

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

“El autocontrol, una cultura organizacional”

INFORME SEGUIMIENTO ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025

JULIO 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVO:.....	4
3. ALCANCE	4
4. MARCO LEGAL.....	5
5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES.....	5
6. METODOLOGIA	6
7. DESARROLLO DEL INFORME.....	6
8. CONTROLES ESTABLECIDOS.....	20
9. CONCLUSIONES	21
10. RECOMEDACIONES:	22

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..."*

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 el mes de enero de 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 primer semestre del 2025, que comprende el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2025.

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 02 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025.

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- junio) vigencia 2025, 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 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.
- ✓ 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 primer semestre del año 2025, cuyo objetivo principal es la

verificación del cumplimiento de requisitos legales, procedimientos y directrices establecidas al interior de la corporación.

6. METODOLOGIA

Para realizar este informe la OACI procede a solicitar la información relacionada con las PQRDS – I SEMESTRE DE 2025 al proceso de Servicio al Cliente:

- ❖ Mediante comunicado Interno OACI 202- 2025, se solicitó la información pertinente para el respectivo seguimiento, (base de datos, Informe de seguimiento a la gestión PQRSD I semestre 2025).
- ❖ Mediante correo electrónico del día 17 de julio de 2025, se recibió por parte del proceso de Servicio y atención al ciudadano la información pertinente para el respectivo seguimiento (base de datos, Informe de seguimiento a la gestión PQRSD I Semestre de 2025).

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 –
- Whatsapp 3174274417
- Buzón de sugerencias.
- Redes Sociales (Facebook, YouTube, Whatsapp, Twitter)

- **Verificación al procedimiento de la Ventanilla Única**

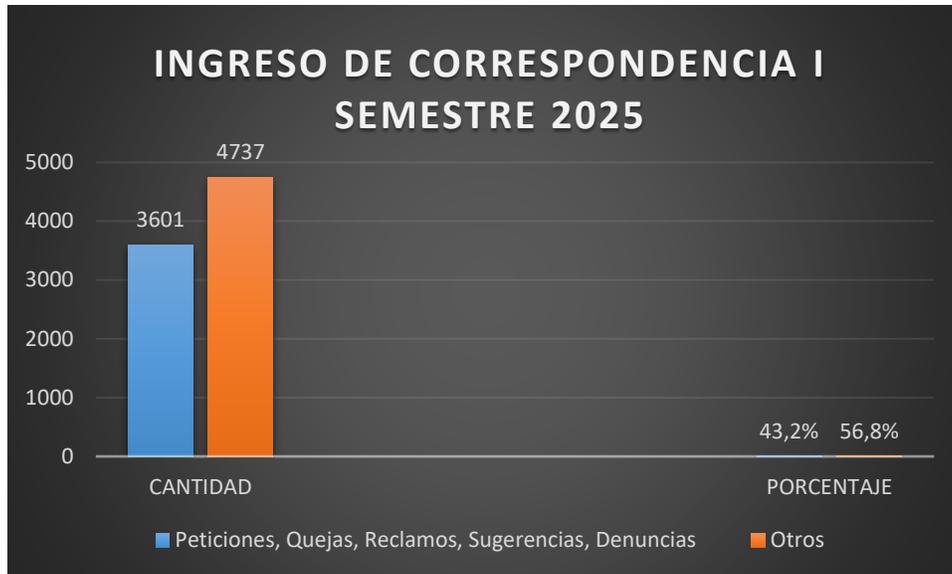
El responsable de la oficina de atención al cliente, verificó la información en la base de datos compartida con todas las Subdirecciones y Oficinas en el siguiente link <https://outlook.office.com/mail/inbox/id/AAQkADZIN2UyODY2LTM2OGUtNGVksO5MGM0LWRmNTYyMzUwNjk5NQAQAGyamiR1gABCkKhD0Ohob%2F4%3D> el sistema oficial con el que cuenta la entidad para el manejo de las PQRSD.

Con relación a la información de PQRSD del I semestre 2025, se tomó como fuente las bases de datos enviadas por el Proceso de servicio y atención al ciudadano que contiene información sobre los requerimientos recibidos en el periodo comprendido entre el 02 de enero al 30 de junio de 2025, de la siguiente manera:

ENTRADAS DE PQRSD: De acuerdo a la información suministrada, El reporte generó la entrada de **8.338** registros de los cuales **3601 se clasificaron por la Oficina Asesora de Servicio al Cliente** como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y 4737 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	3601	43,2%
Otros	4737	56,8%
TOTAL	8338	100%

Tabla 01. Solicitudes recibidas primer semestre 2025



Grafica 01. Solicitudes recibidas primer semestre 2025

Del análisis de la información se evidencia que, de un total de 3.601 registros clasificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, el 76,81% corresponde a peticiones, lo que equivale a 2.766 casos. Esto indica que la mayoría de los ciudadanos utiliza los Canales de comunicación principalmente para solicitar información, servicios o trámites. En segundo lugar, se encuentran las denuncias, con 825 registros, que representan el 23% del total, lo cual refleja una participación significativa de personas que reportan irregularidades o situaciones que consideran fuera de la norma. Por otro lado, las quejas, reclamos y sugerencias presentan porcentajes muy bajos: 0,14% (5 casos), 0,11% (4 casos) y 0,03% (1 caso), respectivamente.

POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	2766	76,81%
QUEJAS	5	0,14%
RECLAMOS	4	0,11%
SUGERENCIAS	1	0,03%
DENUNCIAS	825	23%
TOTAL	3601	100%

Tabla 02. PQRSD por tipo de solicitud primer semestre 2025.

Así mismo, se evidenció que de las **3601** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, los mayores picos de solicitud se presentaron en el primer trimestre, en el mes de marzo del 2025 y para el segundo trimestre el mes de mayo del mismo año.

TOTAL PQRSD RADICADAS DE ENERO A MARZO 2025	NÚMERO
ENERO	454
FEBRERO	541
MARZO	570
TOTAL	1565

Tabla 3. PQRSD recibidas en el primer trimestre del 2025

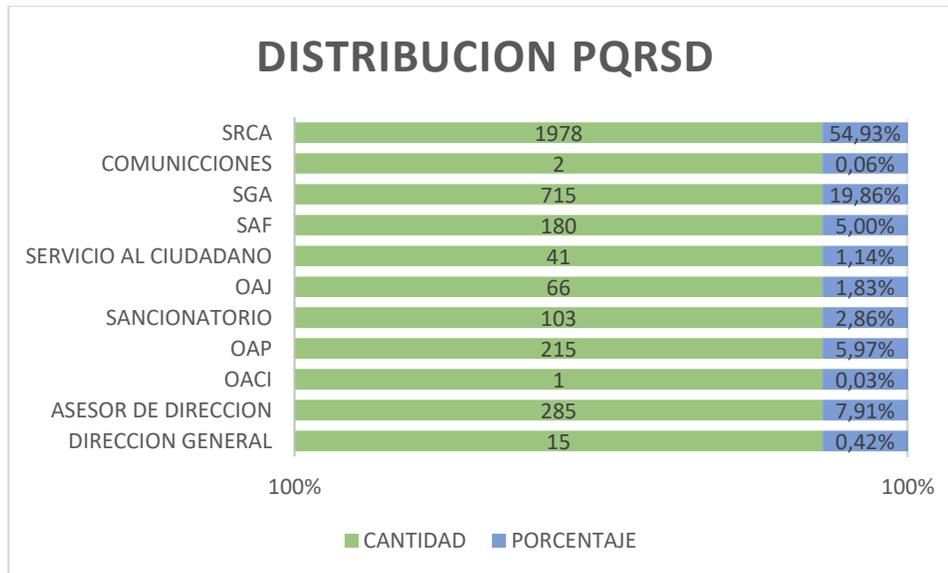
TOTAL PQRSD RADICADAS DE ABRIL A JUNIO 2025	NÚMERO
ABRIL	619
MAYO	783
JUNIO	634
TOTAL	2036

Grafica 4. PQRSD recibidas en el segundo trimestre del 2025

Se puede evidenciar que la Subdirección de Regulación y Control (SRCA) fue la dependencia que recibió el mayor número de solicitudes, con un total de 1.978 registros, lo que representa el 54,93% del total general (3.601). Esto indica que más de la mitad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias fueron dirigidas a esta subdirección, lo cual refleja su papel central en la atención ciudadana y su nivel de responsabilidad frente a los temas tratados. Le siguen la Subdirección de Gestión Administrativa (SGA) con 715 solicitudes (19,86%), y el Asesor de Dirección con 285 registros (7,91%). El resto de oficinas concentra porcentajes menores, como la OAP con 5,97%, SAF con 5,00%, y otras áreas con participaciones por debajo del 3%.

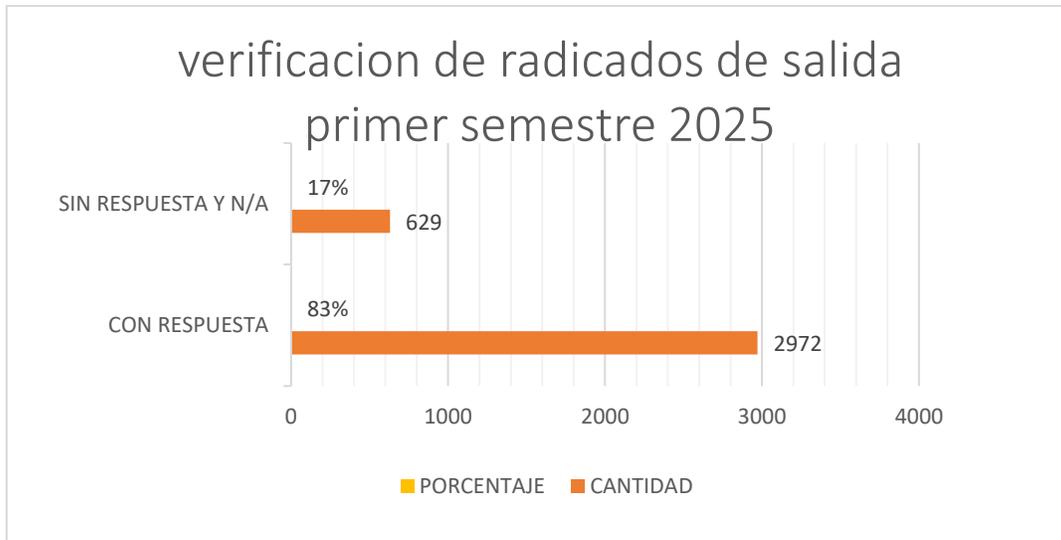
SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION GENERAL	15	0,42%
ASESOR DE DIRECCION	285	7,91%
OACI	1	0,03%
OAP	215	5,97%
SANCIONATORIO	103	2,86%
OAJ	66	1,83%
SERVICIO AL CIUDADANO	41	1,14%
SAF	180	5,00%
SGA	715	19,86%
COMUNICIONES	2	0,06%
SRCA	1978	54,93%
TOTAL	3601	100%

Tabla 5. PQRSD recibidas en el primer semestre del 2025, por cada subdireccion u oficina.



Grafica 02. PQRSD recibidas en el primer semestre del 2025, por cada subdireccion u oficina.

SALIDAS DE PQRSD : De acuerdo a la información suministrada, El reporte generó la salida de **2.972** radicados de respuesta a estas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Los cuales fueron enviados a nivel Municipal, Departamental y Nacional, así mismo se evidenció **629 PQRSD SIN RADICADO DE SALIDA**, lo cual podría indicar 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 primer semestre 2025

A continuación, se relaciona el detalle de asignación, respuestas efectivas de las PQRSD del 1 semestre 2025, así como aquellas que en la base de datos están son radicado de salida; lo anterior, por cada oficina:

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
DIRECCION GENERAL	15	8	7
ASESOR DE DIRECCION	285	249	36
OACI	1	1	0
OAP	215	142	73
SANCIONATORIO	103	83	20
OAJ	66	36	30
SERVICIO AL CIUDADANO	41	34	7
SAF	180	58	122
SGA	715	574	141
COMUNICACIONES	2	1	1
SRCA	1978	1786	192
TOTAL	3601	2972	629

Tabla 06. PQRSD recibidas en el primer semestre 2025 por cada subdireccion u oficina sin radicaoo de salida o sin respuesta.

Analizando la cifra mas alta de las PQRSD sin respuesta, se observa que, la subdireccion de regulacion y control, reporta 192 PQRSD sin respuesta, de 1978 asignadas, lo que representa el 9.7% de incertidumbre.

Se aclara que el insumo para el analisis anterior, corresponde a la base de datos aportada por parte de la Oficina Asesora de Atencion al Cliente.

SEGUIMIENTO DETALLADO POR MES DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 02/01/2025 AL 30/06/2025.

ENERO:

En el mes de enero se recibieron 454 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	370	81,50%
QUEJAS	0	0,00%
RECLAMOS	0	0,00%
SUGERENCIAS	0	0,00%
DENUNCIAS	84	19%
TOTAL	454	100%

Tabla 7. PQRSD recibidas en el mes de Enero del 2025.

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION GENERAL	2	0,44%
ASESOR DE DIRECCION	14	3,08%
OACI	0	0,00%
OAP	24	5,29%
SANCIONATORIO	17	3,74%
OAJ	12	2,64%
SERVICIO AL CIUDADANO	2	0,44%
SAF	27	5,95%
SGA	67	14,76%
COMUNICACIONES	0	0,00%
SRCA	289	63,66%
TOTAL	454	100%

Tabla 8. PQRSD recibidas en el mes de enero del 2025, por cada subdirección u oficina

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	426	94%
SIN RESPUESTA Y N/A	28	6%
TOTAL	454	100%

Tabla 09. PQRSD sin respuesta el mes de enero del 2025.

Se puede evidenciar, que en el mes de enero que de las solicitudes recibidas según su tipología 81.50 % corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 63.66% representado en 289 PQRSD.

Así mismo En el mes de enero se evidencian 28 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.

FEBRERO :

En el mes de febrero se recibieron 541 PQRSD que se presentan de la siguiente manera

POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	417	77,08%
QUEJAS	0	0,00%
RECLAMOS	0	0,00%
SUGERENCIAS	0	0,00%
DENUNCIAS	124	23%
TOTAL	541	100%

Tabla 10. PQRSD recibidas en el mes de febrero del 2025.

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION GENERAL	1	0,18%
ASESOR DE DIRECCION	55	10,17%
OACI	1	0,18%

OAP	37	6,84%
SANCIONATORIO	16	2,96%
OAJ	12	2,22%
SERVICIO AL CIUDADANO	6	1,11%
SAF	40	7,39%
SGA	120	22,18%
COMUNICACIONES	0	0,00%
SRCA	253	46,77%
TOTAL	541	100%

Tabla 11. PQRSD recibidas en el mes de febrero del 2025, por cada subdirección u oficina.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	466	86%
SIN RESPUESTA Y N/A	75	14%
TOTAL	541	100%

Tabla 12. PQRSD sin respuesta el mes de febrero del 2025

Se puede evidenciar que, en dicho mes, las solicitudes recibidas según su tipología el 77.8% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 46.77% representado en 253 PQRSD.

Así mismo, en el mes de febrero se evidencian 75 PQRSD **SIN RADICADO DE SALIDA**, lo que no permite establecer, si 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.

MARZO :

En el mes de marzo se recibieron 570 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	429	75,26%
QUEJAS	0	0,00%
RECLAMOS	0	0,00%
SUGERENCIAS	0	0,00%
DENUNCIAS	141	25%
TOTAL	570	100%

Tabla 13. PQRSD recibidas en el mes de marzo de 2025

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION GENERAL	4	0,70%
ASESOR DE DIRECCION	72	12,63%
OACI	0	0,00%
OAP	46	8,07%
SANCIONATORIO	12	2,11%
OAJ	7	1,23%
SERVICIO AL CIUDADANO	13	2,28%
SAF	22	3,86%
SGA	90	15,79%
COMUNICACIONES	0	0,00%
SRCA	304	53,33%
TOTAL	570	100%

Tabla 14. PQRSD recibidas en el mes de marzo de 2025, por cada subdirección u oficina.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	488	86%
SIN RESPUESTA Y N/A	82	14%
TOTAL	570	100%

Tabla 15. PQRSD sin respuesta el mes de marzo de 2025.

Se puede evidenciar, en el mes de marzo que de las solicitudes recibidas según su tipología el 75.26% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 53.33% representado en 304 PQRSD.

Así mismo en este mes, se evidencian 82 PQRSD **SIN RADICADO DE SALIDA**, lo que indica que pudo haberse dado respuesta efectiva, pero no se radicó su salida en la oficina de servicio al ciudadano ó aun se encuentran sin su respetiva respuesta.

ABRIL :

En el mes de abril se recibieron 619 PQRSD, las cuales se clasificaron de acuerdo a lo siguiente:

POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	476	76,90%
QUEJAS	2	0,32%
RECLAMOS	0	0,00%
SUGERENCIAS	0	0,00%
DENUNCIAS	141	23%
TOTAL	619	100%

Tabla 16. PQRSD recibidas en el mes de abril de 2025

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION GENERAL	0	0,00%
ASESOR DE DIRECCION	61	9,85%
OACI	0	0,00%
OAP	38	6,14%
SANCIONATORIO	13	2,10%
OAJ	10	1,62%
SERVICIO AL CIUDADANO	11	1,78%
SAF	20	3,23%
SGA	148	23,91%
COMUNICIONES	0	0,00%
SRCA	318	51,37%
TOTAL	619	100%

Tabla 17. PQRSD recibidas en el mes de abril de 2025, por cada subdireccion u oficina.

CON RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	559	90%
SIN RESPUESTA Y N/A	60	10%
TOTAL	619	100%

Tabla 18. PQRSD sin respuesta el mes de abril de 2025.

Se puede evidenciar en el mes de abril que, las solicitudes recibidas según su tipología el 76,90% corresponden a Peticiones y la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 51.37% representado en 318 PQRSD.

Así mismo en el mes de abril se evidencian 60 PQRSD **SIN RADICADO DE SALIDA**, lo que puede indicar que, se dio respuesta, pero no se radicó su salida en la oficina de servicio al ciudadano ó aun se encuentran sin su respetiva respuesta.

MAYO :

En el mes de mayo del 2025, se recibieron 783 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	599	76,50%
QUEJAS	3	0,38%
RECLAMOS	1	0,13%
SUGERENCIAS	0	0,00%
DENUNCIAS	180	23%
TOTAL	783	100%

Tabla 19. PQRSD recibidas en el mes de mayo de 2025

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION GENERAL	4	0,51%
ASESOR DE DIRECCION	44	5,62%
OACI	0	0,00%
OAP	44	5,62%
SANCIONATORIO	22	2,81%
OAJ	15	1,92%

SERVICIO AL CIUDADANO	2	0,26%
SAF	37	4,73%
SGA	169	21,58%
COMUNICACIONES	0	0,00%
SRCA	446	56,96%
TOTAL	783	100%

Tabla 20. PQRSD recibidas en el mes de mayo de 2025, por cada subdirección u oficina

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	656	84%
SIN RESPUESTA Y N/A	127	16%
TOTAL	783	100%

Tabla 21. PQRSD sin respuesta el mes de mayo de 2025

Se puede evidenciar en el mes de mayo que las solicitudes recibidas según su tipología el 76.50% corresponden a Peticiones, la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 56.96% representado en 446 PQRSD.

Así mismo, en este mes de se evidencian 127 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.

JUNIO :

En el mes de junio se recibieron 634 PQRSD que se presentan de la siguiente manera:

POR CLASE	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	475	74,92%
QUEJAS	0	0,00%
RECLAMOS	3	0,47%
SUGERENCIAS	1	0,16%
DENUNCIAS	155	24%
TOTAL	634	100%

Tabla 22. PQRSD recibidas en el mes de junio de 2025

SUBDIRECCIÓN U OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION GENERAL	4	0,63%
ASESOR DE DIRECCION	39	6,15%
OACI		0,00%
OAP	26	4,10%
SANCIONATORIO	23	3,63%
OAJ	10	1,58%
SERVICIO AL CIUDADANO	7	1,10%
SAF	34	5,36%
SGA	123	19,40%
COMUNICACIONES	2	0,32%
SRCA	366	57,73%
TOTAL	634	100%

Tabla 23. PQRSD recibidas en el mes de junio de 2025 por cada subdirección u oficina

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	380	60%
SIN RESPUESTA Y N/A	254	40%
TOTAL	634	100%

Tabla 24. PQRSD sin respuesta el mes de junio 2025

Se puede evidenciar en el mes de junio 2025 que, las solicitudes recibidas según su tipología el 74.92% corresponden a Peticiones y la Subdirección u Oficina que recibió más solicitudes fue la Subdirección de regulación y control con un 57.73% representado en 366 PQRSD.

Así mismo en dicho mes, se evidencian 254 PQRSD **SIN RADICADO DE SALIDA**, lo podría indicar 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.

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 deficiencias relacionadas con los términos legales de respuesta a los requerimientos, así mismo, se evidencia un número significativo de PQRSD, sin radicado de salida, lo que genera incertidumbre sobre su gestión.
- ✓ 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.
- ✓ Como control se tiene también, la realización de un informe trimestral, el cual es realizado por la oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, donde se detalla 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; Con el fin de determinar, las oportunidades de las respuestas y formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, buscando el mejoramiento continuo de la entidad y afianzar la confianza de los ciudadanos.
- ✓ Indica el proceso de atención y servicio al ciudadano que, en la vigencia 2025, se han adelantado gestiones, para la adquisición del software de gestión documental, que permitirá, solucionar la organización, el almacenamiento, la búsqueda y control de documentos tanto físicos como digitales, optimizando la eficiencia y seguridad de la información de la entidad.

mientras se surte dicho proceso, se diseñó otro mecanismo de control, que consiste en un drive  [Radicar 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, sin embargo, se observa que el 17.47%, del total de PQRSD, aun reportan deficiencias, puesto que no cuentan con radicado de salida, lo que genera una incertidumbre, sobre si fueron contestados ó no, o se cumplió el procedimiento que indica que todas las respuestas deben ser se evidencian sin radicado de salida

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 primer semestre de la vigencia 2025, se tiene la incertidumbre de **629 PQRSD**, fueron contestadas y no pasaron por servicio al cliente ó si por el contrario no se les dio respuesta.

10. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda Fortalecer el seguimiento al uso del archivo compartido en Drive, asegurando que todas las oficinas registren de forma oportuna los radicados de salida, Integrar el sistema de radicación en Drive con alertas automáticas, que notifiquen a los responsables de cada oficina sobre radicados próximos a vencer o sin respuesta.
- Realizar controles más estrictos sobre los tiempos de respuesta para evitar acumulación de solicitudes sin resolver o sin evidencia de respuesta.
- Sugerir a Dirección priorizar la gestión para la adquisición del software de gestión documental, procurando que este incluya módulos específicos para el tratamiento de PQRSD y el control de vencimientos.
- 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.
- Incluir el cumplimiento de PQRSD como indicador obligatorio en los informes de gestión de cada proceso, con análisis de cumplimiento mensual, incluyendo causas del incumplimiento cuando aplique.

LUZ DELLY MIRA DIAZ

LUZ DELLY MIRA DIAZ
Contratista OACI

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