COMUNICACIÓN INTERNA

FECHA: 04 de abril de 2021

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**,** PRIMER TRIMESTRE DE 2021

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, evalué 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 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

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 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.

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 enero, febrero y marzo de 2021, quien consolida la información reportada por las Seccionales de Guainía, Guaviare, Vaupés y dirección general.

RESULTADOS DEL ANALISIS REALIZADO

Durante el primer trimestre de 2021, se recibieron en total **noventa y cuatro** (94) PQRSD, en medio físico y electrónico donde se evidenciaron que fueron contestadas en su totalidad, según los términos establecidos por ley.

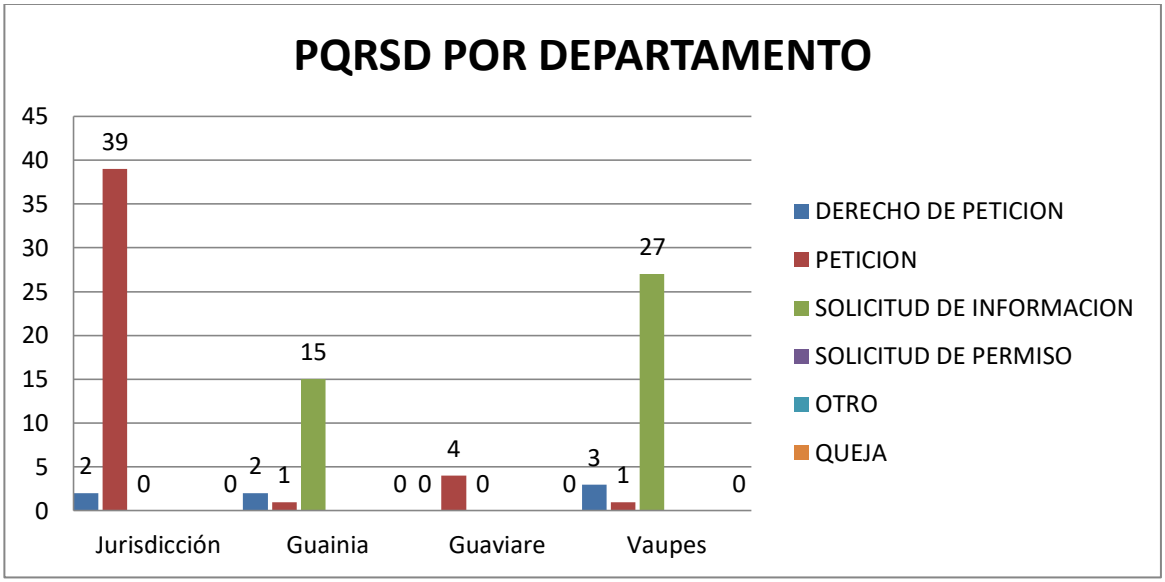
TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS OPORTUNAMENTE	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
94	94	0	0	0%

Según reporte de control PQRSD fueron contestadas oportunamente.

Se muestra a continuación el número de tipologías recibidas durante el primer trimestre a nivel jurisdiccional, estando su mayoría relacionadas con Tramites Ambientales o relacionados.

TRIMESTRE	DERECHO DE PETICION	PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD DE PERMISO	OTRO	QUEJA	TOTAL POR MES
Jurisdicción	2	39	0	0	0	0	**41**
Guainia	2	1	15	0	0	0	**18**
Guaviare	0	4	0	0	0	0	**4**
Vaupes	3	1	27	0	0	0	**31**
TOTAL, PQRS	**7**	**45**	**42**	**0**	**0**	**0**	**94**

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



COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS PQRS

De acuerdo a la información consolidada, revisada y analizada de los reportes mensuales y la información consolidada por Secretaria General - Subdirección de Normatización y Calidad Ambiental, se observa, que, a través de los canales oficiales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante el primer trimestre de 2021 (octubre- diciembre), se recibió un total de **noventa y cuatro** (94) PQRSD, las cuales fueron contestadas todas oportunamente según lo reportado.

COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA WEB.

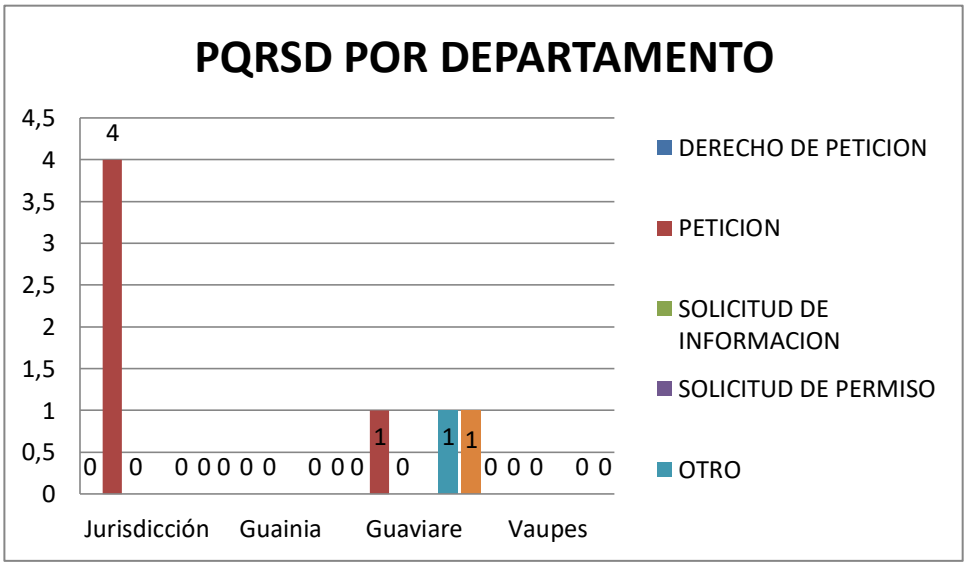
Durante el primer trimestre del año 2021, se recibieron en total **dieciséis** (16) PQRSD, en medio electrónico vía página web donde realizo una depuración por duplicidad validando solo 7 PQRSD y se evidencio que fueron contestadas 3, según los términos establecidos por ley.

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS OPORTUNAMENTE	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
7	3	4	54-106	57

Se muestra a continuación el número de tipologías recibidas durante el primer trimestre a nivel jurisdiccional, estando su mayoría relacionadas con Tramites Ambientales o relacionados.

TRIMESTRE	DERECHO DE PETICION	PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD DE PERMISO	OTRO	QUEJA	TOTAL POR MES
Jurisdicción	0	4	0	0	0	0	**4**
Guainía	0	0	0	0	0	0	**0**
Guaviare	0	1	0	0	1	1	**3**
Vaupés	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTAL	**0**	**5**	**0**	**0**	**1**	**1**	**7**

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



RECOMENDACIONES:

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante la Corporación,

la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos, de las dependencias y de los grupos y especialmente, del servidor público responsable de las PQRSD:

1. Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez.

2. Cumplir con los tiempos estipulados y exigidos por la Ley y los establecidos en el procedimiento AGJ-CP-10-PR-02 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD para emitir las respuestas a los Usuarios.

4. 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.

5. Cuando las quejas sean interpuestas a través de la página web, éste deberá ser el medio por el cual se dé la respectiva respuesta.

5. Reportar de manera semanal a la Secretaria General el formato AGJ-CP-10-PR-02-FR-02 CONTROL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD diligenciado por parte de cada una de las áreas donde se haga recepción dichas PQRSD.

6. Usar un solo formato de fecha (**dd/mm/año**) de las diferentes tipologías de PQRS, esto con el fin de reducir errores al momento de consolidar la información.

7. usar el mismo nombre de las PQRS al momento del registro en el formato de consolidado de PQRS.

Atentamente,

Original Firmado
LEIDY CENEY NARVAEZ MONTAÑEZ
Asesora Oficina Control Interno

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