

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE
2017 CORPORACIÓN AUTÓNOMA Y REGIONAL DE LA ORINOQUIA
“CORPORINOQUIA”**

OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “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”.

CONTROL DE LEGALIDAD:

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido entre el 1º de enero de 2017 a 30 de junio de 2017, dando cumplimiento a:

- ❖ Ley 1474 del 2011, Artículo 76.
- ❖ Ley 1437 de 2011, Título 2
- ❖ Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

ALCANCE:

Identificar tiempos de respuesta en los requerimientos realizados a la Corporación, en lo relacionado a Peticiones, Quejas y Reclamos para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la norma.

La Corporación ha establecido canales de atención, a disposición de la ciudadanía para el acceso a trámites, servicios e información y recepción de las PQR:

1. Atención telefónica
2. Atención directa y personalizada
3. Derechos de petición, Quejas y Reclamos
4. Solicitudes de derechos de petición y sugerencias ingresados o realizados a través del Link Quejas y Reclamos de la página WEB de la Corporación.

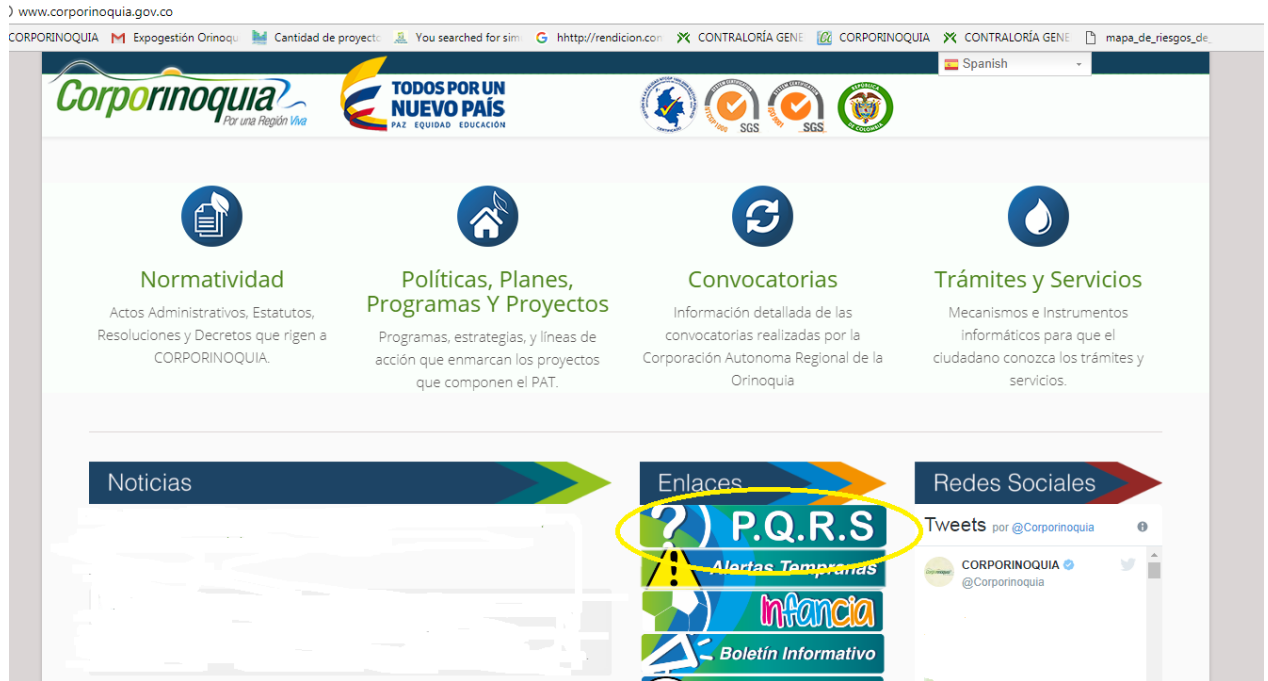
La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta el informe semestral de las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes durante el segundo semestre del año 2017.





La Corporación ha definido diferentes escenarios en donde la comunidad puede realizar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes.

En el link: <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/pqrs.html>



A través de la página web de la Corporación, los ciudadanos cuentan con el espacio de instaurar una queja, reclamo, sugerencias y/o solicitudes de cualquier tipo diferente al ambiental. El sitio web de la Corporación está acorde con los lineamientos de Gobierno en Línea y las necesidades de los usuarios; además la Corporación tiene en cada subsede un buzón de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes en donde puede radicar cualquier clase de queja sea ambiental o administrativa a la cual se le dará el pertinente trámite.

Con estas estrategias se busca generar confianza en el sector, fortalecer los mecanismos de atención ciudadana y consolidar una política activa de atención al ciudadano.

En el contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por las diferentes áreas.



Sede Principal Yopal: Cra 23 No 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No 15 - 69. Tel: (7) 885 20 26 Telefax (7) 8853939
Subsede La Primavera: Cll 4 No 9 - 72. Cel: 3132838233-3105816858
Unidad Ambiental Caqueza: Cll 5A No 1- 73. (1) 848 0929
e-mail: direccion@corporinoquia.gov.co / controlinterno@corporinoquia.gov.co

www.corporinoquia.gov.co

DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2017

| DERECHOS DE PETICIÓN | |
|----------------------|--------------|
| AREA | No RADICADOS |
| DIRECCIÓN | 4 |
| JURIDICA | 5 |
| SEC GRAL | 24 |
| SAF | 10 |
| SCCA | 165 |
| SPA | 43 |
| TOTAL | 251 |

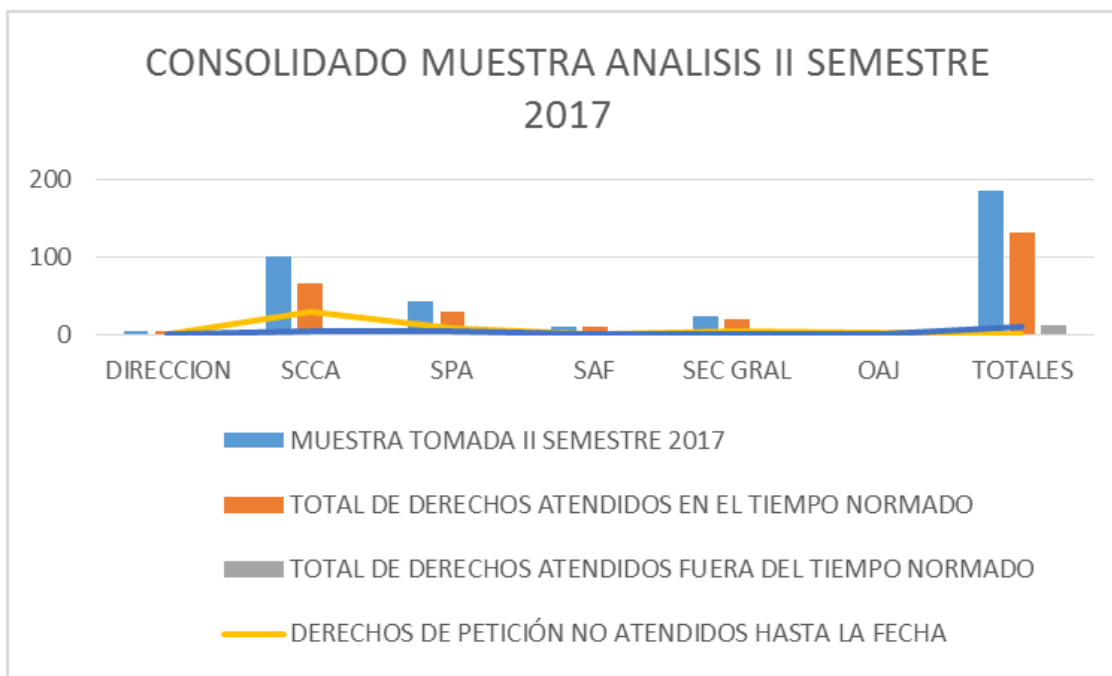


Para realizar el análisis se tomó como muestra aleatoria los Derechos de Petición radicados en las diferentes áreas Dirección, Subdirección de Planeación Ambiental, Subdirección de Control y Calidad Ambiental, Secretaría General, Subdirección Administrativa y Financiera Oficina Asesora Jurídica, para los Derechos de Petición que el asunto no era muy claro se acogió el término de 15 días hábiles, el resto de los días se ajustaban a los plasmados en el Código Contencioso Administrativo.



DERECHOS DE PETICIÓN

| AREA | MUESTRA TOMADA II SEMESTRE 2017 | TOTAL DE DERECHOS ATENDIDOS EN EL TIEMPO NORMADO | TOTAL DE DERECHOS ATENDIDOS FUERA DEL TIEMPO NORMADO | DERECHOS DE PETICIÓN NO ATENDIDOS HASTA LA FECHA | PROMEDIO DE TIEMPO DE DERECHOS ATENDIDOS FUERA DEL TIEMPO (DIAS) |
|-----------|---------------------------------|--|--|--|--|
| DIRECCION | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| SCCA | 100 | 65 | 6 | 29 | 5 |
| SPA | 43 | 30 | 5 | 8 | 5 |
| SAF | 10 | 9 | 0 | 1 | 0 |
| SEC GRAL | 24 | 20 | 0 | 4 | 0 |
| OAJ | 5 | 3 | 0 | 2 | 0 |
| TOTALES | 186 | 131 | 11 | 0 | 10 |



Análisis

Dentro del consolidado de las áreas se puede establecer que de la muestra de ciento ochenta y seis (186) derechos de petición se dio respuesta en los términos establecidos por la normatividad ciento treinta y uno (131) que corresponde al 70%, los derechos de petición atendido fuera el tiempo normado once (11) que corresponde al 6% y los derechos de petición que no se pudo establecer respuesta en el momento de revisión y análisis un total de cuarenta y cuatro (44) correspondiente al 24%; al igual el tiempo promedio de derechos de petición atendido fuera del tiempo se dio para un promedio de diez (10) días fuera del termino de ley.

Recomendaciones

Las áreas que hacen parte del proceso mostraron especial disposición y acceso a la información, permitiendo un proceso adecuado y efectivo.

El proceso de asignación del funcionario de cada área que dará trámite al radicado, en algunas oportunidades se logró evidenciar que se recibe con fechas posteriores lo que se convierte en un riesgo en términos para dar una respuesta oportuna. Se debe evaluar el mecanismo de tiempos de entrega de Subdirector a coordinadores y a su vez a los funcionarios finales.

Continuar con el mejoramiento continuo de los mecanismos de seguimiento, verificación y control para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta en un 100% a los Grupos de Interés obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.

Consolido,

ROCIO DEL PILAR MEDINA Z.
Jefe Oficina de Control Interno

