

COMUNICACIÓN INTERNA

FECHA: 13 de Febrero de 2023

PARA: ELIZABETH BARBUDO DOMINGUEZ
Directora General

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS AMBIENTALES RECIBIDAS EN LA CORPORACIÓN CDA, CUARTO TRIMESTRE DE 2022.

GENERALIDADES: PQRS

Dentro del rol de evaluación y seguimiento que por competencia tiene la Oficina de control Interno y Mejoramiento y en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, esta oficina presenta a la Dirección General para su conocimiento y fines pertinentes, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la entidad, con el propósito que la Alta dirección, evalúe los resultados obtenidos y las recomendaciones realizadas, que conlleven al mejoramiento continuo y al desarrollo de un adecuado sistema de control institucional.

FUNDAMENTO LEGAL:

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.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Ordena a la Oficina de Control Interno vigilar el recibo, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos PQRS, que los ciudadanos formulen a la Entidad, debiendo presentar un informe semestral sobre el particular a la administración de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico CDA.

Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, Ley que en su artículo 12, literal i) determina entre otras funciones para la Oficina de Control Interno la de: “Evaluar y

AGD-CP-07-PR-01-FR-01

“Por una Amazonía Sostenible para Todos”

COMUNICACIÓN INTERNA

verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Corporación con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

ESTRUCTURA PARA LA ATENCION DE PQRS:

En atención al Proceso de calidad denominado Gestión Jurídica CODIGO: AGJ-CP-10 dentro del mapa de procesos SIGI, el objetivo principal es velar por los intereses de la entidad, representarla judicialmente y asegurar que las actuaciones y decisiones se enmarquen dentro de los parámetros previstos en la constitución Política y Leyes, con un alcance, con la presentación o contestación de la demanda, denuncia o proceso disciplinario y termina con un fallo debidamente ejecutoriado. Por ello en la Jurisdicción de la Corporación para el Desarrollo del Norte y el Oriente Amazónico CDA; en los departamentos del Guainía, Guaviare y Vaupés, cuenta un punto de atención al ciudadano de manera personalizada y electrónica la cual dependen de la Secretaría General, que verifica la recepción, registro, clasificación y distribución oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición que en forma verbal o escrita que presenten los ciudadanos y realizar el control efectivo para que sean resueltas en los plazos establecidos por ley:

TIEMPO DE RESPUESTA:

Quince (15) días para dar respuesta a la queja.

Quince (15) días para atender reclamos.

Treinta (30) días para contestar peticiones que impliquen consultas.

Treinta (30) días para atender sugerencias

AGD-CP-07-PR-01-FR-01

“Por una Amazonía Sostenible para Todos”

COMUNICACIÓN INTERNA

Quince (15) días para contestar solicitudes.

Nota: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto

Por tal razón, es importante, resaltar que la atención a los ciudadanos interesados en establecer comunicación con la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico CDA, a través de los canales de atención donde la ciudadanía podrá solicitar trámites y servicios sobre los temas de competencia de la entidad, dichos canales son:

PERSONALIZADA:

Es el canal donde existe contacto directo con el ciudadano, cuando éstos acceden a los puntos de atención donde hace presencia la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico CDA, (Guainía, Guaviare y Vaupés), con el fin de obtener información de manera personalizada, realizar trámites, solicitar servicios, asesoría y asistencia relacionada con la misión de la Corporación.

TELEFÓNICO:

Es el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Corporación CDA, a través de los medios telefónicos dispuestos para brindar información y recepcionar peticiones.

ATENCIÓN VIRTUAL:

CORREO ELECTRONICO

Es el canal electrónico institucional, donde se reciben solicitudes de información, peticiones, se brinda asesoría y permite comunicación directa con el ciudadano al momento de notificar la respuesta emitida por la Corporación CDA, con el fin de agilizar la entrega en términos de ley.

SITIO WEB

Es un medio de información electrónica virtual capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes y muchas otras cosas, adaptada a la ciudadanía que fuera de

AGD-CP-07-PR-01-FR-01

“Por una Amazonía Sostenible para Todos”

COMUNICACIÓN INTERNA

estar informada, se puede registrar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, realizar consultas, solicitudes de copias o denunciar actos de corrupción.

VENTANILA – VITAL

Centraliza los tramites del Sector Ambiental, instrumento que automatizan los trámites administrativos, solicitudes en el ámbito ambiental, bajo los principios de eficiencia, transparencia y eficacia de la gestión.

TIPOLOGIA PQRS:

CONSULTA: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. (30 DÍAS).

CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: Definida como toda situación que se presente y que cause afectación al medio ambiente y los recursos naturales y que sea denunciada por uno o varios usuarios o de los cuales se tenga conocimiento directo por parte de la Entidad a través de observación directa. (15 DÍAS), Tipificada como Derecho de petición.

FELICITACIÓN: Es el reconocimiento otorgado por la gestión realizada por parte de la Entidad.

NOTIFICACIÓN: Es el proceso mediante el cual se informa una determinada acción.

QUEJA: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. (15 DÍAS).

RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un bien o servicio. (15 DÍAS).

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (10 DÍAS).

TRASLADO POR NO COMPETENCIA: Es la acción realizada a través de un documento oficial cuando el PQRS no es competencia de la Entidad.

AGD-CP-07-PR-01-FR-01

“Por una Amazonía Sostenible para Todos”

COMUNICACIÓN INTERNA

METODOLOGIA:

Para la consolidación de este informe, se tomó como insumo el informe presentado por la Oficina de Secretaría General para el trimestre comprendido de los meses octubre, noviembre y diciembre de 2022, quien consolida la información reportada por las Seccionales de Guainía, Guaviare, Vaupés y todas las dependencias de la sede principal.

RESULTADOS DEL ANALISIS REALIZADO POR LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Durante el cuarto trimestre de 2022, se recibieron en total de **Doscientos (231) PQRSD**, en medio físico y electrónico donde se evidenciaron que fueron contestadas en su totalidad, sin embargo, Diecinueve (19) fueron contestadas por fuera de termino.

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS OPORTUNAMENTE	VENCIDAS RESUELTAS	VENCIDAS PENDIENTES SIN RESOLVER	PROMEDIO N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
231	212	19	0	22	0%

Se muestra a continuación el número de tipologías recibidas durante el cuarto trimestre a nivel de la seccional Guainía, estando su mayoría relacionadas con solicitudes de información o relacionados.

TRIMESTRE	DERECHO DE PETICIÓN	PETICIÓN	SOLICITUD	OTRO	DEMANDA	QUEJA	TOTAL POR MES
Jurisdicción	2	13	12	5	2	0	34
Guainía	1	9	52	33	38	0	133
Guaviare	0	1	12			0	13
Vaupés	2	7	40	2		0	51

AGD-CP-07-PR-01-FR-01

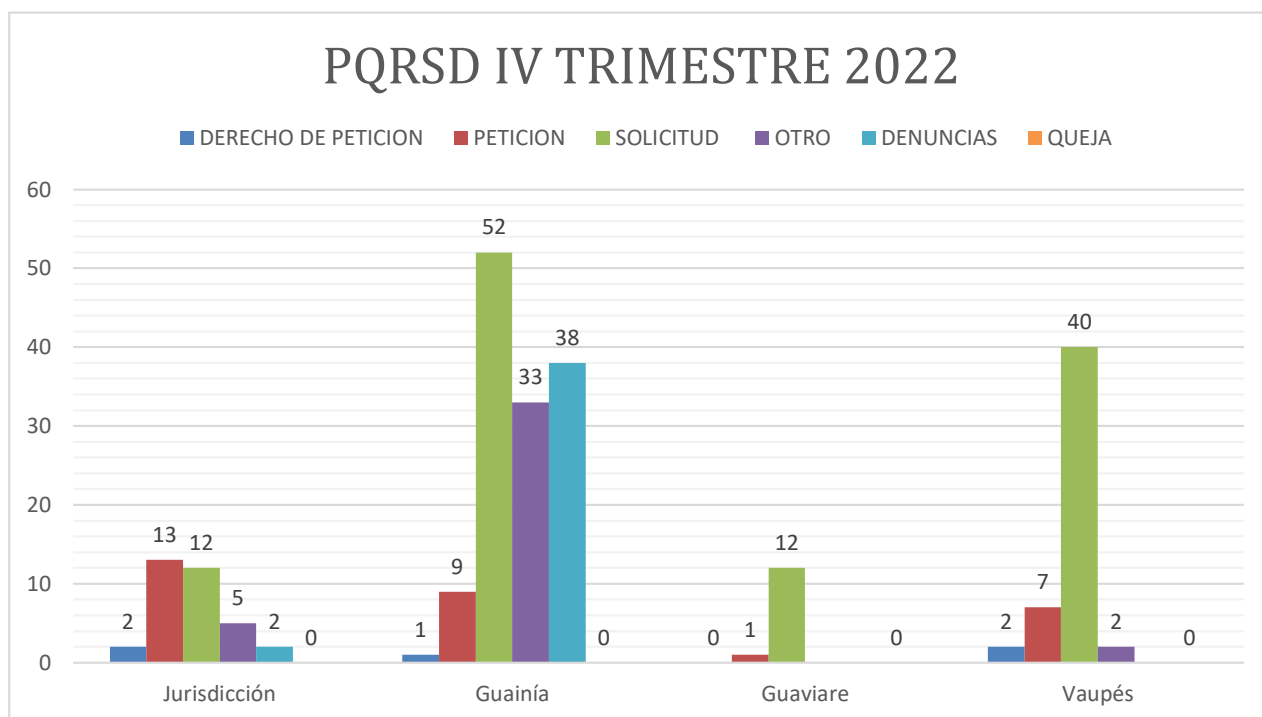
“Por una Amazonía Sostenible para Todos”

COMUNICACIÓN INTERNA

TOTAL PQRS	5	30	116	40	40	0	231
-------------------	----------	-----------	------------	-----------	-----------	----------	------------

Se muestra a continuación el número de tipologías recibidas y contestadas durante el cuarto trimestre a por cada seccional.

Durante el cuarto trimestre no se presentaron PQRSD Felicitaciones y Quejas.



COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA WEB.

Durante el cuarto trimestre del año 2022, se recibieron, según el reporte la Oficina del Centro De Archivo Documental-CAD, doce (12) PQRSD, por medio electrónico, vía página web y de acuerdo a la revisión y depuración realizada por la Oficina Asesora de Control Interno, se evidencia

AGD-CP-07-PR-01-FR-01

“Por una Amazonía Sostenible para Todos”

COMUNICACIÓN INTERNA

duplicidad en el registro de cuatro (4), validando solo dos (2), así mismo se identificó que el total que corresponde a diez (10) no son competencia de la Corporación CDA y están dirigidas al Centro de Diagnóstico Automotriz. Sin embargo, se procedió a dar respuesta a cada una de las peticiones recepcionadas oportunamente.

TOTAL RECIBIDAS	TOTAL DEPURADAS	RESUELTAS OPORTUNAMENTE	VENCIDAS RESUELTAS	VENCIDAS PENDIENTES SIN RESOLVER	PROMEDIO N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
12	10	10	0	0	0	0

De conformidad con el análisis realizado trimestralmente desde la Oficina de Control Interno al consolidado entregado por la Secretaria General en el formato: CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD , identificado con el código: AGJ-CP-9-PR-02-FR-02, se evidencian inconformidades en el diligenciamiento tales como:

- PQRSD reportadas fuera del corte, por ejemplo en el reporte del cuarto trimestre registran peticiones del mes de septiembre.
- Dentro de la relación no es posible evidenciar la trazabilidad en la respuesta, es decir, no se diligencian datos como fecha de vencimiento, fecha de contestación, radicado y en observaciones no aportan datos que permitan establecer el medio por el cual emitieron respuesta (correo electrónico, correo certificado o cualquier dato adicional que complemente la información de dicha PQRSD).
- Aparentemente, las fechas de radicación, de vencimiento y de contestación presentan errores de digitación que no permiten determinar la trazabilidad exacta en la respuesta de la PQRS, presentando de esta forma, incoherencia en los datos, que no permiten hacer el cálculo del tiempo real empleado para dar la respectiva respuesta.
- No se evidencia oportunidad en las respuestas dadas a ciertas PQRSD, por lo que este reporte de información se verá reflejado dentro del reporte del Informe Anual Consolidado, en los formularios de participación ciudadana, específicamente para la pregunta: número de días promedio de respuesta de derechos de petición durante la vigencia, que se presenta

AGD-CP-07-PR-01-FR-01

“Por una Amazonía Sostenible para Todos”

COMUNICACIÓN INTERNA

a la Contraloría General de la República a través de la plataforma SIRECI, ya que se incrementan los días de trámite en dichas respuestas.

En procura de mejorar los servicios y trámites que ofrecemos a nuestros grupos de interés, se dan algunas **recomendaciones** que deberán tener en cuenta para el registro adecuado de las PQRSD en el formato CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD, teniendo en cuenta el derecho que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de obtener una pronta respuesta:

- Las solicitudes de información y correspondencia en general recibidas a través de los correos institucionales de las diferentes dependencias, deberán ser enviadas y/o entregadas al Centro de Archivo y Documentación en la sede principal y a las Secretarías de las Direcciones Seccionales Guaviare y Vaupés respectivamente, con el fin de que sean radicadas y redireccionadas al área que tenga la competencia de dar la respuesta.
- En el formato CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD clasificar de forma correcta la PQRSD dentro de la tipología correspondiente: Consulta, contaminación ambiental, felicitaciones, notificaciones, queja, reclamo, solicitud de información, traslado por no competencia, otros.
- El formato CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD, es una herramienta que puede permitir el control de la información allegada a la Corporación, por lo tanto, debería alimentarse diariamente, con el fin de controlar los tiempos establecidos en cada PQRSD para evitar su vencimiento y dar respuesta oportuna.
- Las PQRSD recibidas a través de la página web, serán redireccionadas por el Centro de Archivo y Documentación al área que tenga la competencia para dar la respuesta. Sin embargo, es necesario que el área encargada de dicha respuesta, envíe copia de la misma al Centro de Archivo y Documentación, con el fin de proceder a cargarla a la página web, para conocimiento y respuesta al usuario. Esta es la única forma de garantizar y demostrar que se dió oportuna respuesta al peticionario. Así mismo, esto servirá de insumo para el reporte de las PQRSD recibidas y atendidas vía web en el seguimiento del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2023” cuatrimestralmente.

AGD-CP-07-PR-01-FR-01

“Por una Amazonía Sostenible para Todos”

COMUNICACIÓN INTERNA

- Garantizar la comunicación del resultado obtenido producto de la atención a las denuncias, a los usuarios que interponen las peticiones, en caso que sean anónimos, publicar la respuesta en cartelera por aviso y en página web.
- Usar un solo formato de fecha (**dd/mm/aaa**) de las diferentes tipologías de PQRSD, esto con el fin de reducir errores al momento de consolidar la información.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
LEIDY CENEY NARVAEZ MONTAÑEZ
Asesora Oficina Control Interno

Proyecto: Leidy Cenev Narváez Montañez- Asesora Oficina Control Interno
Elaboró: Jorge Miranda. Apoyo Control Interno

AGD-CP-07-PR-01-FR-01

“Por una Amazonía Sostenible para Todos”