



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

PERIODO: ENERO - JUNIO DE 2021

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

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA ORINOQUÍA**  
**CORPORINOQUIA**

**AGOSTO 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. ....	13
SEDE PRINCIPAL YOPAL.....	13
DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA .....	19
DIRECCIÓN TERRITORIAL VICHADA .....	20
UNIDAD AMBIENTAL DE CÁQUEZA.....	20
Muestras.....	21
Verificación PQRSD vigencias anteriores.....	23
Riesgos.....	24
Fortaleza.....	24
Acciones por Mejorar. ....	24
Recomendaciones.....	25
Conclusión.....	26

## Tabla de gráficos.

Gráfico 1 **Porcentaje de PQRSD por estado.** Fuente - Plataforma Athento (30 de julio de 2021). . 8



## Listado de tablas.

Tabla 1 <b>PQRSD General vs. Estado.</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).....	8
Tabla 2 <b>PQRSD Sede principal (Yopal) vs. Estado.</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	8
Tabla 3 <b>PQRSD modalidades general-</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	9
Tabla 4 <b>PQRSD modalidades Sede Principal (Yopal) –</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	9
Tabla 5 <b>PQRSD modalidades Arauca -</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).....	10
Tabla 6 <b>PQRSD modalidades Vichada -</b> Fuente: Matriz de seguimientos radicados vigencia 2021. ....	11
Tabla 7 <b>PQRSD modalidades Cáqueza -</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	12
Tabla 8 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Dirección General -</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).....	13
Tabla 9 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno de Gestión -</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021) .....	14
Tabla 10 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno Disciplinario-</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).....	14
Tabla 11 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Oficina Asesora Jurídica -</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	15
Tabla 12 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Secretaría General -</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).....	15
Tabla 13 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección Administrativa y Financiera -</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021) .....	16
Tabla 14 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Control y Calidad Ambiental -</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	16
Tabla 15 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Planeación Ambiental -</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	17
Tabla 16 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Otros -</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	18



Tabla 17 <b>PQRSD modalidades y estado Dirección Territorial Arauca</b> - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	19
Tabla 18 <b>PQRSD modalidades y estado Dirección Territorial Vichada</b> - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	20
Tabla 19 <b>PQRSD modalidades y estado Cáqueza</b> - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	20
Tabla 20 <b>PQRSD Muestra Estados-</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	21
Tabla 21 <b>PQRSD Muestra tiempos de respuesta-</b> Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	22
Tabla 22 <b>Comparativo Radicados en trámite general</b> primer semestre vigencia 2018, 2019 y 2020 - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	23
Tabla 23 <b>Comparativo Radicados en trámite Sede Principal</b> (Yopal) primer semestre vigencia 2018, 2019 y 2020 - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021). .....	23



## 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 enero y el 30 de junio de 2021, 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 primer semestre del 2021.





## 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°. 110.21.084 del 30 de junio de 2021, 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 primer semestre de la vigencia 2021 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 primeros seis (6) meses de la vigencia 2021 mediante los canales de atención, presencial y virtual con herramientas como el correo electrónico [atencionusuarios@corporinoquia.gov.co](mailto:atencionusuarios@corporinoquia.gov.co).

El desarrollo del presente informe está soportado en el análisis de la totalidad de las PQRSD radicadas entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2021, 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 enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio del 2021, la Corporación recibió un total de **10865** radicados de los cuales 4320 fueron contestados, 2594 no requerían respuesta y 3951 se encuentran en trámite.

Que para la sede principal (Yopal) se dio recepción a un total de 7722 radicados de los cuales 2513 fueron contestados, 2242 no requerían respuesta y 2967 se encuentran en trámite, distribuidos al detalle por áreas o dependencias en la tabla 2 “PQRSD Sede principal (Yopal) vs. Estado. Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021)”.

Que para la Dirección Territorial Arauca se dio recepción a un total de 1084 radicados de los cuales 483 fueron contestados, 305 no requerían contestación y los 296 restantes se encuentran actualmente en trámite.

Que para la Dirección Territorial Vichada se dio recepción a un total de 850 radicados de los cuales 787 fueron contestados, 2 no requerían contestación y 61 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 1209 radicados de los cuales 537 fueron contestados, 45 no requerían contestación y los 627 restantes se encuentran en trámite.



Gráfico 1 **Porcentaje de PQRSD por estado**. Fuente - Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

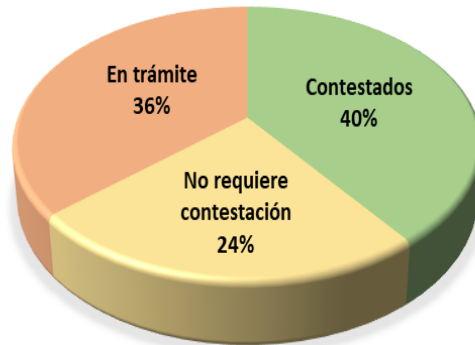


Tabla 1 **PQRSD General vs. Estado**. Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

Sede	Contestados	No requieren contestación	En trámite	TOTAL
Sede Principal (Yopal)	2513	2242	2967	7722
Dirección Territorial Arauca	483	305	296	1084
Dirección Territorial Vichada	787	2	61	850
Unidad Ambiental Cáqueza	537	45	627	1209
<b>TOTAL</b>	<b>4320</b>	<b>2594</b>	<b>3951</b>	<b>10865</b>

Tabla 2 **PQRSD Sede principal (Yopal) vs. Estado**. Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

Área y/o dependencia	Contestado	No requiere contestación	En trámite	TOTAL
Dirección General	45	69	186	300
Control Interno de Gestión	287	54	32	373
Control Interno Disciplinario	0	13	0	13
Oficina Asesora Jurídica	101	154	8	263
Secretaría General	156	243	130	529
Subdirección Administrativa y Financiera	188	487	66	741
Subdirección de Control y Calidad Ambiental	1284	966	2027	4277
Subdirección de Planeación Ambiental	417	231	322	970
Dirección Territorial Arauca	22	13	16	51
Dirección Territorial Vichada	1	2	39	42
Unidad Ambiental de Cáqueza	6	2	102	110
Sin asignar	6	8	39	53
<b>TOTAL</b>	<b>2513</b>	<b>2242</b>	<b>2967</b>	<b>7722</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 (30 de julio de 2021).

N°	PQRSD	TOTAL	Porcentaje PQRSD
1	Fauna	59	0,54%
2	Flora	17	0,16%
3	Autorizaciones	3	0,03%
4	Licencias ambientales	47	0,43%
5	Permisos ambientales	365	3,36%
6	Planes ambientales	25	0,23%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	353	3,25%
8	Acciones populares	3	0,03%
9	Derecho de petición	392	3,61%
10	Descargos	73	0,67%
11	Entrega de documentos de pago	258	2,37%
12	Invitaciones	452	4,16%
13	Recursos de reposición	82	0,75%
14	Solicitud Certificaciones	107	0,98%
15	Solicitud Prorrogas	79	0,73%
16	Solicitud acompañamiento técnico	165	1,52%
17	Solicitud fotocopias	103	0,95%
18	Solicitud modificación de datos	22	0,20%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	32	0,29%
20	Tutelas	46	0,42%
21	Entrega de información	5403	49,73%
22	Solicitud de información	2776	25,55%
23	Medidas de manejo ambiental	1	0,01%
24	Constancias ejecutorias	2	0,02%
	<b>TOTAL</b>	<b>10865</b>	<b>100%</b>

Tabla 4 **PQRSD modalidades Sede Principal (Yopal)** – Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

N°	PQRSD	Sede principal (Yopal)	Porcentaje
1	Fauna	21	0,27%
2	Flora	7	0,09%
3	Autorizaciones	3	0,04%
4	Licencias ambientales	29	0,38%
5	Permisos ambientales	212	2,75%
6	Planes ambientales	17	0,22%



7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	195	2,53%
8	Acciones populares	2	0,03%
9	Derecho de petición	339	4,39%
10	Descargos	59	0,76%
11	Entrega de documentos de pago	183	2,37%
12	Invitaciones	264	3,42%
13	Recursos de reposición	74	0,96%
14	Solicitud Certificaciones	100	1,30%
15	Solicitud Prorrogas	31	0,40%
16	Solicitud acompañamiento técnico	101	1,31%
17	Solicitud fotocopias	80	1,04%
18	Solicitud modificación de datos	18	0,23%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	26	0,34%
20	Tutelas	34	0,44%
21	Entrega de información	4632	59,98%
22	Solicitud de información	1292	16,73%
23	Medidas de manejo ambiental	1	0,01%
24	Constancias ejecutorias	2	0,03%
<b>TOTAL</b>		<b>7722</b>	<b>100%</b>

Para el primer semestre del 2021 la sede principal (Yopal) registra una recepción de 4632 radicados con relación a entrega de información que corresponde al 59,98% del total de radicados recibidos, seguido de solicitud de información con un 16,73%.

Tabla 5 PQRSD **modalidades Arauca** - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

N°	PQRSD	Territorial Arauca	Porcentaje
1	Fauna	23	2,12%
2	Flora	4	0,37%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	0	0,00%
5	Permisos ambientales	74	6,83%
6	Planes ambientales	8	0,74%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	85	7,84%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	22	2,03%
10	Descargos	1	0,09%
11	Entrega de documentos de pago	27	2,49%
12	Invitaciones	68	6,27%
13	Recursos de reposición	4	0,37%
14	Solicitud Certificaciones	5	0,46%
15	Solicitud Prorrogas	30	2,77%
16	Solicitud acompañamiento técnico	30	2,77%





17	Solicitud fotocopias	9	0,83%
18	Solicitud modificación de datos	1	0,09%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	1	0,09%
20	Tutelas	2	0,18%
21	Entrega de información	249	22,97%
22	Solicitud de información	441	40,68%
23	Medidas de manejo ambiental	0	0,00%
24	Constancias ejecutorias	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>1084</b>	<b>100%</b>

Para la Dirección Territorial Arauca el tipo de PQRSD que más sobresale es solicitud de información con un total de 441 que corresponde al 40,68%, seguido de entrega de información con un 22,97% respecto al total de radicados recibidos.

Tabla 6 PQRSD modalidades Vichada - Fuente: Matriz de seguimientos radicados vigencia 2021.

N°	PQRSD	Territorial Vichada	Porcentaje
1	Fauna	14	1,65%
2	Flora	6	0,71%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	15	1,76%
5	Permisos ambientales	47	5,53%
6	Planes ambientales	0	0,00%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	19	2,24%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	10	1,18%
10	Descargos	0	0,00%
11	Entrega de documentos de pago	14	1,65%
12	Invitaciones	51	6,00%
13	Recursos de reposición	1	0,12%
14	Solicitud Certificaciones	1	0,12%
15	Solicitud Prorrogas	11	1,29%
16	Solicitud acompañamiento técnico	7	0,82%
17	Solicitud fotocopias	0	0,00%
18	Solicitud modificación de datos	0	0,00%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	3	0,35%
20	Tutelas	3	0,35%
21	Entrega de información	105	12,35%
22	Solicitud de información	543	63,88%
23	Medidas de manejo ambiental	0	0,00%
24	Constancias ejecutorias	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>850</b>	<b>100%</b>

La Dirección Territorial Vichada muestra un comportamiento cuantitativo alto con relación a solicitudes de información con un total de 543 radicados que



SEDE PRINCIPAL Yopal - Casanare ☎ Carrera 23 No. 18-31 ☎ PBX: (8) 635 85 88 - 310 818 61 37

SEDE ARAUCA. ☎ Carrera 25 No. 15-69 ☎ PBX: (7) 885 20 26 - 310 818 61 31

SUBSEDE VICHADA La primavera ☎ Calle 4 No. 9-72 ☎ 310 283 82 33

UNIDAD AMBIENTAL CAQUEZA Cundinamarca ☎ Carrera 4 No. 5-21 ☎ 310 226 38 50

☎ [direccion@corporinoquia.gov.co](mailto:direccion@corporinoquia.gov.co) - [controlinterno@corporinoquia.gov.co](mailto:controlinterno@corporinoquia.gov.co)

[www.corporinoquia.gov.co](http://www.corporinoquia.gov.co)



corresponde al 63,88%, seguido de entrega de información con un 12,35% del total de radicados.

Tabla 7 **PQRSD modalidades Cáqueza** - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

N°	PQRSD	Unidad Ambiental Cáqueza	Porcentaje
1	Fauna	1	0,08%
2	Flora	0	0,00%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	3	0,25%
5	Permisos ambientales	32	2,65%
6	Planes ambientales	0	0,00%
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	54	4,47%
8	Acciones populares	1	0,08%
9	Derecho de petición	21	1,74%
10	Descargos	13	1,08%
11	Entrega de documentos de pago	34	2,81%
12	Invitaciones	69	5,71%
13	Recursos de reposición	3	0,25%
14	Solicitud Certificaciones	1	0,08%
15	Solicitud Prorrogas	7	0,58%
16	Solicitud acompañamiento técnico	27	2,23%
17	Solicitud fotocopias	14	1,16%
18	Solicitud modificación de datos	3	0,25%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	2	0,17%
20	Tutelas	7	0,58%
21	Entrega de información	417	34,49%
22	Solicitud de información	500	41,36%
23	Medidas de manejo ambiental	0	0,00%
24	Constancias ejecutorias	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>1209</b>	<b>100%</b>

La Unidad Ambiental de Cáqueza Cundinamarca registra un 41,36% con relación a solicitudes de información, seguido de solicitudes de entrega de información con un 34,49% del total de radicados recibidos durante el primer semestre del 2021.





## 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.

### SEDE PRINCIPAL YOPAL

Tabla 8 **PQRSD modalidades y estado Yopal. Dirección General** - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

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%	1	1%	1
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	1	2%	1	1%	5	3%	7
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	0	0%	2	1%	2
12	Invitaciones	3	7%	8	12%	46	25%	57
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	1	2%	1	1%	3	2%	5
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%	1	1%	1
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	0
21	Entrega de información	24	55%	57	83%	111	60%	192
22	Solicitud de información	16	36%	2	3%	17	9%	35
23	Medidas de manejo ambiental	0	0%	0	0%	0	0%	0
24	Constancias ejecutorias	0	0%	0	0%	0	0%	0
TOTAL		44	100%	69	100%	186	100%	300



Tabla 9 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno de Gestión** - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021)

N°	PQRSD	Control Interno de Gestión						TOTAL
		Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	
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	1	0%	0	0%	0	0%	1
5	Permisos ambientales	1	0%	0	0%	0	0%	1
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	5	2%	0	0%	0	0%	5
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	13	5%	0	0%	0	0%	13
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%	2	4%	0	0%	4
13	Recursos de reposición	1	0%	0	0%	0	0%	1
14	Solicitud Certificaciones	1	0%	0	0%	0	0%	1
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	0	0%	0	0%	0
16	Solicitud acompañamiento técnico	6	2%	0	0%	0	0%	6
17	Solicitud fotocopias	1	0%	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	109	38%	45	83%	30	94%	184
22	Solicitud de información	147	51%	7	13%	2	6%	156
23	Medidas de manejo ambiental	0	0%	0	0%	0	0%	0
24	Constancias ejecutorias	0	0%	0	0%	0	0%	0
<b>TOTAL</b>		<b>287</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>373</b>

Tabla 10 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno Disciplinario**- Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

N°	PQRSD	Control Interno Disciplinario						TOTAL
		Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	
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%	13	100%	0	0%	13
22	Solicitud de información	0	0%	0	0%	0	0%	0
23	Medidas de manejo ambiental	0	0%	0	0%	0	0%	0
24	Constancias ejecutorias	0	0%	0	0%	0	0%	0
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>13</b>

Tabla 11 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Oficina Asesora Jurídica** - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

Oficina Asesora Jurídica								
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%	2	1%	0	0%	2
9	Derecho de petición	5	5%	2	1%	0	0%	7
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%	12	8%	0	0%	12
13	Recursos de reposición	1	1%	0	0%	0	0%	1
14	Solicitud Certificaciones	9	9%	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	1	1%	1	1%	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	17	17%	15	10%	0	0%	32
21	Entrega de información	55	54%	120	78%	6	75%	181
22	Solicitud de información	13	13%	2	1%	2	25%	17
23	Medidas de manejo ambiental	0	0%	0	0%	0	0%	0
24	Constancias ejecutorias	0	0%	0	0%	0	0%	0
<b>TOTAL</b>		<b>101</b>	<b>100%</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>263</b>

Tabla 12 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Secretaría General** - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

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	12	8%	0	0%	17	13%	29





10	Descargos	1	1%	53	22%	4	3%	58
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	1	0%	1	1%	2
12	Invitaciones	0	0%	1	0%	0	0%	1
13	Recursos de reposición	0	0%	22	9%	3	2%	25
14	Solicitud Certificaciones	6	4%	0	0%	3	2%	9
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	0	0%	1	1%	1
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0
17	Solicitud fotocopias	42	27%	0	0%	21	16%	63
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	1	0%	0	0%	1
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	0	0%	0
20	Tutelas	1	1%	0	0%	0	0%	1
21	Entrega de información	47	30%	156	64%	53	41%	256
22	Solicitud de información	47	30%	8	3%	27	21%	82
23	Medidas de manejo ambiental	0	0%	0	0%	0	0%	0
24	Constancias ejecutorias	0	0%	1	0%	0	0%	1
<b>TOTAL</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>	<b>529</b>

Tabla 13 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección Administrativa y Financiera** - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021)

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	1	1%	0	0%	0	0%	1
4	Licencias ambientales	1	1%	0	0%	0	0%	1
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%	1	0%	0	0%	1
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	11	6%	1	0%	2	3%	14
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	9	5%	119	24%	5	8%	133
12	Invitaciones	0	0%	6	1%	1	2%	7
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	9	5%	1	0%	2	3%	12
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%	3	5%	3
18	Solicitud modificación de datos	1	1%	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%	0	0%	0
21	Entrega de información	90	48%	349	72%	35	53%	474
22	Solicitud de información	65	35%	10	2%	18	27%	93
23	Medidas de manejo ambiental	0	0%	0	0%	0	0%	0
24	Constancias ejecutorias	1	1%	0	0%	0	0%	1
<b>TOTAL</b>		<b>188</b>	<b>100%</b>	<b>487</b>	<b>100%</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>	<b>741</b>

Tabla 14 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Control y Calidad Ambiental** - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

Subdirección de Control y Calidad Ambiental								
N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	7	1%	5	1%	9	0%	21
2	Flora	2	0%	0	0%	5	0%	7
3	Autorizaciones	2	0%	0	0%	0	0%	2







4	Licencias ambientales	10	1%	1	0%	15	1%	26
5	Permisos ambientales	91	7%	3	0%	105	5%	199
6	Planes ambientales	6	0%	2	0%	9	0%	17
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	18	1%	2	0%	152	7%	172
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	142	11%	1	0%	64	3%	207
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	2	0%	18	2%	12	1%	32
12	Invitaciones	16	1%	36	4%	22	1%	74
13	Recursos de reposición	7	1%	1	0%	35	2%	43
14	Solicitud Certificaciones	22	2%	1	0%	12	1%	35
15	Solicitud Prorrogas	4	0%	0	0%	18	1%	22
16	Solicitud acompañamiento técnico	14	1%	16	2%	34	2%	64
17	Solicitud fotocopias	7	1%	0	0%	1	0%	8
18	Solicitud modificación de datos	5	0%	1	0%	8	0%	14
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	12	1%	0	0%	12	1%	24
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	0
21	Entrega de información	594	46%	856	89%	1250	62%	2700
22	Solicitud de información	322	25%	23	2%	264	13%	609
23	Medidas de manejo ambiental	1	0%	0	0%	0	0%	1
24	Constancias ejecutorias	0	0%	0	0%	0	0%	0
<b>TOTAL</b>		<b>1284</b>	<b>100%</b>	<b>966</b>	<b>100%</b>	<b>2027</b>	<b>100%</b>	<b>4277</b>

Tabla 15 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Planeación Ambiental** - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

Subdirección de Planeación Ambiental								
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	1	0%	0	0%	0	0%	1
5	Permisos ambientales	3	1%	0	0%	1	0%	4
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	3	1%	0	0%	0	0%	3
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	27	6%	0	0%	10	3%	37
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	1	0%	6	3%	6	2%	13
12	Invitaciones	12	3%	64	28%	21	7%	97
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	24	6%	1	0%	6	2%	31
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	3	1%	4	1%	7
16	Solicitud acompañamiento técnico	7	2%	6	3%	7	2%	20
17	Solicitud fotocopias	1	0%	0	0%	0	0%	1
18	Solicitud modificación de datos	1	0%	0	0%	0	0%	1
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	1	0%	1
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	0
21	Entrega de información	191	46%	141	61%	177	55%	509
22	Solicitud de información	146	35%	10	4%	89	28%	245
23	Medidas de manejo ambiental	0	0%	0	0%	0	0%	0
24	Constancias ejecutorias	0	0%	0	0%	0	0%	0
<b>TOTAL</b>		<b>417</b>	<b>100%</b>	<b>231</b>	<b>100%</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>	<b>970</b>





Tabla 16 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Otros** - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

OTROS						
N°	PQRSD	Territorial Arauca	Territorial Vichada	Unidad Ambiental Cáqueza	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	2	2	4	0	8
6	Planes ambientales	0	0	0	0	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	3	1	7	2	13
8	Acciones populares	0	0	0	0	0
9	Derecho de petición	4	2	18	1	25
10	Descargos	0	0	1	0	1
11	Entrega de documentos de pago	0	0	1	0	1
12	Invitaciones	1	4	4	3	12
13	Recursos de reposición	0	0	2	2	4
14	Solicitud Certificaciones	2	0	0	1	3
15	Solicitud Prorrogas	0	0	1	0	1
16	Solicitud acompañamiento técnico	4	0	2	0	6
17	Solicitud fotocopias	1	0	1	0	2
18	Solicitud modificación de datos	0	0	1	0	1
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0	0	0	0
20	Tutelas	0	0	0	1	1
21	Entrega de información	21	19	52	31	123
22	Solicitud de información	13	14	16	12	55
23	Medidas de manejo ambiental	0	0	0	0	0
24	Constancias ejecutorias	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>51</b>	<b>42</b>	<b>110</b>	<b>53</b>	<b>256</b>

En la tabla N° 14 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 1250 que corresponde a entrega de información con un porcentaje del 62% de los 2027 radicados en trámite a cargo de esta Subdirección.

En la tabla 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 51 radicados de los cuales 22 fueron contestado, 16 se encuentran en trámite y 13 no requieren contestación; La Dirección Territorial Vichada registra 42 radicados en total, de los cuales 1 fue contestado, 39 se encuentran en trámite y 2 no requieren contestación; La Unidad Ambiental de Cáqueza registra un total de





110 radicados de los cuales 6 fueron contestados, 102 están en trámite y 2 no requieren contestación; Finalmente para los radicados sin asignación de responsable, sede, área o dependencia registra un total de 53 radicados de los cuales 6 fueron contestados, 39 están en trámite y 8 no requieren contestación.

## DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA

Tabla 17 **PQRS** modalidades y estado Dirección Territorial Arauca - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA								
N°	PQRS	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	1	0%	0	0%	22	7%	23
2	Flora	2	0%	0	0%	2	1%	4
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
5	Permisos ambientales	34	7%	0	0%	40	14%	74
6	Planes ambientales	1	0%	0	0%	7	2%	8
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	71	15%	0	0%	14	5%	85
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	15	3%	0	0%	7	2%	22
10	Descargos	0	0%	1	0%	0	0%	1
11	Entrega de documentos de pago	5	1%	22	7%	0	0%	27
12	Invitaciones	3	1%	65	21%	0	0%	68
13	Recursos de reposición	1	0%	0	0%	3	1%	4
14	Solicitud Certificaciones	5	1%	0	0%	0	0%	5
15	Solicitud Prorrogas	9	2%	0	0%	21	7%	30
16	Solicitud acompañamiento técnico	13	3%	7	2%	10	3%	30
17	Solicitud fotocopias	8	2%	0	0%	1	0%	9
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	0	0%	1	0%	1
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	21	4%	203	67%	25	8%	249
22	Solicitud de información	292	60%	7	2%	142	48%	441
23	Medidas de manejo ambiental	1	0%	0	0%	0	0%	1
24	Constancias ejecutorias	0	0%	0	0%	0	0%	0
<b>TOTAL</b>		<b>483</b>	<b>100%</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>	<b>1084</b>



**DIRECCIÓN TERRITORIAL VICHADA**

Tabla 18 **PQRSD modalidades y estado Dirección Territorial Vichada** - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

DIRECCIÓN TERRITORIAL VICHADA								
N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	14	2%	0	0%	0	0%	14
2	Flora	0	0%	0	0%	1	2%	1
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	15	2%	0	0%	0	0%	15
5	Permisos ambientales	47	6%	0	0%	0	0%	47
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	19	2%	0	0%	0	0%	19
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	10	1%	0	0%	0	0%	10
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	14	2%	0	0%	0	0%	14
12	Invitaciones	51	6%	0	0%	0	0%	51
13	Recursos de reposición	1	0%	0	0%	0	0%	1
14	Solicitud Certificaciones	1	0%	0	0%	0	0%	1
15	Solicitud Prorrogas	11	1%	0	0%	0	0%	11
16	Solicitud acompañamiento técnico	7	1%	0	0%	0	0%	7
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	3	0%	0	0%	0	0%	3
20	Tutelas	3	0%	0	0%	0	0%	3
21	Entrega de información	103	13%	0	0%	2	3%	105
22	Solicitud de información	488	62%	2	100%	58	95%	548
23	Medidas de manejo ambiental	0	0%	0	0%	0	0%	0
24	Constancias ejecutorias	0	0%	0	0%	0	0%	0
<b>TOTAL</b>		<b>787</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>	<b>850</b>

**UNIDAD AMBIENTAL DE CÁQUEZA**

Tabla 19 **PQRSD modalidades y estado Cáqueza** - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

UNIDAD AMBIENTAL DE CÁQUEZA								
N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	0	0%	0	0%	1	0%	1
2	Flora	0	0%	0	0%	0	0%	0
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
4	Licencias ambientales	3	1%	0	0%	0	0%	3
5	Permisos ambientales	12	2%	0	0%	20	3%	32
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0





7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	31	6%	0	0%	23	4%	<b>54</b>
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	1	0%	<b>1</b>
9	Derecho de petición	14	3%	0	0%	7	1%	<b>21</b>
10	Descargos	2	0%	0	0%	11	2%	<b>13</b>
11	Entrega de documentos de pago	15	3%	4	9%	15	2%	<b>34</b>
12	Invitaciones	5	1%	11	24%	53	8%	<b>69</b>
13	Recursos de reposición	1	0%	0	0%	2	0%	<b>3</b>
14	Solicitud Certificaciones	1	0%	0	0%	0	0%	<b>1</b>
15	Solicitud Prorrogas	1	0%	0	0%	6	1%	<b>7</b>
16	Solicitud acompañamiento técnico	12	2%	0	0%	15	2%	<b>27</b>
17	Solicitud fotocopias	7	1%	0	0%	7	1%	<b>14</b>
18	Solicitud modificación de datos	1	0%	0	0%	2	0%	<b>3</b>
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	1	0%	0	0%	1	0%	<b>2</b>
20	Tutelas	3	1%	1	2%	3	0%	<b>7</b>
21	Entrega de información	155	29%	22	49%	240	38%	<b>417</b>
22	Solicitud de información	273	51%	7	16%	220	35%	<b>500</b>
23	Medidas de manejo ambiental	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
24	Constancias ejecutorias	0	0%	0	0%	0	0%	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>		<b>537</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>627</b>	<b>100%</b>	<b>1209</b>

En comparación con la Dirección Territorial Vichada y la Dirección Territorial de Arauca, la Unidad Ambiental de Cárquez registra el número más alto de radicados en trámite con 240 que corresponde a solicitudes de información y tiene un porcentaje del 38% 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 (30 de julio de 2021).

N° Radicado	Fecha Radicado	Sede y/o área	Estado	N° y Fecha Respuesta	Verificación
YO-2021-00415	18 de enero de 2021	Subdirección administrativa y financiera	Contestado	Contestado por correo electrónico	Sin soportes
YO-2021-00671	25 de enero de 2021	Secretaría General	Contestado	Sin información	Sin soportes
YO-2021-01223	08 de febrero de 2021	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	En trámite	Sin información	Derecho de petición
YO-2021-01959	22 de febrero de 2021	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	En trámite	500.11.21-01905 del 30 de marzo de 2021	Actualizar estado





AR-2021-00111	26 de enero de 2021	Dirección Territorial Arauca	En trámite	Sin información	Derecho de petición
---------------	---------------------	------------------------------	------------	-----------------	---------------------

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

Tabla 21 PQRSD **Muestra tiempos de respuesta**- Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

N° Radicado	Fecha Radicado	Sede y/o área	Plazo	Estado	N° y Fecha Respuesta	Verificación
YO-2021-00487	19 de enero de 2021	Dirección Territorial Arauca	5 días hábil	Contestado	700.11.21-0105 del 3 de marzo de 2021	Contestado 27 días después del plazo establecido
YO-2021-00678	25 de enero de 2021	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	15 días hábil	Contestado	500.11.21-03646 del 23 de junio de 2021.	Contestado 87 días después del plazo establecido
YO-2021-04355	16 de abril de 2021	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	5 días hábil	Contestado	500.11.21-03350 del 9 de junio de 2021.	Contestado 32 días después del plazo establecido
YO-2021-05250	5 de mayo de 2021	Subdirección de Planeación Ambiental	5 días hábil	Contestado	300.11.21-04713 29 de julio de 2021	Contestado 52 días después del plazo establecido
YO-2021-05680	18 de mayo de 2021	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	5 días hábil	Contestado	500.11.21-04152 del 12 de julio de 2021	Contestado 22 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 3 meses 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 primer semestre de las vigencias 2018, 2019 y 2020.

De manera general la Corporación para el primer semestre de 2018 registra un total de 10785 radicados de los cuales 5649 aún se encuentran trámite, para el primer semestre de 2019 registra un total de 11454 radicados de los cuales 6032 aún se encuentran trámite y para el primer semestre de 2020 se registra un total de 7582 radicados de los cuales 1250 aún se encuentran en trámite, detallados de la siguiente manera:

Tabla 22 Comparativo **Radicados en trámite general** primer semestre vigencia 2018, 2019 y 2020 - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

Área y/o dependencia	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Vigencia 2020	Vigencia 2021
Sede principal (Yopal)	4918	5045	953	2967
Dirección Territorial Arauca	104	30	108	296
Dirección Territorial Vichada	0	7	0	61
Unidad Ambiental Cáqueza	627	950	189	627
<b>TOTAL</b>	<b>5649</b>	<b>6032</b>	<b>1250</b>	<b>3951</b>

De acuerdo con lo anterior, de manera general para la periodicidad del presente informe con relación a la vigencia inmediatamente anterior, hubo un aumento significativo en promedio de 2701 radicados en trámite.

Tabla 23 Comparativo **Radicados en trámite Sede Principal** (Yopal) primer semestre vigencia 2018, 2019 y 2020 - Fuente: Plataforma Athento (30 de julio de 2021).

Área y/o dependencia	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Vigencia 2020	Vigencia 2021
Dirección General	162	236	5	186
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	32
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	8
Secretaría General	44	106	2	130
Subdirección Administrativa y Financiera	30	494	22	66
Subdirección de Control y Calidad Ambiental	4307	3698	609	2027





<b>Subdirección de Planeación Ambiental</b>	367	490	254	322
<b>Otros y/o sin información de dependencia</b>	8	20	61	196
<b>TOTAL</b>	<b>4918</b>	<b>5045</b>	<b>953</b>	<b>2967</b>

Por otra parte, sé evidencio que para en sede principal hubo un aumento significativo en promedio de 2014 radicados en trámite.

## Riesgos

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. 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 y enlace 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° 120.12.13.21.209.