lo anterior puede obedecer a que, se dio respuesta efectiva pero no se radicó su salida en la oficina de servicio al ciudadano ó aun se encuentran sin su respetiva respuesta.

Por otro lado se determino que de los 236 radicados de salida que corresponden a las respuestas que se emitio a dichas PQRSD, 65 de estas se respondieron fuera de los plazos establecidos y la oficina o subdireccion que presenta mas esta novedad es la Subdirección de regulación y control con un 56.92%.

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	3	4.62%
OACI	0	0.00%
OAP	4	6.15%
SANCIONATORIO	6	9.23%

OAJ	0	0.00%
SAF	2	3.08%
SGA	13	20.00%
SRCA	37	56.92%
TOTAL	65	100%

Tabla 36. numero de PQRSD contestadas fuera de los plazos establecidos del mes de diciembre 2024.

8. CONTROLES ESTABLECIDOS

- ✓ En el desarrollo del Seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reglamos, 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 han generado 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 realiza de manera trimestral un informe de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (**PQRSD**) recibidas y atendidas por las subdirecciones y oficinas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío durante el periodo comprendido entre el 2 de enero y el 31 de diciembre de 2024. Con el fin de determinar las oportunidades de las respuestas y formulan las recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, que conlleva al mejoramiento continuo de la entidad y afianzar la confianza de los ciudadanos.
- ✓ Según indica el proceso, se tiene proyectada para la vigencia 2025, la adquisición del software de gestión documental y mientras se surte dicho proceso, se diseñó otro mecanismo de control, que consiste en un drive [Radical Documentos.xlsx](#), el cual esta compartido con los correos electrónicos de las secretarías de cada oficina o subdirección donde se puede realizar el seguimiento diario a la totalidad de los radicados de entrada como de salida, el cual se está aplicando desde el 02 de enero de 2025.

9. CONCLUSIONES

- Actualmente la entidad no cuenta con un software de gestión documental que permita controlar, administrar la información y llevar la trazabilidad de las PQRSD de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, hasta el cierre de la misma.
- El proceso de Servicio y Atención al Ciudadano, ha implementado procesos para controlar la gestión de la PQRSD; creó una base de datos en Drive, 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, cuyo objetivo es que las diferentes oficinas y subdirecciones gestionen con responsabilidad y en los términos establecidos por ley, los radicados próximos a vencerse, sin embargo y dado los resultados obtenidos en el presente informe, se establece por parte de esta oficina que los controles no han sido efectivos, ya que los procesos no cumplen con el diligenciamiento, de los formatos adoptados; muestra de ello es que para el segundo semestre de la vigencia 2024, se tiene la incertidumbre de sí **537 PQRSD**, fueron contestadas y no pasaron por servicio al cliente ó si por el contrario no se les dio respuesta.

- Se cuenta también, con el formato **FO-S-02** integrado en el Sistema de Gestión de Calidad para cerrar documentos que se encuentran abiertos en el bessoft, procedimiento que tampoco se cumple a cabalidad; ante esta situación, se hace necesario recordar que toda denuncia, queja o reclamo es un derecho de petición y debe tener una respuesta formal al peticionario.

Para el caso de las denuncias, la gestión no puede quedarse o dar por terminada o cerrada la PQRS con solo un acta de visita; este es el insumo para brindar una respuesta formal al denunciante.

- La entidad durante el segundo semestre del 2024, reporta comunicaciones con respuesta en tiempos superiores a los establecidos por la normatividad vigente. Este incumplimiento, en cualquier momento, puede acarrear consecuencias para la entidad; es decir es un riesgo latente identificado y como tal, debe gestionarse.

10. RECOMEDACIONES:

- En vista de que los controles y medidas establecidas por el proceso de Servicio y Atención al Ciudadano, no han sido eficaces, dado que durante toda la vigencia 2024, persistieron las debilidades e incumplimientos en la gestión de las PQRS, como el de comunicaciones con respuesta en tiempos superiores a los establecidos por la normatividad vigente y no cumplir con el procedimiento establecido por la entidad, en lo referente a dar respuesta a las PQRS con radicado de salida y a través de la oficina de servicio al cliente; se hace necesario, que se formule un plan de mejoramiento, donde se establezcan acciones preventivas y correctivas, que permitan eliminar las causas de las debilidades detectadas en el presente seguimiento y donde se involucre en el análisis de causa y en las acciones de mejora, a todos los procesos de la entidad, ya que en gran medida la debilidad se esta presentando en la gestión de las PQRS.

Lo anterior, dado que, se esta vulnerando el derecho fundamental de petición y frente a éste caso, el afectado puede interponer una acción de tutela en contra de la entidad, dicha omisión puede dar lugar a que se configure el silencio administrativo positivo o negativo.

Aunado a esto, debemos tener en cuenta, que quien incurre en omisión, respecto a los deberes u obligaciones que imponen la atención de las solicitudes, podría verse sujeto a investigaciones y a la imposición de sanciones de carácter disciplinario.

- Se recomienda que los documentos radicados clase "tramites" serie permisos ambientales, subserie permisos de vertimientos, se traten como PQRS, dado que se trata de una solicitud de un servicio propio de la corporación.
- Se hace necesario, documentar el riesgo por incumplimiento de los términos establecidos para responder PQRS por parte de la entidad.

LUZ DELLY MIRA DIAZ

LUZ DELLY MIRA DIAZ
Contratista OACI

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