



**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL ESTADO DE LAS PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

**PERIODO: MAYO- AGOSTO DE 2020**

**UBALDINA VIGOT CASTRO  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA ORINOQUÍA**

**CORPORINOQUIA**

**NOVIEMBRE DE 2020**



**Tabla de contenido.**

Presentación.....	5
Objetivos.....	5
Alcance.....	6
Metodología y análisis de la información. ....	6
Información general.....	7
PQRSD recibidas por modalidad de petición y sus respectivas sedes. ....	9
PQRSD recibidas por sedes y su respectivo estado. ....	13
Muestras.....	22
Verificación PQRSD vigencias anteriores.....	24
Ruegos.....	26
Recomendaciones.....	26

**Tabla de gráficos.**

Gráfico 1 <b>Porcentaje de PQRSD por estado.</b> Fuente - Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020). ....	8
--	---

**Listado de tablas.**

Tabla 1 <b>PQRSD General vs. Estado.</b> Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020). ....	8
Tabla 2 <b>PQRSD Sede principal (Yopal) vs. Estado.</b> Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020). ....	8
Tabla 3 <b>PQRSD modalidades general-</b> Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020). ....	9



Tabla 4 <b>PQRSD modalidades Sede Principal (Yopal)</b> – Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	10
Tabla 5 <b>PQRSD modalidades Arauca</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	10
Tabla 6 <b>PQRSD modalidades Vichada</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	11
Tabla 7 <b>PQRSD modalidades Cáqueza</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	12
Tabla 8 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Dirección General</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	13
Tabla 9 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno de Gestión</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	14
Tabla 10 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno Disciplinario</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	14
Tabla 11 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Oficina Jurídica</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	15
Tabla 12 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Secretaría General</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	16
Tabla 13 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección Administrativa y Financiera</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	16
Tabla 14 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Control y Calidad Ambiental</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	17
Tabla 15 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Planeación Ambiental</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	18
Tabla 16 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Otros</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	19
Tabla 17 <b>PQRSD modalidades y estado Dirección Territorial Arauca</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	20
Tabla 18 <b>PQRSD modalidades y estado Dirección Territorial Vichada</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).	20





Tabla 19 <b>PQRSD modalidades y estado Cáqueza</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020). .....	21
Tabla 20 PQRSD <b>Muestra Estados</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020). .....	22
Tabla 21 PQRSD <b>Muestra tiempos de respuesta</b> - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020). .....	23
Tabla 22 Comparativo <b>Radicados en trámite general</b> segundo cuatrimestre vigencia 2018 y 2019- Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).....	25
Tabla 23 Comparativo <b>Radicados en trámite Sede Principal</b> (Yopal) segundo cuatrimestre vigencia 2018 y 2019- Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).....	25



## Presentación

El presente documento corresponde al Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Corporación en su sede principal Yopal Casanare, la Dirección Territorial Arauca. Dirección Territorial Vichada, y la Unidad Ambiental de Cáqueza Cundinamarca, durante el periodo comprendido entre el 1° de mayo y el 31 de agosto de 2020, con el fin de determinar la oportunidad en las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Corporación y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en la entidad.

## Objetivos

### Objetivo General

Dar cumplimiento al marco normativo vigente referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al comportamiento y tratamiento dado por las diferentes áreas y/o dependencias a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la Corporación.

### Objetivos Específicos

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos solicitados por los ciudadanos.
- Confrontar la oportunidad de respuesta de la Corporación a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.
- Realizar un análisis que le permita a la Corporación tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.





## Alcance

Verificar el proceso establecido por la Corporación frente al ejercicio de cumplimiento de las PQRSD de los usuarios hasta su respuesta por parte de la entidad, durante el segundo cuatrimestre del 2020.

## Metodología y análisis de la información.

El presente informe de seguimiento es elaborado con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por el Art. 52 del Decreto 103 de 2015 de conformidad con lo establecido en el literal h) del Art. 11 de la Ley 1712 de 2014, y el Art 76 de la Ley 1474 de 2011.

Inicialmente la Corporación a través de la oficina de control interno mediante memorandos números: 110.20.101 y 110.20.102 del 17 de septiembre de 2020, solicitó a cada una de las sedes y los respectivos responsables de los procesos y procedimientos, se revisara y actualizara la información correspondiente a las PQRSD de la entidad con el fin de determinar el uso correcto de los diferentes canales de atención y el cumplimiento en la oportunidad de respuesta.

Los datos analizados corresponden a las PQRDS recibidas en la Corporación en el segundo cuatrimestre del 2020 mediante los diferentes canales de atención, presencial y virtual con herramientas como el correo electrónico [atencionusuarios@corporinoquia.gov.co](mailto:atencionusuarios@corporinoquia.gov.co), página web institucional <http://www.corporinoquia.gov.co/>, y sus diferentes enlaces para interacción y recepción de información entregada por la ciudadanía: chat virtual, sección de PQRSD <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/pgrs.html>, y VITAL, instrumento a través del cual se automatiza los trámites administrativos de carácter ambiental que se constituyen como requisito previo a la ejecución de proyectos, obras o actividades.

El desarrollo del presente informe está basado en el estudio de la totalidad de las PQRSD radicadas del 1° de mayo de 2020 al 31 de agosto de 2020, de acuerdo a las consultas realizadas en la plataforma Athento y teniendo en cuenta los siguientes criterios de agrupación: Sede, área y/o dependencia, modalidad o tipo de PQRSD y su estado (contestado, no requiere contestación y en trámite).

Para el caso puntual de la sede principal (Yopal) los datos se entregan de acuerdo a las dependencias que aparecen en el organigrama de la Corporación.



## Información general.

Tomando como fuente de información las consultas realizadas en la plataforma Athento, se evidenció que, durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2020, la Corporación recibió un total de 4008 radicados de los cuales 971 fueron contestados, 787 no requerían respuesta y 2250 se encuentran en trámite.

Que para la sede principal (Yopal) se dio recepción a un total de 2862 radicados de los cuales 415 fueron contestados, 568 no requerían respuesta y 1879 se encuentran en trámite, distribuidos al detalle por áreas o dependencias en la tabla 2 “PQRSD Sede principal (Yopal) vs. Estado. Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020)”.

Que para la Dirección Territorial Arauca se dio recepción a un total de 585 radicados de los cuales 257 fueron contestados, 209 no requerían contestación y los 119 restantes se encuentran actualmente en trámite.

Que para la Dirección Territorial Vichada se dio recepción a un total de 65 radicados de los cuales 52 fueron contestados, 7 no requerían contestación y 6 se encuentran en trámite. Teniendo en cuenta el problema de conectividad a internet de la Dirección Territorial, lo que impide la actualización de la plataforma Athento, los datos registrados corresponden a la información entregada en la matriz de radicados, herramienta facilitada por parte de la Oficina de Control Interno para su respectivo diligenciamiento, seguimiento y control de los radicados allegados a esta Dirección Territorial.

Y finalmente la Unidad Ambiental de Cáqueza recibió un total de 496 radicados de los cuales 247 fueron contestados, 3 no requerían contestación y los 246 restantes se encuentran en trámite.

Gráfico 1 **Porcentaje de PQRSD por estado**. Fuente - Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

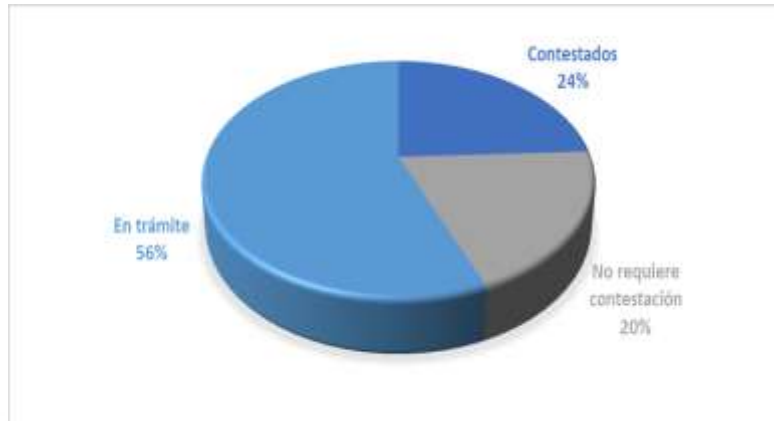


Tabla 1 **PQRSD General vs. Estado**. Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

Sede	Contestados	No requieren contestación	En trámite	TOTAL
Sede Principal (Yopal)	415	568	1879	2862
Dirección Territorial Arauca	257	209	119	585
Dirección Territorial Vichada	52	7	6	65
Unidad Ambiental Cáqueza	247	3	246	496
<b>TOTAL</b>	<b>971</b>	<b>787</b>	<b>2250</b>	<b>4008</b>

Tabla 2 **PQRSD Sede principal (Yopal) vs. Estado**. Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

Área y/o dependencia	Contestado	No requiere contestación	En trámite	TOTAL
Dirección General	3	8	17	28
Control Interno de Gestión	29	12	0	41
Control Interno Disciplinario	2	1	1	4
Oficina Asesora Jurídica	24	30	17	71
Secretaría General	106	55	35	196
Subdirección Administrativa y Financiera	37	124	77	238
Subdirección de Control y Calidad Ambiental	77	226	1540	1843





Subdirección de Planeación Ambiental	135	105	157	<b>397</b>
Otros	2	7	35	<b>44</b>
<b>TOTAL</b>	<b>415</b>	<b>568</b>	<b>1879</b>	<b>2862</b>

## PQRSD recibidas por modalidad de petición y sus respectivas sedes.

A continuación, mediante tablas con datos cuantificables y porcentuales se relaciona la información de PQRSD agrupados de acuerdo con su modalidad de manera general y detallada para cada sede, área y/o dependencia.

Tabla 3 **PQRSD modalidades general**- Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

N°	PQRSD	TOTAL	Porcentaje PQRSD
1	Fauna	26	0,65%
2	Flora	20	0,50%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	5	0,12%
5	Permisos ambientales	146	3,64%
6	Planes ambientales	5	0,12%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	162	4,04%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	102	2,54%
10	Descargos	17	0,42%
11	Entrega de documentos de pago	53	1,32%
12	Invitaciones	185	4,62%
13	Recursos de reposición	26	0,65%
14	Solicitud Certificaciones	59	1,47%
15	Solicitud Prorrogas	55	1,37%
16	Solicitud acompañamiento técnico	94	2,35%
17	Solicitud fotocopias	48	1,20%
18	Solicitud modificación de datos	4	0,10%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	1	0,02%
20	Tutelas	5	0,12%
21	Entrega de información	1829	45,63%
22	Solicitud de información	1166	29,09%
	<b>TOTAL</b>	<b>4008</b>	<b>100%</b>





Tabla 4 **PQRSD modalidades Sede Principal (Yopal)** – Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

N°	PQRSD	Sede principal (Yopal)	Porcentaje
1	Fauna	22	0,77%
2	Flora	11	0,38%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	5	0,17%
5	Permisos ambientales	93	3,25%
6	Planes ambientales	0	0,00%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	91	3,18%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	93	3,25%
10	Descargos	17	0,59%
11	Entrega de documentos de pago	28	0,98%
12	Invitaciones	54	1,89%
13	Recursos de reposición	24	0,84%
14	Solicitud Certificaciones	48	1,68%
15	Solicitud Prorrogas	45	1,57%
16	Solicitud acompañamiento técnico	69	2,41%
17	Solicitud fotocopias	39	1,36%
18	Solicitud modificación de datos	2	0,07%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	1	0,03%
20	Tutelas	5	0,17%
21	Entrega de información	1509	52,73%
22	Solicitud de información	706	24,67%
	<b>TOTAL</b>	<b>2862</b>	<b>100%</b>

Para el segundo cuatrimestre del 2020 la sede principal (Yopal) registra una recepción de 1509 radicados con relación a entrega de información que corresponde al 52,73% del total de radicados recibidos, seguido de solicitud de información con un 24,67%.

Tabla 5 **PQRSD modalidades Arauca** - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

N°	PQRSD	Territorial Arauca	Porcentaje
1	Fauna	4	0,68%
2	Flora	9	1,54%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	0	0,00%
5	Permisos ambientales	30	5,13%
6	Planes ambientales	5	0,85%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	47	8,03%





8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	1	0,17%
10	Descargos	0	0,00%
11	Entrega de documentos de pago	15	2,56%
12	Invitaciones	63	10,77%
13	Recursos de reposición	0	0,00%
14	Solicitud Certificaciones	4	0,68%
15	Solicitud Prorrogas	8	1,37%
16	Solicitud acompañamiento técnico	11	1,88%
17	Solicitud fotocopias	3	0,51%
18	Solicitud modificación de datos	0	0,00%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0,00%
20	Tutelas	0	0,00%
21	Entrega de información	144	24,62%
22	Solicitud de información	241	41,20%
	<b>TOTAL</b>	<b>585</b>	<b>100%</b>

Para la Dirección Territorial Arauca la modalidad de PQRSD que mas sobresale es solicitud de información con un total de 241 que corresponde al 41,20%, seguido de entrega de información con un 24,62% respecto al total de radicados recibidos.

Tabla 6 PQRSD modalidades Vichada - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

N°	PQRSD	Territorial Vichada	Porcentaje
1	Fauna	0	0,00%
2	Flora	0	0,00%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	0	0,00%
5	Permisos ambientales	5	7,69%
6	Planes ambientales	0	0,00%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	5	7,69%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	5	7,69%
10	Descargos	0	0,00%
11	Entrega de documentos de pago	1	1,54%
12	Invitaciones	0	0,00%
13	Recursos de reposición	2	3,08%
14	Solicitud Certificaciones	0	0,00%
15	Solicitud Prorrogas	1	1,54%
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0,00%
17	Solicitud fotocopias	0	0,00%
18	Solicitud modificación de datos	0	0,00%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0,00%
20	Tutelas	0	0,00%





21	Entrega de información	17	26,15%
22	Solicitud de información	29	44,62%
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>	<b>100%</b>

La Dirección Territorial Vichada muestra un comportamiento cuantitativo alto con relación a solicitudes de información con un total de 29 radicados que corresponde al 44,64%, seguido de entrega de información con un 26,15% del total de radicados.

Tabla 7 PQRSD modalidades Cáqueza - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

N°	PQRSD	Unidad Ambiental Cáqueza	Porcentaje
1	Fauna	0	0,00%
2	Flora	0	0,00%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	0	0,00%
5	Permisos ambientales	18	3,63%
6	Planes ambientales	0	0,00%
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	19	3,83%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	3	0,60%
10	Descargos	0	0,00%
11	Entrega de documentos de pago	9	1,81%
12	Invitaciones	68	13,71%
13	Recursos de reposición	0	0,00%
14	Solicitud Certificaciones	7	1,41%
15	Solicitud Prorrogas	1	0,20%
16	Solicitud acompañamiento técnico	14	2,82%
17	Solicitud fotocopias	6	1,21%
18	Solicitud modificación de datos	2	0,40%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0,00%
20	Tutelas	0	0,00%
21	Entrega de información	159	32,06%
22	Solicitud de información	190	38,31%
<b>TOTAL</b>		<b>496</b>	<b>100%</b>

La Unidad Ambiental de Cáqueza Cundinamarca registra un 38,31% con relación a solicitudes de información, seguido de solicitudes de entrega de información con un 32,06% del total de radicados recibidos durante el segundo cuatrimestre del 2020.



## PQRSD recibidas por sedes y su respectivo estado.

A continuación, mediante tablas con datos cuantificables y porcentuales se relaciona la información de PQRSD agrupados por sedes, áreas y/o dependencias, modalidad y estado de los radicados.

Tabla 8 PQRSD modalidades y estado Yopal, Dirección General - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

### SEDE PRINCIPAL YOPAL

Dirección General								
N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	0	0%	0	0%	0	0%	0
2	Flora	0	0%	0	0%	0	0%	0
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Permisos ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	0	0%	0	0%	0	0%	0
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	0	0%	0	0%	1	6%	1
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	0	0%	0	0%	0
12	Invitaciones	1	33%	3	38%	6	35%	10
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	0	0%	0	0%	0
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0
17	Solicitud fotocopias	0	0%	0	0%	0	0%	0
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	0	0%	0	0%	0
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	1	13%	2	12%	3
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	0
21	Entrega de información	1	33%	4	50%	8	47%	13
22	Solicitud de información	1	33%	0	0%	0	0%	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>



Tabla 9 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno de Gestión** - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

**SEDE PRINCIPAL YOPAL**

Control Interno de Gestión								
N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En tramite	%	TOTAL
1	Fauna	0	0%	0	0%	0	0%	0
2	Flora	0	0%	0	0%	0	0%	0
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Permisos ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	0	0%	0	0%	0	0%	0
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	2	7%	0	0%	0	0%	2
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	0	0%	0	0%	0
12	Invitaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
15	Solicitud Prorrogas	1	3%	0	0%	0	0%	1
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0
17	Solicitud fotocopias	2	7%	0	0%	0	0%	2
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	0	0%	0	0%	0
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	0	0%	0
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	0
21	Entrega de información	6	21%	8	67%	0	0%	14
22	Solicitud de información	18	62%	4	33%	0	0%	22
<b>TOTAL</b>		<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>

Tabla 10 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno Disciplinario** - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

**SEDE PRINCIPAL YOPAL**

Control Interno Disciplinario								
N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En tramite	%	TOTAL
1	Fauna	0	0%	0	0%	0	0%	0
2	Flora	0	0%	0	0%	0	0%	0
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Permisos ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0





6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	0	0%	0	0%	0	0%	0
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	0	0%	0	0%	0	0%	0
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	0	0%	0	0%	0
12	Invitaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	0	0%	0	0%	0
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0
17	Solicitud fotocopias	0	0%	0	0%	0	0%	0
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	0	0%	0	0%	0
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	0	0%	0
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	0
21	Entrega de información	1	0%	1	0%	1	0%	3
22	Solicitud de información	1	0%	0	0%	0	0%	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>

Tabla 11 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Oficina Jurídica** - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

## SEDE PRINCIPAL YOPAL

### Oficina Asesora Jurídica

N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En tramite	%	TOTAL
1	Fauna	0	0%	0	0%	0	0%	0
2	Flora	0	0%	0	0%	0	0%	0
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Permisos ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	0	0%	0	0%	0	0%	0
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	2	8%	0	0%	0	0%	2
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	0	0%	0	0%	0
12	Invitaciones	0	0%	3	9%	0	0%	3
13	Recursos de reposición	0	0%	1	3%	0	0%	1
14	Solicitud Certificaciones	9	38%	0	0%	0	0%	9
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	0	0%	0	0%	0
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0
17	Solicitud fotocopias	2	8%	0	0%	1	7%	3
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	0	0%	0	0%	0
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	0	0%	0



20	Tutelas	1	4%	0	0%	3	21%	4
21	Entrega de información	6	25%	24	73%	8	57%	38
22	Solicitud de información	4	17%	5	15%	2	14%	11
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>71</b>

Tabla 12 PQRSD modalidades y estado Yopal, Secretaría General - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

### SEDE PRINCIPAL YOPAL

Secretaría General								
N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	0	0%	0	0%	0	0%	0
2	Flora	0	0%	0	0%	0	0%	0
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Permisos ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	0	0%	0	0%	0	0%	0
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	10	9%	0	0%	1	3%	11
10	Descargos	1	1%	13	23%	1	3%	15
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	0	0%	0	0%	0
12	Invitaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
13	Recursos de reposición	0	0%	6	11%	4	12%	10
14	Solicitud Certificaciones	5	5%	0	0%	0	0%	5
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	0	0%	0	0%	0
16	Solicitud acompañamiento técnico	1	1%	0	0%	0	0%	1
17	Solicitud fotocopias	16	15%	1	2%	0	0%	17
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	1	2%	0	0%	1
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	0	0%	0
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	0
21	Entrega de información	7	7%	33	59%	22	65%	62
22	Solicitud de información	66	62%	2	4%	6	18%	74
<b>TOTAL</b>		<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>196</b>

Tabla 13 PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección Administrativa y Financiera - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020)

### SEDE PRINCIPAL YOPAL

Subdirección Administrativa y Financiera								
N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	0	0%	0	0%	0	0%	0
2	Flora	0	0%	0	0%	0	0%	0





3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Permisos ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	0	0%	0	0%	0	0%	0
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	3	8%	0	0%	3	4%	6
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	16	13%	5	6%	21
12	Invitaciones	0	0%	1	1%	1	1%	2
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	3	8%	0	0%	0	0%	3
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	0	0%	1	1%	1
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0
17	Solicitud fotocopias	0	0%	0	0%	3	4%	3
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	0	0%	0	0%	0
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	0	0%	0
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	0
21	Entrega de información	13	35%	95	77%	33	43%	141
22	Solicitud de información	18	49%	12	10%	31	40%	61
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>

Tabla 14 PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Control y Calidad Ambiental - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

## SEDE PRINCIPAL YOPAL

Subdirección de Control y Calidad Ambiental								
N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En tramite	%	TOTAL
1	Fauna	0	0%	0	0%	22	1%	22
2	Flora	0	0%	0	0%	11	1%	11
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	5	0%	5
5	Permisos ambientales	4	5%	2	1%	85	6%	91
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	0	0%	0	0%	89	6%	89
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	9	12%	0	0%	49	3%	58
10	Descargos	0	0%	0	0%	2	0%	2
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	2	1%	4	0%	6
12	Invitaciones	1	1%	2	1%	16	1%	19
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	13	1%	13
14	Solicitud Certificaciones	2	3%	0	0%	10	1%	12
15	Solicitud Prorrogas	2	3%	1	0%	30	2%	33





16	Solicitud acompañamiento técnico	1	1%	2	1%	46	3%	<b>49</b>
17	Solicitud fotocopias	0	0%	1	0%	9	1%	<b>10</b>
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	1	0%	<b>1</b>
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
21	Entrega de información	20	26%	204	90%	841	55%	<b>1065</b>
22	Solicitud de información	38	49%	12	5%	307	20%	<b>357</b>
<b>TOTAL</b>		<b>77</b>	<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>100%</b>	<b>1540</b>	<b>100%</b>	<b>1843</b>

Con relación a la sede principal (Yopal) se registra un alto número de radicados en trámite, más específicamente en la Subdirección de Control y Calidad Ambiental con 841 que corresponde a solicitudes de entrega de información con un porcentaje del 55% de los 1843 radicados en trámite a cargo de esta Subdirección.

Tabla 15 PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Planeación Ambiental - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

## SEDE PRINCIPAL YOPAL

### Subdirección de Planeación Ambiental

N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
2	Flora	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
5	Permisos ambientales	0	0%	0	0%	1	1%	<b>1</b>
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
9	Derecho de petición	6	4%	1	1%	4	3%	<b>11</b>
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	1	1%	0	0%	<b>1</b>
12	Invitaciones	0	0%	15	14%	4	3%	<b>19</b>
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
14	Solicitud Certificaciones	13	10%	0	0%	5	3%	<b>18</b>
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	7	7%	3	2%	<b>10</b>
16	Solicitud acompañamiento técnico	2	1%	9	9%	6	4%	<b>17</b>
17	Solicitud fotocopias	3	2%	0	0%	1	1%	<b>4</b>
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
20	Tutelas	1	1%	0	0%	0	0%	<b>1</b>
21	Entrega de información	34	25%	57	54%	63	40%	<b>154</b>







22	Solicitud de información	76	56%	15	14%	70	45%	161
<b>TOTAL</b>		<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>	<b>397</b>

Tabla 16 PQRSD modalidades y estado Yopal, Otros - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

## SEDE PRINCIPAL YOPAL

OTROS						
N°	PQRSD	Territorial Arauca	Territorial Vichada	Unidad Ambiental Cáqueza	Sin información de sede	TOTAL
1	Fauna	0	0	0	0	0
2	Flora	0	0	0	0	0
3	Autorizaciones	0	0	0	0	0
4	Licencias ambientales	0	0	0	0	0
5	Permisos ambientales	1	0	0	0	1
6	Planes ambientales	0	0	0	0	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	0	0	2	0	2
8	Acciones populares	0	0	0	0	0
9	Derecho de petición	1	1	0	0	2
10	Descargos	0	0	0	0	0
11	Entrega de documentos de pago	0	0	0	0	0
12	Invitaciones	0	0	1	0	1
13	Recursos de reposición	0	0	0	0	0
14	Solicitud Certificaciones	1	0	0	0	1
15	Solicitud Prorrogas	0	0	0	0	0
16	Solicitud acompañamiento técnico	1	0	1	0	2
17	Solicitud fotocopias	0	0	0	0	0
18	Solicitud modificación de datos	1	0	0	0	1
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0	0	0	0
20	Tutelas	0	0	0	0	0
21	Entrega de información	4	1	8	6	19
22	Solicitud de información	5	2	5	3	15
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>44</b>

El cuadro N° 16 (PQRSD modalidades y estado Yopal, Otros) hace referencia los radicados que aparecen en la sede principal pero que no registran información de dependencia o que corresponden a otras direcciones territoriales. Para este caso en particular tenemos datos de la Dirección Territorial Arauca que registra un total de 14 radicados de los cuales 1 está contestado, 11 en trámite y 2 no requieren contestación; La Dirección Territorial Vichada registra 4 radicados en total de los cuales 3 están trámite y 1 no requiere contestación; La Unidad Ambiental de Cáqueza registra un total de 17 radicados de los cuales 1 está contestado, 3 no requieren contestación y 13 están en trámite. Para los radicados sin información de sede, área o dependencia registra un total de 9 radicados de los cuales 8 están en trámite y 1 no requiere contestación.





Tabla 17 **PQRSD modalidades y estado Dirección Territorial Arauca** - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

## DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA

N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	3	1%	1	0%	0	0%	4
2	Flora	9	4%	0	0%	0	0%	9
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Permisos ambientales	18	7%	0	0%	12	10%	30
6	Planes ambientales	1	0%	0	0%	4	3%	5
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	38	15%	0	0%	9	8%	47
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	1	0%	0	0%	0	0%	1
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	1	0%	14	7%	0	0%	15
12	Invitaciones	2	1%	60	29%	1	1%	63
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	4	2%	0	0%	0	0%	4
15	Solicitud Prorrogas	2	1%	0	0%	6	5%	8
16	Solicitud acompañamiento técnico	5	2%	2	1%	4	3%	11
17	Solicitud fotocopias	2	1%	0	0%	1	1%	3
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	0	0%	0	0%	0
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	0	0%	0
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	0
21	Entrega de información	11	4%	129	62%	4	3%	144
22	Solicitud de información	160	62%	3	1%	78	66%	241
	<b>TOTAL</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>585</b>

Tabla 18 **PQRSD modalidades y estado Dirección Territorial Vichada** - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

## DIRECCIÓN TERRITORIAL VICHADA

N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	0	0%	0	0%	0	0%	0
2	Flora	0	0%	0	0%	0	0%	0
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Permisos ambientales	5	2%	0	0%	0	0%	5
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	4	2%	0	0%	1	0%	5
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0





9	Derecho de petición	5	2%	0	0%	0	0%	5
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	1	0%	0	0%	0	0%	1
12	Invitaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
13	Recursos de reposición	2	1%	0	0%	0	0%	2
14	Solicitud Certificaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
15	Solicitud Prorrogas	1	0%	0	0%	0	0%	1
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0
17	Solicitud fotocopias	0	0%	0	0%	0	0%	0
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	0	0%	0	0%	0
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	0	0%	0
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	0
21	Entrega de información	10	4%	6	0%	1	0%	17
22	Solicitud de información	24	10%	1	33%	4	2%	29
<b>TOTAL</b>		<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>65</b>

Tabla 19 PQRSD modalidades y estado Cádiz - Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

## UNIDAD AMBIENTAL CÁDIZ

N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	0	0%	0	0%	0	0%	0
2	Flora	0	0%	0	0%	0	0%	0
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Permisos ambientales	9	4%	0	0%	9	4%	18
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	11	4%	0	0%	8	3%	19
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	1	0%	0	0%	2	1%	3
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	3	1%	2	67%	4	2%	9
12	Invitaciones	48	19%	0	0%	20	8%	68
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	5	2%	0	0%	2	1%	7
15	Solicitud Prorrogas	1	0%	0	0%	0	0%	1
16	Solicitud acompañamiento técnico	4	2%	0	0%	10	4%	14
17	Solicitud fotocopias	2	1%	0	0%	4	2%	6



<b>18</b>	Solicitud modificación de datos	1	0%	0	0%	1	0%	<b>2</b>
<b>19</b>	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
<b>20</b>	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
<b>21</b>	Entrega de información	74	30%	1	33%	84	34%	<b>159</b>
<b>22</b>	Solicitud de información	88	36%	0	0%	102	41%	<b>190</b>
<b>TOTAL</b>		<b>247</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>	<b>496</b>

En comparación con la Dirección Territorial Vichada y la Unidad Ambiental de Cáqueza, la Dirección Territorial de Arauca registral el numero mal alto de radicados en trámite con 78 que corresponde a solicitudes de información y tiene un porcentaje del 66% del total de radicados.

### Muestras.

Con el fin de confirmar la información cargada en la plataforma Athento, la Oficina de Control Interno realizó las siguientes muestras:

- Muestra para estados: 10 radicados al azar para su respectiva verificación.

Tabla 20 PQRSD Muestra Estados- Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

N° Radicado	Fecha Radicado	Sede y/o área	Estado	Fecha Respuesta	Verificación
YO-2020-05295	2 de junio de 2020	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	En trámite	Sin información	Sin responder
YO-2020-06527	27 de julio de 2020	Subdirección administrativa y financiera	En trámite	19 de noviembre de 2020	Pendiente cargar soporte de envío y actualizar estado
YO-2020-06195	13 de julio de 2020	Secretaría General	En trámite	Sin información	Sin responder
YO-2020-06772	4 de agosto de 2020	Subdirección de Planeación Ambiental	En trámite	Sin información	Sin responder
YO-2020-06858	10 de agosto de 2020	Oficina Asesora Jurídica	En trámite	Sin información	Sin responder

AR-2020-01081	30 de julio de 2020	Dirección Territorial Arauca	En trámite	Sin información	Sin responder
AR-2020-01192	19 de agosto de 2020	Dirección Territorial Arauca	En trámite	Sin información	Sin responder
CA-2020-00846	28 de agosto de 2020	Unidad Ambiental de Cárquez	En trámite	14 de septiembre de 2020	Pendiente cargar soporte de envío y actualizar estado
CA-2020-00822	25 de agosto de 2020	Unidad Ambiental de Cárquez	En trámite	Sin información	Sin responder
AR-2020-01244	27 de agosto de 2020	Dirección Territorial Arauca	En trámite	Sin información	Aparece enlazada posible respuesta pero no tiene cargado ningún soporte- Cargar documentos y actualizar estado

- Muestra para tiempos de respuesta: 5 radicados al azar para su respectiva verificación.

Tabla 21 PQRSD **Muestra tiempos de respuesta**- Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

N° Radicado	Fecha Radicado	Sede y/o área	Plazo	Estado	Fecha Respuesta	Verificación
YO-2020-06180	10 de julio de 2020	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	10 días calendario	Contestado	31 de agosto de 2020	Contestado 40 días después del plazo establecido
YO-2020-06408	22 de julio de 2020	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	URGENTE	Contestado	12 de agosto de 2020	Contestado 21 días después del plazo establecido
YO-2020-07333	27 de agosto de 2020	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	5 días hábiles	Contestado	25 de septiembre de 2020	Contestado 22 días después del plazo establecido
YO-2020-07418	27 de agosto de 2020	Unidad Ambiental de Cárquez	5 días hábiles	Contestado	21 de septiembre de	Contestado 17 días



					2020	después del plazo establecido
YO-2020-07399	27 de agosto de 2020	Subdirección de Control y Calidad Ambiental - Subdirección de Planeación Ambiental - Subdirección Administrativa y Financiera	15 días hábiles	Contestado	2 de octubre de 2020	Contestado 15 días después del plazo establecido

Teniendo en cuenta la verificación de los plazos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente aplicada y su efectiva respuesta, es evidente que en algunos casos los radicados son respondidos hasta casi un mes después.

Es así como, de manera urgente y prioritaria, la oficina de control interno recomienda realizar una revisión detallada de los radicados en cada una de las sedes, áreas y/o dependencias y ejecutar las actualizaciones y correcciones correspondientes.

Es importante mencionar que al momento de exportar los radicados de la plataforma Athento, no evidencia información relacionada con tiempos de respuesta, cumplimiento del plazo establecido, ni tampoco la extemporaneidad con la que se emite respuesta de la comunicación; de igual forma no permite verificar si los radicados en trámite están en tiempo de emitir respuesta o están vencidos, por lo que dificulta el ejercicio de la revisión y seguimiento del cumplimiento oportuno de las PQRSD por parte de la Oficina de Control Interno y por lo tanto se hizo necesario el ejercicio realizar las muestras.

### Verificación PQRSD vigencias anteriores.

Para la verificación de PQRSD en trámite de vigencias anteriores, se realizó la respectiva consulta en la plataforma Athento evidenciando la siguiente información correspondiente al segundo cuatrimestre de las vigencias 2018 y 2019.

De manera general la Corporación para el segundo cuatrimestre de 2018 registra un total de 7477 radicados de los cuales 5055 aún se encuentran trámite, y para el



segundo cuatrimestre de 2019 se registra un total de 9082 radicados de los cuales 5636 aun se encuentran en trámite, detallados de la siguiente manera:

Tabla 22 Comparativo Radicados en trámite general segundo cuatrimestre vigencia 2018 y 2019- Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

Área y/o dependencia	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Vigencia 2020
Sede principal (Yopal)	3937	4639	1879
Dirección Territorial Arauca	367	255	119
Dirección Territorial Vichada	50	64	6
Unidad Ambiental Cáqueza	701	678	246
<b>TOTAL</b>	<b>5055</b>	<b>5636</b>	<b>2250</b>

Tabla 23 Comparativo Radicados en trámite Sede Principal (Yopal) segundo cuatrimestre vigencia 2018 y 2019- Fuente: Plataforma Athento (23 de noviembre de 2020).

Área y/o dependencia	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Vigencia 2020
Dirección General	117	154	17
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	2	1
Oficina Asesora Jurídica	113	83	17
Secretaría General	295	236	35
Subdirección Administrativa y Financiera	60	646	77
Subdirección de Control y Calidad Ambiental	3051	2850	1540
Subdirección de Planeación Ambiental	298	656	157
Otros y/o sin información de dependencia	3	12	35
<b>TOTAL</b>	<b>3937</b>	<b>4639</b>	<b>1879</b>

De acuerdo con lo anterior, sé evidencio que, para la periodicidad del presente informe con relación a la vigencia inmediatamente anterior, hubo una disminución significativa en promedio de 2760 radicados en trámite para la sede principal





(Yopal), de la misma forma una reducción relevante en promedio 136 radicados en trámite para la dirección territorial de Arauca, y un descenso en promedio de 432 radicados en trámite para la Unidad Ambiental de Cárquez.

## Riegos

Tipo de Riesgo: De cumplimiento.

Incumplimiento normativo: Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, y Decreto Legislativo 491 de 2020. (Marco normativo para plazos de respuesta de PQRSD).

## Fortaleza.

La oficina de Control Interno resalta la importancia de utilizar los diferentes canales de comunicación existentes en la Corporación, su seguimiento y actualización de manera responsable, y sobre todo la divulgación de estos a la ciudadanía con el fin de evitar radicaciones de manera presencial cuando la entidad cuenta con tramites y servicios en línea efectivos y en normal funcionamiento para la recepción de PQRSD, como lo son:

- Correo electrónico [atencionusuarios@corporinoquia.gov.co](mailto:atencionusuarios@corporinoquia.gov.co),
- página web institucional <http://www.corporinoquia.gov.co/>, y sus diferentes enlaces para interacción y recepción de información entregada por la ciudadanía: chat virtual, sección de PQRSD <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/pqrs.html>.
- VITAL, instrumento a través del cual se sistematiza los trámites administrativos de carácter ambiental que se constituyen como requisito previo a la ejecución de proyectos, obras o actividades.

## Acciones por Mejorar.

1. De acuerdo a toda la información que se pudo exportar de la plataforma ATHENTO con respecto a las radicaciones de la Corporación, se logró evidenciar que no se cuenta con datos precisos respecto a los tiempos de respuesta y tampoco se identifica el canal de comunicación por donde fue recibido el radicado, información importante que debe ser reflejada así como lo dice el Art. 52 numeral 3 del Decreto 103 de 2015, tanto como para hacer el seguimiento de acuerdo a la efectiva funcionalidad de cada canal de atención y cumplimiento en el plazo de respuesta para cada una de las PQRSD, como para ser entregada y divulgada a la ciudadanía. Por lo





anterior, la oficina de sistemas de la Corporación aclara que la información de los tiempos de respuesta de los radicados en la plataforma Athento son imposible de visualizar teniendo en cuenta que la entidad no cuenta con la versión más reciente, y la plataforma Athento que opera actualmente no ha sido actualizada hace aproximadamente 6 años.

2. La oficina de control interno evidenció que la Corporación no cuenta con un sistema de PQRSD efectivo que refleje la oportunidad y calidad de respuestas, lo que manifiesta una falta grave al cumplimiento de la normatividad vigente y la vulneración de los derechos que la Ley le otorga al ciudadano, por lo que recomienda de manera urgente actualizar la plataforma Athento a su versión más reciente o en su defecto, implementar un sistema de información más eficiente.

## Recomendaciones.

Con el fin de mejorar el procedimiento de PQRS en la Corporación, la Oficina de Control Interno se permite formular algunas acciones de mejora para que sean aplicadas por los responsables de cada área así:

1. Crear por parte del líder del proceso de PQRSD, una herramienta que permita el seguimiento de los tiempos de respuesta y sin que se logre un efectivo cumplimiento en los términos otorgados por la ley, se recomienda que sea en un espacio web o en su defecto mediante un archivo en Excel, sin embargo, la Oficina de Control Interno propone implementación de herramienta Excel: Matriz de Seguimiento, que creó para el seguimiento a las PQRSD de los Entes de Control. Matriz que se encuentra disponible para ser socializada por parte de la Oficina de Control Interno y de ser aprobado debe adoptarse por Sistema de Gestión de Calidad.
2. Es importante fortalecer la alimentación de información en la plataforma ATHENTO: Cargue de respuestas, cargue de soportes de envío, y actualización de estado de los radicados. Esto también aplica para vigencias anteriores teniendo en cuenta que según la verificación realizada y que aparece reflejada en el presente informe, evidencia un número elevado de radicados en trámite.





## Conclusión.

El estado actual de las PQRSD de la Corporación es aceptable, teniendo en cuenta que el mejoramiento continuo es aplicado a todos los niveles jerárquicos de la Corporación se recomienda a la Alta Dirección apropiarse de la Plataforma Athento y tener en cuenta cada una de las recomendaciones entregadas por la Oficina de Control Interno en el presente informe de seguimiento y se impartan lineamientos, con el fin asegurar la participación de todos los involucrados y de esta manera garantizar el 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 Corporación, de tal forma que, como entidad pública del orden nacional demos cumplimiento a lo que la norma vigente dispone.

**UBALDINA VIGOT CASTRO**  
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró y proyectó: Adrián Herney López Vargas  
Profesional de Apoyo – OCI