



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

PERIODO: SEPTIEMBRE – DICIEMBRE DE 2020

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

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA ORINOQUÍA

CORPORINOQUIA

MARZO DE 2021





Tabla de contenido.

Presentación.....	5
Objetivos.....	5
Alcance.....	5
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.	12
Muestras.....	21
Verificación PQRSD vigencias anteriores.....	23
Riegos	24
Recomendaciones.....	25

Tabla de gráficos.

Gráfico 1 **Porcentaje de PQRSD por estado.** Fuente - Plataforma Athento (09 de marzo de 2021). 8

Listado de tablas.

Tabla 1 PQRSD General vs. Estado. Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).....	8
Tabla 2 PQRSD Sede principal (Yopal) vs. Estado. Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	8
Tabla 3 PQRSD modalidades general- Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	9
Tabla 4 PQRSD modalidades Sede Principal (Yopal) – Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	9



Tabla 5 PQRSD modalidades Arauca - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	10
Tabla 6 PQRSD modalidades Vichada - Fuente: Matriz de seguimientos radicados vigencia 2020.	11
Tabla 7 PQRSD modalidades Cáqueza - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	12
Tabla 8 PQRSD modalidades y estado Yopal, Dirección General - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	13
Tabla 9 PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno de Gestión - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	13
Tabla 10 PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno Disciplinario- Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	14
Tabla 11 PQRSD modalidades y estado Yopal, Oficina Jurídica - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	15
Tabla 12 PQRSD modalidades y estado Yopal, Secretaría General - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	15
Tabla 13 PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección Administrativa y Financiera - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021)	16
Tabla 14 PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Control y Calidad Ambiental - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	17
Tabla 15 PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Planeación Ambiental - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	18
Tabla 16 PQRSD modalidades y estado Yopal, Otros - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	18
Tabla 17 PQRSD modalidades y estado Dirección Territorial Arauca - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	19
Tabla 18 PQRSD modalidades y estado Dirección Territorial Vichada - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	20
Tabla 19 PQRSD modalidades y estado Cáqueza - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	21
Tabla 20 PQRSD Muestra Estados- Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	22





Tabla 21 PQRSD Muestra tiempos de respuesta - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	22
Tabla 22 Comparativo Radicados en trámite general tercer cuatrimestre vigencia 2018 y 2019- Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	23
Tabla 23 Comparativo Radicados en trámite Sede Principal (Yopal) tercer cuatrimestre vigencia 2018 y 2019- Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).	24





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 septiembre y el 31 de diciembre 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 tercer 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 memorando N°. 110.20.132 del 29 diciembre de 2020, solicitó a cada una de las sedes y los respectivos líderes del proceso, se realizara la respectiva revisión y actualización de la información correspondiente a las PQRSD de la entidad para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2020 y de igual forma los radicados de meses anteriores que a la fecha estén pendientes por cerrar, 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 los últimos cuatro (4) meses del 2020 mediante los diferentes canales de atención, presencial y virtual con herramientas como el correo electrónico 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>, 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 soportado en el estudio de la totalidad de las PQRSD radicadas entre el 1° de septiembre y el 31 de diciembre 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 septiembre octubre, noviembre y diciembre de 2020, la Corporación recibió un total de **6351** radicados de los cuales 2023 fueron contestados, 2036 no requerían respuesta y 2292 se encuentran en trámite.

Que para la sede principal (Yopal) se dio recepción a un total de 4295 radicados de los cuales 1238 fueron contestados, 1507 no requerían respuesta y 1550 se encuentran en trámite, distribuidos al detalle por áreas o dependencias en la tabla 2 “PQRSD Sede principal (Yopal) vs. Estado. Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021)”.

Que para la Dirección Territorial Arauca se dio recepción a un total de 852 radicados de los cuales 269 fueron contestados, 281 no requerían contestación y los 302 restantes se encuentran actualmente en trámite.

Que para la Dirección Territorial Vichada se dio recepción a un total de 506 radicados de los cuales 255 fueron contestados, 188 no requerían contestación y 63 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 entregados corresponden a la información registrada 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 698 radicados de los cuales 261 fueron contestados, 60 no requerían contestación y los 377 restantes se encuentran en trámite.





Gráfico 1 **Porcentaje de PQRSD por estado**. Fuente - Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).



Tabla 1 **PQRSD General vs. Estado**. Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

Sede	Contestados	No requieren contestación	En trámite	TOTAL
Sede Principal (Yopal)	1238	1507	1550	4295
Dirección Territorial Arauca	269	281	302	852
Dirección Territorial Vichada	255	188	63	506
Unidad Ambiental Cáqueza	261	60	377	698
TOTAL	2023	2036	2292	6351

Tabla 2 **PQRSD Sede principal (Yopal) vs. Estado**. Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

Área y/o dependencia	Contestado	No requiere contestación	En trámite	TOTAL
Dirección General	23	88	18	129
Control Interno de Gestión	146	22	4	172
Control Interno Disciplinario	2	1	0	3
Oficina Asesora Jurídica	59	62	0	121
Secretaría General	127	117	5	249
Subdirección Administrativa y Financiera	65	468	137	670
Subdirección de Control y Calidad Ambiental	601	634	1142	2377
Subdirección de Planeación Ambiental	205	113	193	511
Dirección Territorial Arauca	9	2	22	33
Dirección Territorial Vichada	0	0	12	12
Unidad Ambiental de Cáqueza	1	0	13	14
Sin asignar	0	0	4	4
TOTAL	1238	1507	1550	4295





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 (09 de marzo de 2021).

N°	PQRSD	TOTAL	Porcentaje PQRSD
1	Fauna	53	0,83%
2	Flora	12	0,19%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	6	0,09%
5	Permisos ambientales	165	2,60%
6	Planes ambientales	8	0,13%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	231	3,64%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	192	3,02%
10	Descargos	48	0,76%
11	Entrega de documentos de pago	101	1,59%
12	Invitaciones	314	4,94%
13	Recursos de reposición	87	1,37%
14	Solicitud Certificaciones	103	1,62%
15	Solicitud Prorrogas	43	0,68%
16	Solicitud acompañamiento técnico	89	1,40%
17	Solicitud fotocopias	82	1,29%
18	Solicitud modificación de datos	12	0,19%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	7	0,11%
20	Tutelas	15	0,24%
21	Entrega de información	3218	50,67%
22	Solicitud de información	1565	24,64%
	TOTAL	6351	100%

Tabla 4 PQRSD modalidades Sede Principal (Yopal) – Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

N°	PQRSD	Sede principal (Yopal)	Porcentaje
1	Fauna	20	0,47%
2	Flora	6	0,14%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	6	0,14%
5	Permisos ambientales	78	1,82%





6	Planes ambientales	0	0,00%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	120	2,79%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	158	3,68%
10	Descargos	45	1,05%
11	Entrega de documentos de pago	43	1,00%
12	Invitaciones	137	3,19%
13	Recursos de reposición	80	1,86%
14	Solicitud Certificaciones	79	1,84%
15	Solicitud Prorrogas	33	0,77%
16	Solicitud acompañamiento técnico	53	1,23%
17	Solicitud fotocopias	62	1,44%
18	Solicitud modificación de datos	10	0,23%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	7	0,16%
20	Tutelas	13	0,30%
21	Entrega de información	2668	62,12%
22	Solicitud de información	677	15,76%
TOTAL		4295	100%

Para el tercer cuatrimestre del 2020 la sede principal (Yopal) registra una recepción de 2668 radicados con relación a entrega de información que corresponde al 62,12% del total de radicados recibidos, seguido de solicitud de información con un 15,76%.

Tabla 5 PQRSD modalidades Arauca - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

N°	PQRS	Territorial Arauca	Porcentaje
1	Fauna	11	1,29%
2	Flora	4	0,47%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	0	0,00%
5	Permisos ambientales	52	6,10%
6	Planes ambientales	8	0,94%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	40	4,69%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	14	1,64%
10	Descargos	3	0,35%
11	Entrega de documentos de pago	24	2,82%
12	Invitaciones	58	6,81%
13	Recursos de reposición	2	0,23%
14	Solicitud Certificaciones	20	2,35%
15	Solicitud Prorrogas	8	0,94%
16	Solicitud acompañamiento técnico	22	2,58%
17	Solicitud fotocopias	11	1,29%
18	Solicitud modificación de datos	2	0,23%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0,00%





20	Tutelas	0	0,00%
21	Entrega de información	231	27,11%
22	Solicitud de información	342	40,14%
TOTAL		852	100%

Para la Dirección Territorial Arauca la modalidad de PQRSD que más sobresale es solicitud de información con un total de 342 que corresponde al 40,14%, seguido de entrega de información con un 27,11% respecto al total de radicados recibidos.

Tabla 6 PQRSD modalidades Vichada - Fuente: Matriz de seguimientos radicados vigencia 2020.

N°	PQRSD	Territorial Vichada	Porcentaje
1	Fauna	22	4,35%
2	Flora	2	0,40%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	0	0,00%
5	Permisos ambientales	13	2,57%
6	Planes ambientales	0	0,00%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	15	2,96%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	17	3,36%
10	Descargos	0	0,00%
11	Entrega de documentos de pago	3	0,59%
12	Invitaciones	75	14,82%
13	Recursos de reposición	4	0,79%
14	Solicitud Certificaciones	2	0,40%
15	Solicitud Prorrogas	2	0,40%
16	Solicitud acompañamiento técnico	1	0,20%
17	Solicitud fotocopias	2	0,40%
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	162	32,02%
22	Solicitud de información	186	36,76%
TOTAL		506	100%

La Dirección Territorial Vichada muestra un comportamiento cuantitativo alto con relación a solicitudes de información con un total de 186 radicados que corresponde al 36,76%, seguido de entrega de información con un 32,02% del total de radicados.





Tabla 7 **PQRSD modalidades Cáqueza** - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

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	22	3,15%
6	Planes ambientales	0	0,00%
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	56	8,02%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	3	0,43%
10	Descargos	0	0,00%
11	Entrega de documentos de pago	31	4,44%
12	Invitaciones	44	6,30%
13	Recursos de reposición	1	0,14%
14	Solicitud Certificaciones	2	0,29%
15	Solicitud Prorrogas	0	0,00%
16	Solicitud acompañamiento técnico	13	1,86%
17	Solicitud fotocopias	7	1,00%
18	Solicitud modificación de datos	0	0,00%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0,00%
20	Tutelas	2	0,29%
21	Entrega de información	157	22,49%
22	Solicitud de información	360	51,58%
TOTAL		698	100%

La Unidad Ambiental de Cáqueza Cundinamarca registra un 51,58% con relación a solicitudes de información, seguido de solicitudes de entrega de información con un 22,49% del total de radicados recibidos durante el tercer cuatrimestre del 2020.

PQRSD recibidas por sedes y su respectivo estado.

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





Tabla 8 **PQRS** modalidades y estado Yopal, Dirección General - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

SEDE PRINCIPAL YOPAL

Dirección General								
N°	PQRS	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	5	22%	34	39%	1	6%	40
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	11	48%	50	57%	9	50%	70
22	Solicitud de información	7	30%	4	5%	7	39%	18
TOTAL		23	100%	88	100%	18	100%	129

Tabla 9 **PQRS** modalidades y estado Yopal, Control Interno de Gestión - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

SEDE PRINCIPAL YOPAL

Control Interno de Gestión								
N°	PQRS	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)	5	3%	0	0%	0	0%	5
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	3	2%	0	0%	0	0%	3
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	0	0%	0	0%	0
12	Invitaciones	2	1%	3	14%	0	0%	5
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	1	1%	0	0%	0	0%	1
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	0	0%	0	0%	0
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0
17	Solicitud fotocopias	1	1%	0	0%	0	0%	1
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	50	34%	13	59%	4	100%	67
22	Solicitud de información	84	58%	6	27%	0	0%	90
TOTAL		146	100%	22	100%	4	100%	172

Tabla 10 PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno Disciplinario- Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

SEDE PRINCIPAL YOPAL

Control Interno Disciplinario

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%	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	0	0%	0	0%	0	0%	0
22	Solicitud de información	2	100%	1	100%	0	0%	3
TOTAL		2	0%	1	0	0	0%	3





Tabla 11 PQRSD modalidades y estado Yopal, Oficina Jurídica - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

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	4	7%	0	0%	0	0%	4
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	1	2%	0	0%	1
12	Invitaciones	0	0%	3	5%	0	0%	3
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	16	27%	0	0%	0	0%	16
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	2	3%	0	0%	2
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0
17	Solicitud fotocopias	2	3%	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	4	7%	8	13%	0	0%	12
21	Entrega de información	24	41%	46	74%	0	0%	70
22	Solicitud de información	9	15%	2	3%	0	0%	11
TOTAL		59	100%	62	100%	0	0%	121

Tabla 12 PQRSD modalidades y estado Yopal, Secretaría General - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

SEDE PRINCIPAL YOPAL								
Secretaría General								
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	17	13%	1	1%	0	0%	18





10	Descargos	0	0%	44	38%	0	0%	44
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	1	1%	23	20%	0	0%	24
14	Solicitud Certificaciones	8	6%	0	0%	0	0%	8
15	Solicitud Prorrogas	2	2%	1	1%	0	0%	3
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0
17	Solicitud fotocopias	40	31%	1	1%	0	0%	41
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	26	20%	43	37%	5	100%	74
22	Solicitud de información	33	26%	4	3%	0	0%	37
TOTAL		127	100%	117	100%	5	100%	249

Tabla 13 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección Administrativa y Financiera** - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021)

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	8	12%	1	0%	2	1%	11
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	1	2%	23	5%	2	1%	26
12	Invitaciones	0	0%	1	0%	0	0%	1
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	2	3%	0	0%	1	1%	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	2	3%	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	27	42%	436	93%	100	73%	563
22	Solicitud de información	25	38%	7	1%	30	22%	62
TOTAL		65	100%	468	100%	137	100%	670





Tabla 14 PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Control y Calidad Ambiental - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

SEDE PRINCIPAL YOPAL								
Subdirección de Control y Calidad Ambiental								
N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	0	0%	0	0%	20	2%	20
2	Flora	1	0%	0	0%	5	0%	6
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	2	0%	1	0%	3	0%	6
5	Permisos ambientales	37	6%	0	0%	40	4%	77
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	107	9%	107
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	5	1%	0	0%	0	0%	5
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	78	13%	0	0%	24	2%	102
10	Descargos	0	0%	0	0%	1	0%	1
11	Entrega de documentos de pago	2	0%	9	1%	3	0%	14
12	Invitaciones	6	1%	7	1%	11	1%	24
13	Recursos de reposición	3	0%	2	0%	51	4%	56
14	Solicitud Certificaciones	19	3%	2	0%	9	1%	30
15	Solicitud Prorrogas	4	1%	4	1%	13	1%	21
16	Solicitud acompañamiento técnico	13	2%	5	1%	28	2%	46
17	Solicitud fotocopias	7	1%	0	0%	4	0%	11
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	3	0%	6	1%	9
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	1	0%	0	0%	6	1%	7
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	0
21	Entrega de información	299	50%	592	93%	626	55%	1517
22	Solicitud de información	124	21%	9	1%	185	16%	318
TOTAL		601	100%	634	100%	1142	100%	2377

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 626 que corresponde a solicitudes de entrega de información con un porcentaje del 55% de los 1142 radicados en trámite a cargo de esta Subdirección.





Tabla 15 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Planeación Ambiental** - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

SEDE PRINCIPAL YOPAL								
Subdirección de Planeación Ambiental								
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	7	3%	1	1%	2	1%	10
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	1	0%	0	0%	1	1%	2
12	Invitaciones	6	3%	38	34%	17	9%	61
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	17	8%	0	0%	3	2%	20
15	Solicitud Prorrogas	2	1%	1	1%	3	2%	6
16	Solicitud acompañamiento técnico	3	1%	1	1%	2	1%	6
17	Solicitud fotocopias	3	1%	0	0%	1	1%	4
18	Solicitud modificación de datos	1	0%	0	0%	0	0%	1
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	0	0%	0
20	Tutelas	0	0%	0	0%	1	1%	1
21	Entrega de información	102	50%	63	56%	107	55%	272
22	Solicitud de información	63	31%	9	8%	56	29%	128
TOTAL		205	100%	113	100%	193	100%	511

Tabla 16 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Otros** - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

SEDE PRINCIPAL YOPAL						
OTROS						
N°	PQRSD	Territorial Arauca	Territorial Vichada	Unidad Ambiental Cárquez	Sin asignar	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	0	0	1	0	1
6	Planes ambientales	0	0	0	0	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	1	0	2	0	3
8	Acciones populares	0	0	0	0	0
9	Derecho de petición	8	0	1	0	9
10	Descargos	0	0	0	0	0





11	Entrega de documentos de pago	0	0	0	0	0
12	Invitaciones	3	0	0	0	3
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	0	0	1	0	1
17	Solicitud fotocopias	0	0	0	0	0
18	Solicitud modificación de datos	0	0	0	0	0
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0	0	0	0
20	Tutelas	0	0	0	0	0
21	Entrega de información	15	9	8	3	35
22	Solicitud de información	5	3	1	1	10
TOTAL		33	12	14	4	63

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 33 radicados de los cuales 9 fueron contestado, 22 se encuentran en trámite y 2 no requieren contestación; La Dirección Territorial Vichada registra 12 radicados en total, los cuales se encuentran en trámite; La Unidad Ambiental de Cáqueza registra un total de 14 radicados de los cuales 1 está contestado y 13 están en trámite, y finalmente para los radicados sin asignación de responsable, sede, área o dependencia registra un total de 4 radicados y se encuentran en trámite.

Tabla 17 PQRSD modalidades y estado Dirección Territorial Arauca - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA

N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	2	1%	0	0%	9	3%	11
2	Flora	0	0%	0	0%	4	1%	4
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Permisos ambientales	23	9%	0	0%	29	10%	52
6	Planes ambientales	4	1%	0	0%	4	1%	8
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	21	8%	0	0%	19	6%	40
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	6	2%	1	0%	7	2%	14
10	Descargos	0	0%	1	0%	2	1%	3
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	22	8%	2	1%	24
12	Invitaciones	3	1%	54	19%	1	0%	58
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	2	1%	2
14	Solicitud Certificaciones	11	4%	0	0%	9	3%	20





15	Solicitud Prorrogas	0	0%	0	0%	8	3%	8
16	Solicitud acompañamiento técnico	3	1%	7	2%	12	4%	22
17	Solicitud fotocopias	7	3%	0	0%	4	1%	11
18	Solicitud modificación de datos	1	0%	0	0%	1	0%	2
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	20	7%	189	67%	22	7%	231
22	Solicitud de información	168	62%	7	2%	167	55%	342
TOTAL		269	100%	281	100%	302	100%	852

Tabla 18 **PQRSD modalidades y estado Dirección Territorial Vichada** - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

DIRECCIÓN TERRITORIAL VICHADA

N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	21	8%	0	0%	1	2%	22
2	Flora	0	0%	0	0%	4	6%	4
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Permisos ambientales	28	11%	0	0%	7	11%	35
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	13	5%	0	0%	2	3%	15
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	17	7%	0	0%	0	0%	17
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	3	2%	0	0%	3
12	Invitaciones	0	0%	75	40%	0	0%	75
13	Recursos de reposición	4	2%	0	0%	0	0%	4
14	Solicitud Certificaciones	1	0%	0	0%	1	2%	2
15	Solicitud Prorrogas	2	1%	0	0%	0	0%	2
16	Solicitud acompañamiento técnico	1	0%	0	0%	0	0%	1
17	Solicitud fotocopias	1	0%	0	0%	1	2%	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	31	12%	108	57%	6	10%	145
22	Solicitud de información	136	53%	2	1%	41	65%	179
TOTAL		255	100%	188	100%	63	100%	506





Tabla 19 PQRSD modalidades y estado Cáqueza - Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

UNIDAD AMBIENTAL DE CÁQUEZA

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	13	5%	0	0%	9	2%	22
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	30	11%	0	0%	26	7%	56
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	3	1%	0	0%	0	0%	3
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	6	2%	9	15%	16	4%	31
12	Invitaciones	3	1%	17	28%	24	6%	44
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	1	0%	1
14	Solicitud Certificaciones	1	0%	0	0%	1	0%	2
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	0	0%	0	0%	0
16	Solicitud acompañamiento técnico	8	3%	0	0%	5	1%	13
17	Solicitud fotocopias	2	1%	1	2%	4	1%	7
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	0%	0	0%	1	0%	2
21	Entrega de información	42	16%	23	38%	92	24%	157
22	Solicitud de información	152	58%	10	17%	198	53%	360
TOTAL		261	100%	60	100%	377	100%	698

En comparación con la Dirección Territorial Vichada y la Dirección Territorial de Arauca, la Unidad Ambiental de Cáqueza registra el número más alto de radicados en trámite con 198 que corresponde a solicitudes de información y tiene un porcentaje del 53% del total de sus 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: 5 radicados al azar para su respectiva verificación.



Tabla 20 PQRSD **Muestra Estados**- Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

N° Radicado	Fecha Radicado	Sede y/o área	Estado	N° y Fecha Respuesta	Verificación
YO-2020-10744	1 de diciembre de 2020	Subdirección de Planeación Ambiental	En trámite	Sin información	Sin responder
YO-2020-10832	3 de diciembre de 2020	Subdirección administrativa y financiera	En trámite	400.11.20-06659 del 28 de diciembre de 2020	Pendiente cargar soporte de envío y actualizar estado
YO-2020-11254	17 de diciembre de 2020	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	En trámite	Sin información	Sin responder
YO-2020-11578	28 de diciembre de 2020	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	En trámite	Sin información	Sin responder
AR-2020-01913	24 de noviembre de 2020	Dirección Territorial Arauca	En trámite	700.11.20-0835 del 30 de noviembre de 2020	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 (09 de marzo de 2021).

N° Radicado	Fecha Radicado	Sede y/o área	Plazo	Estado	N° y Fecha Respuesta	Verificación
YO-2020-07705	7 de septiembre de 2020	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	1 día hábil	Contestado	500.11.20-05356 del 3 de noviembre de 2020.	Contestado 55 días después del plazo establecido
YO-2020-08933	14 de octubre de 2020	Subdirección de Planeación Ambiental	5 días hábiles	Contestado	300.11.20-05901 del 24 de noviembre de 2020	Contestado 34 días después del plazo establecido
YO-2020-09598	3 de noviembre de 2020	Oficina Asesora Jurídica	5 días hábiles	Contestado	120.11.20-06076 del 2 de diciembre de 2021.	Contestado 22 días después del plazo establecido
YO-2020-10553	25 de noviembre de 2020	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	2 días hábiles	Contestado	500.11.20-06247 del 14 de diciembre de 2020	Contestado 17 días después del plazo establecido
YO-2020-10769	1 de diciembre 2020	Oficina Asesora Jurídica	5 días hábiles	Contestado	120.11.20-06529 del 18 de diciembre de 2020	Contestado 9 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 tercer cuatrimestre de las vigencias 2018 y 2019.

De manera general la Corporación para el tercer cuatrimestre de 2018 registra un total de 7579 radicados de los cuales 4011 aún se encuentran trámite, y para el tercer cuatrimestre de 2019 se registra un total de 6732 radicados de los cuales 3859 aún se encuentran en trámite, detallados de la siguiente manera:

Tabla 22 Comparativo **Radicados en trámite general** tercer cuatrimestre vigencia 2018 y 2019- Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

Área y/o dependencia	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Vigencia 2020
Sede principal (Yopal)	3172	3075	1550
Dirección Territorial Arauca	217	249	302
Dirección Territorial Vichada	122	44	63
Unidad Ambiental Cáqueza	500	491	377
TOTAL	4011	3859	2292





Tabla 23 Comparativo **Radicados en trámite Sede Principal** (Yopal) tercer cuatrimestre vigencia 2018 y 2019- Fuente: Plataforma Athento (09 de marzo de 2021).

Área y/o dependencia	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Vigencia 2020
Dirección General	158	137	18
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	4
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	20	54	0
Secretaría General	55	45	5
Subdirección Administrativa y Financiera	67	801	137
Subdirección de Control y Calidad Ambiental	2565	1600	1142
Subdirección de Planeación Ambiental	299	427	193
Otros y/o sin información de dependencia	8	11	51
TOTAL	3172	3075	1550

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 1525 radicados en trámite para la sede principal (Yopal), de la misma forma una reducción relevante en promedio de 114 radicados en trámite para la Unidad Ambiental de Cáqueza.

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,





- 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. Teniendo en cuenta la escasa información de los tiempos de respuesta y su efectivo cumplimiento, la Oficina de Control Interno recomienda 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.
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: Proyectó: Adrián Herney López Vargas
Profesional de apoyo - Cto N°.120.12.13.21.024

