

## COMUNICACIÓN INTERNA

**FECHA:** 06 de Marzo 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 2023.

### 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 PQRSD:** En atención al Proceso de calidad denominado Gestión Jurídica CODIGO: AGJ-CP-09 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.

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

*“Por una Amazonía Sostenible para Todos”*

## COMUNICACIÓN INTERNA

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 recepción 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 trámites 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.

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

*“Por una Amazonía Sostenible para Todos”*

## COMUNICACIÓN INTERNA

### 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 2023, quien consolida la información reportada por las Seccionales de Guainía, Guaviare, Vaupés y todas las dependencias de la sede principal.

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

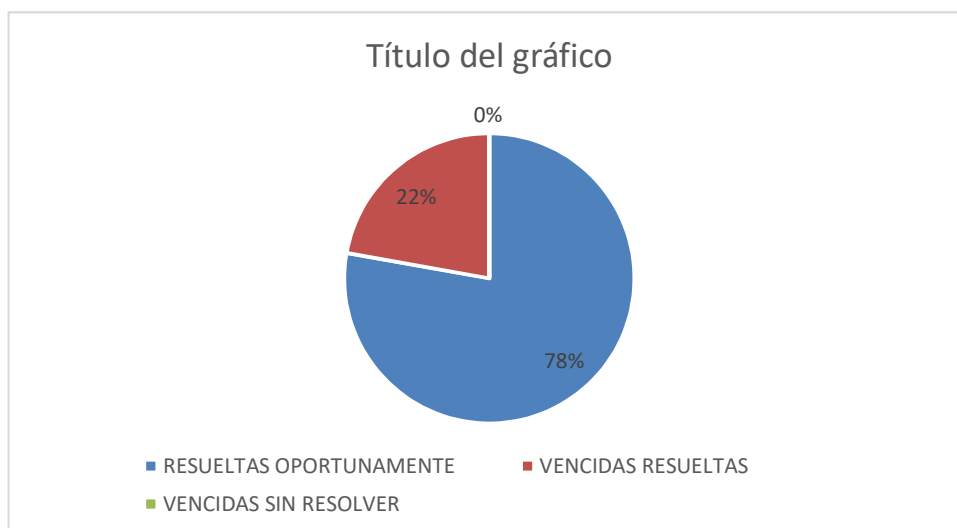
*“Por una Amazonía Sostenible para Todos”*

## COMUNICACIÓN INTERNA

### RESULTADOS DEL ANALISIS REALIZADO POR LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Durante el cuarto trimestre de 2023, se recibieron, según el reporte de la Oficina del Centro De Archivo Documental-CAD, la comunicación SG-128-2023, consolidado PQRSD, en la cual fueron recibidas un total de trescientas sesenta y ocho (368) PQRSD, en medio físico y electrónico donde se evidenciaron que fueron contestadas en su totalidad, sin embargo, sesenta y dos (62) fueron contestadas por fuera de termino.

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS OPORTUNAMENTE	VENCIDAS RESUELTAS	VENCIDAS SIN RESOLVER	PROMEDIO DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
293	228	65	0	12	0%



Se muestra a continuación el registro de PQRSD por seccionales en el cuarto trimestre 2023 (julio-septiembre).

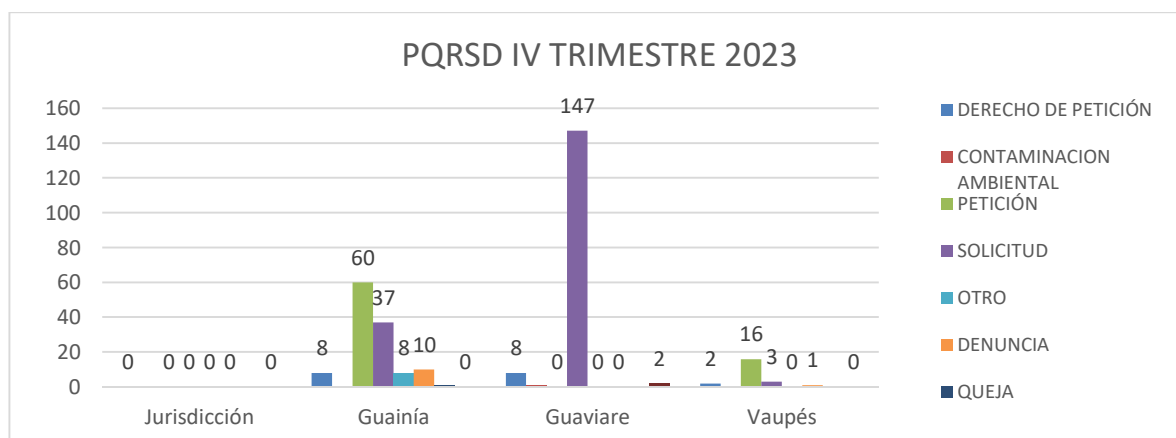
AGD-CP-07-PR-01-FR-01

“Por una Amazonía Sostenible para Todos”

## COMUNICACIÓN INTERNA

TRIMESTRE	DERE DE PETICIÓN	CONTAMINACION AMBIENTAL	PETICIÓN	SOLICITUD	OTRO	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMOS	TOTAL
Jurisdicción	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guainía	8	0	60	37	8	1	1	0	115
Guaviare	8	1	0	147	0	0	0	2	158
Vaupés	2	0	16	3	0	1	0	0	22
TOTAL PQRS	18	1	76	187	8	2	1	2	295

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



## COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA WEB.

Durante el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron, según el reporte de la Oficina del Centro De Archivo Documental-CAD, las comunicaciones SG-016-2024 donde se recibieron dos (02) PQRSD, por medio electrónico, vía página web.

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

“Por una Amazonía Sostenible para Todos”

## COMUNICACIÓN INTERNA

TOTAL RECIBIDAS	TOTAL DEPURADAS	RESUELTAS OPORTUNAMENTE	VENCIDAS RESUELTAS	VENCIDAS SIN RESOLVER	PROMEDIO DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1	1	1	0	0	0	0

De conformidad con el análisis realizado trimestralmente desde la Oficina de Control Interno al consolidado entregado por la Secretaría 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:

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).

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 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- AGJ-CP-9-PR-02-FR-02, teniendo en cuenta el derecho que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de obtener una pronta respuesta:

- Solicitar a las áreas responsables de diligenciar el formato de control de PQRSD- AGJ-CP-9-PR-02-FR-02, no relacionar comunicaciones internas.

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

*“Por una Amazonía Sostenible para Todos”*

## COMUNICACIÓN INTERNA

- Solicitar a las áreas responsables de diligenciar el formato de control de PQRSD- AGJ-CP-9-PR-02-FR-02, no dejar celdas en blanco, generando esto información imprecisa para la validación PQRSD y un análisis exacto del estado de las mismas.
- 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 re direccionadas al área que tenga la competencia de dar 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 re direccionadas 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 dio 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.
- 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.

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

*“Por una Amazonía Sostenible para Todos”*



## COMUNICACIÓN INTERNA

- 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,

ORINAL FIRMADO  
**GEORGINA CAROLINA CAMACHO MARTINEZ**  
Asesora Oficina Control Interno

Proyecto: Georgina Carolina Camacho Martínez- Asesora Oficina Control Interno  
Elaboró: Jorge Miranda. Apoyo Control Interno

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

*“Por una Amazonía Sostenible para Todos”*