



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

**PERIODO: ENERO – ABRIL DE 2020**

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

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA ORINOQUÍA  
CORPORINOQUIA**

**01 DE SEPTIEMBRE DE 2020**



**Tabla de contenido.**

Presentación.....	4
Objetivos.....	4
Alcance.....	4
Metodología y análisis de la información. ....	5
Información general.....	6
PQRSD recibidas por modalidad de petición y sus respectivas sedes. ....	7
PQRSD recibidas por sedes y su respectivo estado. ....	11
Muestras.....	19
Verificación PQRSD vigencias anteriores.....	22
Riegos .....	23
Recomendaciones.....	23

**Tabla de gráficos.**

Gráfico 1 <b>Porcentaje de PQRSD por estado.</b> Fuente - Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). .....	6
---	---

**Listado de tablas.**

Tabla 1 <b>PQRSD General vs. Estado.</b> Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). ....	7
Tabla 2 <b>PQRSD Sede principal (Yopal) vs. Estado.</b> Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). ....	7
Tabla 3 <b>PQRSD modalidades general-</b> Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).....	7
Tabla 4 <b>PQRSD modalidades Sede Principal (Yopal) –</b> Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). ....	8
Tabla 5 <b>PQRSD modalidades Arauca -</b> Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). ....	9





Tabla 6 <b>PQRSD modalidades Vichada</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).....	9
Tabla 7 <b>PQRSD modalidades Cáqueza</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020)....	10
Tabla 8 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Dirección General</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). .....	11
Tabla 9 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno de Gestión</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).....	12
Tabla 10 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno Disciplinario</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). .....	13
Tabla 11 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Oficina Jurídica</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). .....	13
Tabla 12 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Secretaría General</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). .....	14
Tabla 13 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección Administrativa y Financiera</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).....	15
Tabla 14 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Control y Calidad Ambiental</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). .....	15
Tabla 15 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Planeación Ambiental</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). .....	16
Tabla 16 <b>PQRSD modalidades y estado Yopal, Otros</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). .....	17
Tabla 17 <b>PQRSD modalidades y estado Subsede Arauca</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). .....	18
Tabla 18 <b>PQRSD modalidades y estado Cáqueza</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). .....	18
Tabla 19 <b>PQRSD Muestra Estados</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).....	20
Tabla 20 <b>PQRSD Muestra tiempos de respuesta</b> - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). .....	20
Tabla 21 <b>Comparativo Radicados en trámite general</b> primer cuatrimestre vigencia 2018 y 2019- Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020). .....	22
Tabla 22 <b>Comparativo Radicados en trámite Sede Principal</b> (Yopal) primer cuatrimestre vigencia 2018 y 2019- Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).....	22



## 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, las subsedes de Arauca y Vichada, y la Unidad Ambiental de Cáqueza Cundinamarca, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de abril 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 los primeros cuatros meses 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: 110.20.075 del 13 de julio de 2020, 110.20.076 del 13 de julio de 2020, 110.20.081 del 23 de julio de 2020, 110.20.082 del 23 de julio de 2020, 110.20.083 del 24 de julio de 2020, 110.20.084 del 28 de julio de 2020, 110.20.085 del 6 de julio de 2020, 110.20.086 del 6 de agosto del 2020, 110.20.087 del 6 de agosto 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 primer 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/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 basado en el estudio de la totalidad de las PQRSD radicadas del 1° de enero de 2020 al 30 de abril de 2020, teniendo en cuenta los siguientes criterios de agrupación de los datos: 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 a la plataforma Athento, se evidenció que, durante los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2020, la Corporación recibió un total de 6041 radicados de los cuales 1059 fueron contestados, 2146 no requerían respuesta y 2836 se encuentran en trámite.

Que para la sede principal (Yopal) se dio recepción a un total de 4665 radicados de los cuales 465 fueron contestados, 1754 no requerían respuesta y 2446 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 Subsede Territorial de Arauca se dio recepción a un total de 685 radicados de los cuales 268 fueron contestados, 247 no requerían contestación y los 170 restantes se encuentran actualmente en trámite.

Que para la Subsede Territorial de Vichada se dio recepción a un total de 321 radicados de los cuales 231 fueron contestados, 77 no requerían contestación y 13 se encuentran en trámite.

Y finalmente la Unidad Ambiental de Cáqueza recibió un total de 370 radicados de los cuales 94 fueron contestados, 68 no requerían contestación y los 208 restantes se encuentran en trámite.

Gráfico 1 **Porcentaje de PQRSD por estado.** Fuente - Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

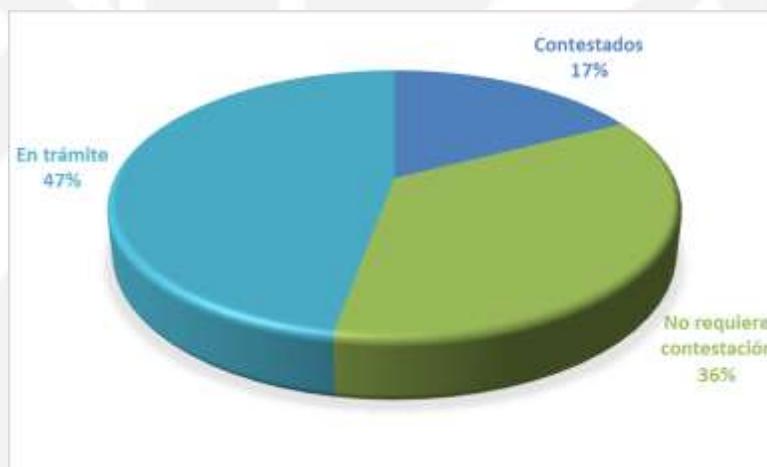


Tabla 1 **PQRSD General vs. Estado**. Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

Sede	Contestados	No requieren contestación	En trámite	TOTAL
Sede Principal (Yopal)	466	1754	2445	4665
Subsede Arauca	268	247	170	685
Subsede Vichada	231	77	13	321
Unidad Ambiental Cáqueza	94	68	208	370
<b>TOTAL</b>	<b>1059</b>	<b>2146</b>	<b>2836</b>	<b>6041</b>

Tabla 2 **PQRSD Sede principal (Yopal) vs. Estado**. Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

Área y/o dependencia	Contestado	No requiere contestación	En trámite	TOTAL
Dirección General	8	83	105	<b>196</b>
Control Interno de Gestión	7	5	1	<b>13</b>
Control Interno Disciplinario	0	0	11	<b>11</b>
Oficina Asesora Jurídica	108	39	21	<b>168</b>
Secretaría General	132	298	2	<b>432</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	31	653	118	<b>802</b>
Subdirección de Control y Calidad Ambiental	69	548	1802	<b>2419</b>
Subdirección de Planeación Ambiental	107	126	360	<b>593</b>
Otros	4	2	25	<b>31</b>
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>	<b>1754</b>	<b>2445</b>	<b>4665</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 (24 de agosto de 2020).

N°	PQRSD	TOTAL	Porcentaje PQRSD
1	Fauna	47	0,78%
2	Flora	9	0,15%
3	Autorizaciones	2	0,03%
4	Licencias ambientales	4	0,07%
5	Permisos ambientales	170	2,81%
6	Planes ambientales	21	0,35%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	346	5,73%



8	Acciones populares	9	0,15%
9	Derecho de petición	109	1,80%
10	Descargos	81	1,34%
11	Entrega de documentos de pago	93	1,54%
12	Invitaciones	221	3,66%
13	Recursos de reposición	57	0,94%
14	Solicitud Certificaciones	60	0,99%
15	Solicitud Prorrogas	58	0,96%
16	Solicitud acompañamiento técnico	101	1,67%
17	Solicitud fotocopias	85	1,41%
18	Solicitud modificación de datos	11	0,18%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	9	0,15%
20	Tutelas	9	0,15%
21	Entrega de información	3304	54,69%
22	Solicitud de información	1235	20,44%
<b>TOTAL</b>		<b>6041</b>	<b>100%</b>

Tabla 4 **PQRS** modalidades Sede Principal (Yopal) – Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

N°	PQRS	Sede principal (Yopal)	Porcentaje
1	Fauna	18	0,39%
2	Flora	4	0,09%
3	Autorizaciones	2	0,04%
4	Licencias ambientales	4	0,09%
5	Permisos ambientales	115	2,47%
6	Planes ambientales	19	0,41%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	187	4,01%
8	Acciones populares	9	0,19%
9	Derecho de petición	93	1,99%
10	Descargos	79	1,69%
11	Entrega de documentos de pago	64	1,37%
12	Invitaciones	132	2,83%
13	Recursos de reposición	46	0,99%
14	Solicitud Certificaciones	60	1,29%
15	Solicitud Prorrogas	34	0,73%
16	Solicitud acompañamiento técnico	66	1,41%
17	Solicitud fotocopias	69	1,48%
18	Solicitud modificación de datos	5	0,11%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	6	0,13%
20	Tutelas	6	0,13%
21	Entrega de información	2986	64,01%
22	Solicitud de información	661	14,17%
<b>TOTAL</b>		<b>4665</b>	<b>100%</b>





Para el primer cuatrimestre del 2020 la sede principal (Yopal) registra una recepción de 2986 radicados con relación a entrega de información que corresponde al 64,01% del total de radicados recibidos, seguido de solicitud de información con un 14,17%.

Tabla 5 PQRSD modalidades Arauca - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

N°	PQRSD	Subsede Arauca	Porcentaje
1	Fauna	9	1,31%
2	Flora	5	0,73%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	0	0,00%
5	Permisos ambientales	33	4,82%
6	Planes ambientales	2	0,29%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	107	15,62%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	7	1,02%
10	Descargos	2	0,29%
11	Entrega de documentos de pago	26	3,80%
12	Invitaciones	42	6,13%
13	Recursos de reposición	6	0,88%
14	Solicitud Certificaciones	0	0,00%
15	Solicitud Prorrogas	22	3,21%
16	Solicitud acompañamiento técnico	19	2,77%
17	Solicitud fotocopias	7	1,02%
18	Solicitud modificación de datos	5	0,73%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0,00%
20	Tutelas	0	0,00%
21	Entrega de información	209	30,51%
22	Solicitud de información	184	26,86%
<b>TOTAL</b>		<b>685</b>	<b>100%</b>

Para la Subsede Arauca la modalidad de PQRSD que mas sobresale es entrega de información con un total de 209 que corresponde al 30,51%, seguido de solicitudes de información con un 26,865, y en un tercer lugar Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo) con un 15,61% respecto al total de radicados recibidos.

Tabla 6 PQRSD modalidades Vichada - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

N°	PQRSD	Subsede Vichada	Porcentaje
1	Fauna	20	6,23%
2	Flora	0	0,00%
3	Autorizaciones	0	0,00%
4	Licencias ambientales	0	0,00%





5	Permisos ambientales	0	0,00%
6	Planes ambientales	0	0,00%
7	Quejas (Afectación de fauna, flora, aire y suelo)	16	4,98%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	1	0,31%
10	Descargos	0	0,00%
11	Entrega de documentos de pago	0	0,00%
12	Invitaciones	24	7,48%
13	Recursos de reposición	0	0,00%
14	Solicitud Certificaciones	0	0,00%
15	Solicitud Prorrogas	0	0,00%
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	0	0,00%
22	Solicitud de información	260	81,00%
<b>TOTAL</b>		<b>321</b>	<b>100%</b>

La Subsede Territorial de Vichada muestra un comportamiento cuantitativo alto con relación a solicitudes de información con un total de 260 radicados que corresponde al 81%, seguido de invitaciones con un 7,48%, y fauna con un 6,23% del total de radicados.

Tabla 7 PQRSD modalidades Cáqueza - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto 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	22	5,95%
6	Planes ambientales	0	0,00%
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	36	9,73%
8	Acciones populares	0	0,00%
9	Derecho de petición	8	2,16%
10	Descargos	0	0,00%
11	Entrega de documentos de pago	3	0,81%
12	Invitaciones	23	6,22%
13	Recursos de reposición	5	1,35%
14	Solicitud Certificaciones	0	0,00%
15	Solicitud Prorrogas	2	0,54%





16	Solicitud acompañamiento técnico	16	4,32%
17	Solicitud fotocopias	9	2,43%
18	Solicitud modificación de datos	1	0,27%
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	3	0,81%
20	Tutelas	3	0,81%
21	Entrega de información	109	29,46%
22	Solicitud de información	130	35,14%
<b>TOTAL</b>		<b>370</b>	<b>100%</b>

La Unidad Ambiental de Cárquez Cundinamarca registra un 35,14% con relación a solicitudes de información, seguido de solicitudes de entrega de información con un 29,46% del total de radicados recibidos durante el primer 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 (24 de agosto 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%	1	1%	1
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	0	0%	1	1%	0	0%	1
10	Descargos	0	0%	0	0%	1	1%	1
11	Entrega de documentos de pago	1	13%	0	0%	0	0%	1
12	Invitaciones	0	0%	0	0%	14	13%	14
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%	1	1%	1
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	0	0%	7	7%	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	0	0%	0	0%	0	0%	0
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	0
21	Entrega de información	5	63%	80	96%	64	61%	149
22	Solicitud de información	2	25%	2	2%	17	16%	21
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>196</b>

Tabla 9 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno de Gestión** - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

## SEDE PRINCIPAL YOPAL

Control Interno de Gestión								
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	4	57%	5	100%	0	0%	9
22	Solicitud de información	3	43%	0	0%	1	100%	4
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>



Tabla 10 PQRSD modalidades y estado Yopal, Control Interno Disciplinario- Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto 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%	1	9%	1
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%	5	45%	5
22	Solicitud de información	0	0%	0	0%	5	45%	5
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>

Tabla 11 PQRSD modalidades y estado Yopal, Oficina Jurídica - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto 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	6	6%	1	3%	0	0%	7



9	Derecho de petición	4	4%	0	0%	0	0%	4
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%	5	13%	1	5%	6
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	39	36%	0	0%	6	29%	45
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	0	0%	0	0%	0
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0
17	Solicitud fotocopias	3	3%	0	0%	0	0%	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	4	4%	1	3%	0	0%	5
21	Entrega de información	36	33%	27	69%	9	43%	72
22	Solicitud de información	16	15%	5	13%	5	24%	26
<b>TOTAL</b>		<b>108</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>168</b>

Tabla 12 PQRSD modalidades y estado Yopal, Secretaría General - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto 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%	1	0%	0	0%	1
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	6%	2	1%	0	0%	10
10	Descargos	1	1%	65	22%	0	0%	66
11	Entrega de documentos de pago	1	1%	1	0%	0	0%	2
12	Invitaciones	1	1%	2	1%	0	0%	3
13	Recursos de reposición	0	0%	25	8%	1	50%	26
14	Solicitud Certificaciones	3	2%	0	0%	0	0%	3
15	Solicitud Prorrogas	1	1%	0	0%	0	0%	1
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0
17	Solicitud fotocopias	48	36%	0	0%	0	0%	48
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	42	32%	181	61%	0	0%	223
22	Solicitud de información	27	20%	21	7%	1	50%	49
<b>TOTAL</b>		<b>132</b>	<b>100%</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>432</b>





Tabla 13 PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección Administrativa y Financiera - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020)

SEDE PRINCIPAL YOPAL								
Subdirección Administrativa y Financiera								
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	3	10%	0	0%	2	2%	5
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	3	10%	28	4%	14	12%	45
12	Invitaciones	0	0%	3	0%	1	1%	4
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	1	1%	1
14	Solicitud Certificaciones	1	3%	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	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	1	3%	0	0%	0	0%	1
21	Entrega de información	16	52%	603	92%	72	61%	691
22	Solicitud de información	7	23%	19	3%	28	24%	54
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>653</b>	<b>100%</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	<b>802</b>

Tabla 14 PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Control y Calidad Ambiental - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto 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%	18	1%	18
2	Flora	0	0%	0	0%	4	0%	4
3	Autorizaciones	0	0%	0	0%	1	0%	1
4	Licencias ambientales	0	0%	1	0%	3	0%	4
5	Permisos ambientales	15	22%	4	1%	94	5%	113
6	Planes ambientales	3	4%	1	0%	15	1%	19
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	1	1%	0	0%	181	10%	182
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	1	0%	1





9	Derecho de petición	3	4%	0	0%	45	2%	48
10	Descargos	0	0%	1	0%	9	0%	10
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	3	1%	8	0%	11
12	Invitaciones	1	1%	11	2%	28	2%	40
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	19	1%	19
14	Solicitud Certificaciones	0	0%	0	0%	8	0%	8
15	Solicitud Prorrogas	1	1%	2	0%	26	1%	29
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0%	12	2%	31	2%	43
17	Solicitud fotocopias	1	1%	1	0%	11	1%	13
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	0	0%	3	0%	3
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	6	0%	6
20	Tutelas	0	0%	0	0%	0	0%	0
21	Entrega de información	28	41%	455	83%	989	55%	1472
22	Solicitud de información	16	23%	57	10%	302	17%	375
<b>TOTAL</b>		<b>69</b>	<b>100%</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>	<b>1802</b>	<b>100%</b>	<b>2419</b>

Tabla 15 **PQRSD modalidades y estado Yopal, Subdirección de Planeación Ambiental** - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto 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%	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%	2	1%	2
8	Acciones populares	1	1%	0	0%	0	0%	1
9	Derecho de petición	10	9%	0	0%	13	4%	23
10	Descargos	1	1%	1	1%	0	0%	2
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	0	0%	5	1%	5
12	Invitaciones	3	3%	28	22%	30	8%	61
13	Recursos de reposición	0	0%	0	0%	0	0%	0
14	Solicitud Certificaciones	0	0%	0	0%	3	1%	3
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	1	1%	2	1%	3
16	Solicitud acompañamiento técnico	1	1%	0	0%	15	4%	16
17	Solicitud fotocopias	3	3%	0	0%	2	1%	5
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	1	1%	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	70	65%	85	67%	193	54%	348
22	Solicitud de información	18	17%	10	8%	94	26%	122
<b>TOTAL</b>		<b>107</b>	<b>100%</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>	<b>593</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 989 que corresponde a solicitudes de entrega de información con un porcentaje del 55% de los 1802 radicados en trámite a cargo de esta Subdirección.

Tabla 16 PQRSD modalidades y estado Yopal, Otros - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

## SEDE PRINCIPAL YOPAL

N°	PQRSD	OTROS				TOTAL
		Subsede Arauca	Subsede Vichada	Unidad Ambiental Cáqueza	Sin información de sede	
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	1	2
6	Planes ambientales	0	0	0	0	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	1	0	1	0	2
8	Acciones populares	0	0	0	0	0
9	Derecho de petición	1	0	1	0	2
10	Descargos	0	0	0	0	0
11	Entrega de documentos de pago	0	0	0	0	0
12	Invitaciones	1	0	0	2	3
13	Recursos de reposición	0	0	0	0	0
14	Solicitud Certificaciones	0	0	0	0	0
15	Solicitud Prorrogas	0	0	0	0	0
16	Solicitud acompañamiento técnico	0	0	0	0	0
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	0	0	6	11	17
22	Solicitud de información	0	2	2	1	5
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>31</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 subsedes, y para este caso en particular tenemos datos de la Subsede Arauca que registra un total de 3 radicados en trámite, la Subsede Vichada registra 2 radicados también en trámite, la Unidad Ambiental de Cáqueza registra un total de 11 radicados de los cuales 4 fueron contestados, 1 no requería contestación y 6 están en trámite. Para los radicados sin información de sede, área o dependencia registra 14 en trámite y 1 no requiere contestación.



Tabla 17 PQRSD modalidades y estado Subsele Arauca - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

### SUBSELE TERRITORIAL ARAUCA

N°	PQRSD	Contestado	%	No requiere contestación	%	En trámite	%	TOTAL
1	Fauna	0	0%	1	0%	8	5%	9
2	Flora	4	1%	0	0%	1	1%	5
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%	15	9%	33
6	Planes ambientales	1	0%	0	0%	1	1%	2
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	71	26%	0	0%	36	21%	107
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0
9	Derecho de petición	5	2%	0	0%	2	1%	7
10	Descargos	0	0%	2	1%	0	0%	2
11	Entrega de documentos de pago	0	0%	26	11%	0	0%	26
12	Invitaciones	4	1%	38	15%	0	0%	42
13	Recursos de reposición	0	0%	2	1%	4	2%	6
14	Solicitud Certificaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
15	Solicitud Prorrogas	2	1%	0	0%	20	12%	22
16	Solicitud acompañamiento técnico	8	3%	6	2%	5	3%	19
17	Solicitud fotocopias	4	1%	0	0%	3	2%	7
18	Solicitud modificación de datos	0	0%	0	0%	5	3%	5
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	10%	169	68%	14	8%	209
22	Solicitud de información	125	47%	3	1%	56	33%	184
<b>TOTAL</b>		<b>268</b>	<b>100%</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>	<b>685</b>

Tabla 18 PQRSD modalidades y estado Cáqueza - Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

### UNIDAD AMBIENTAL 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	5	5%	1	1%	16	8%	22
6	Planes ambientales	0	0%	0	0%	0	0%	0
7	Quejas (afectación de fauna, flora, aire y suelo)	3	3%	1	1%	32	15%	36
8	Acciones populares	0	0%	0	0%	0	0%	0





9	Derecho de petición	2	2%	1	1%	5	2%	8
10	Descargos	0	0%	0	0%	0	0%	0
11	Entrega de documentos de pago	1	1%	0	0%	2	1%	3
12	Invitaciones	5	5%	15	22%	3	1%	23
13	Recursos de reposición	0	0%	1	1%	4	2%	5
14	Solicitud Certificaciones	0	0%	0	0%	0	0%	0
15	Solicitud Prorrogas	0	0%	0	0%	2	1%	2
16	Solicitud acompañamiento técnico	6	6%	2	3%	8	4%	16
17	Solicitud fotocopias	4	4%	1	1%	4	2%	9
18	Solicitud modificación de datos	1	1%	0	0%	0	0%	1
19	Solicitud renovación y/o ampliación de permisos	0	0%	0	0%	3	1%	3
20	Tutelas	2	2%	1	1%	0	0%	3
21	Entrega de información	15	16%	33	49%	61	29%	109
22	Solicitud de información	50	53%	12	18%	68	33%	130
<b>TOTAL</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>	<b>370</b>

En comparación con Arauca, la Unidad Ambiental de Cáqueza registró el número más alto de radicados en trámite con 68 que corresponde a solicitudes de información y tiene un porcentaje del 33% del total de radicados en trámite.

Como se puede evidenciar, no se relaciona cuadro comparativo de modalidades de PQRSD y su estado para la Subsección Territorial del Vichada teniendo en cuenta que para la fecha de consulta (24 de agosto del 2020) la plataforma Athento para el espacio de trabajo La Primavera se encontraba desactualizado. La información que registra el presente informe con respecto a esta Subsección fue tomada del memorando N° 600.20.112 del 29 de julio de 2020 con asunto “Reporte de información con relación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS recepcionadas y tramitadas en los meses de enero - abril de 2020 – Territorial Vichada”, y firmado por la Dra. Fracni Acenedt Romero Ávila Directora Territorial sede La Primavera.

## 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 19 PQRSD **Muestra Estados**- Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

N° Radicado	Fecha Radicado	Sede y/o área	Estado	Fecha Respuesta	Verificación
YO-2020-00167	8 de enero de 2020	Subdirección de Planeación Ambiental	Contestado	3 de febrero de 2020	Correcto
YO-2020-00196	8 de enero de 2020	Subdirección de Planeación Ambiental	Contestado	14 de enero de 2020 por correo electrónico	Pendiente por cargar respuesta
CA-2020-00073	22 de enero de 2020	Unidad Ambiental de Cácieza	Contestado	Sin información	Pendiente por cargar respuesta
YO-2020-01423	31 de enero de 2020	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	En trámite	19 de agosto de 2020	Su estado actual es en trámite, pero registra respuesta cargada el 19 de agosto de 2020
YO-2020-02419	20 de febrero de 2020	Dirección General	En trámite	Sin información	Registra respuesta que no es posible visualizar
YO-2020-02912	2 de marzo de 2020	Subdirección Administrativa y Financiera	En trámite	16 de marzo de 2020	Su estado actual es en trámite, pero registra respuesta cargada el 16 de marzo de 2020
YO-2020-03003	9 de marzo de 2020	Control Interno Disciplinario	En trámite	9 de marzo de 2020	Su estado actual es en trámite, pero registra respuesta cargada el 9 de marzo de 2020
AR-2020-00461	9 de marzo de 2020	Subsede territorial de Arauca	Contestado	13 de marzo de 2020	Correcto
YO-2020-03498	12 de marzo de 2020	Subdirección de Control y Calidad Ambiental	Contestado	Sin información	Pendiente por cargar respuesta
YO-2020-04280	20 de abril de 2020	Secretaría General	Contestado	Sin información	Pendiente por cargar respuesta

- Muestra para tiempos de respuesta: 7 radicados al azar para su respectiva verificación.

Tabla 20 PQRSD **Muestra tiempos de respuesta**- Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

N° Radicado	Fecha Radicado	Sede y/o área	Plazo	Estado	Fecha Respuesta	Verificación
YO-2020-00301	10 de enero de 2020	Subdirección Administrativa y Financiera	10 días hábiles	Contestado	8 de marzo de 2020	Contestado 30 días después del plazo



<b>YO-2020-00866</b>	21 de enero de 2020	Dirección General	10 días hábiles	Contestado	30 de enero de 2020	Contestado dentro del plazo
<b>YO-2020-02437</b>	20 de febrero de 2020	Subdirección de Planeación Ambiental	10 días hábiles	Contestado	30 de julio de 2020	Contestado 99 días después del plazo
<b>YO-2020-02566</b>	24 de febrero de 2020	Secretaría General	10 días hábiles	Contestado	13 de marzo de 2020	Contestado 4 días después del plazo
<b>YO-2020-04306</b>	20 de abril de 2020	Subdirección de Planeación Ambiental	30 días hábiles	Contestado	14 de julio de 2020	Contestado 26 días después del plazo
<b>YO-2020-04441</b>	27 de abril de 2020	Secretaría General	20 días hábiles	Contestado	24 de julio de 2020	Contestado 38 días después del plazo
<b>CA-2020-00349</b>	23 de abril de 2020	Unidad Ambiental de Cáqueza	20 días hábiles	Contestado	16 de junio de 2020	Contestado 15 días después del plazo

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, y en algunas consultas como por ejemplo el radicado AR-2020-00592 no tiene sello, firma, fecha y hora de recibido por la Corporación.

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 a los primeros cuatro meses de las vigencias 2018 y 2019.

De manera general la Corporación para el primer cuatrimestre de 2018 registra 4392 radicados en trámite de 5000 radicados en total, y para el primer cuatrimestre de 2019 registra 4948 radicados en trámite de 5000 radicados en total, detallados de la siguiente manera:

Tabla 21 Comparativo Radicados en trámite general primer cuatrimestre vigencia 2018 y 2019- Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

Área y/o dependencia	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Vigencia 2020
Sede principal (Yopal)	3666	4312	2445
Subsede Territorial Arauca	393	53	170
Subsede Territorial Vichada	10	8	13
Unidad Ambiental Cáqueza	323	575	208
<b>TOTAL</b>	<b>4392</b>	<b>4948</b>	<b>2836</b>

Tabla 22 Comparativo Radicados en trámite Sede Principal (Yopal) primer cuatrimestre vigencia 2018 y 2019- Fuente: Plataforma Athento (24 de agosto de 2020).

Área y/o dependencia	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Vigencia 2020
Dirección General	107	175	105
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	11
Oficina Asesora Jurídica	116	71	21
Secretaría General	334	276	2
Subdirección Administrativa y Financiera	59	207	118
Subdirección de Control y Calidad Ambiental	2826	3048	1802
Subdirección de Planeación Ambiental	216	521	360
Otros y/o sin información de dependencia	8	14	25
<b>TOTAL</b>	<b>3666</b>	<b>4312</b>	<b>2445</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 1800 radicados en trámite para la sede principal (Yopal), de la misma forma una reducción relevante en promedio 223 radicados en trámite para la sede territorial de Arauca, y un descenso en promedio de 367 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).

## 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. Es importante fortalecer la alimentación de información en la plataforma ATHENTO con respecto a la actualización de los estados de los radicados porque se refleja que, por ejemplo: Algunos radicados no requieren contestación y se encuentran en trámite, se encuentran en trámite y ya cuenta con respectiva respuesta, se encuentran contestados pero la respuesta no corresponde a lo solicitado en el radicado, o simplemente no hay respuestas cargadas. 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.
2. 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 recepcionado 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.





3. Teniendo en cuenta la escasa información de los tiempos de respuesta y su efectivo cumplimiento, 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.
4. Otra de las inconsistencias reflejadas en la información que fue revisada en la plataforma Athento, corresponde al mal diligenciamiento de los campos requeridos para “dependencia y funcionario”. En el caso puntual de la Jefe de Control Interno la Dra. Ubaldina Vigot Castro aparece responsable de 55 radicados asignados a dependencias diferentes: 43 de Dirección General, 10 de Control Interno Disciplinario, 1 de Oficina Asesora Jurídica y 1 de la Subdirección Administrativa y Financiera.
5. 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 mas reciente, y la plataforma Athento que opera actualmente no ha sido actualizada hace aproximadamente 6 años.
6. Se 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 mas reciente o en su defecto, implementar un sistema de información más eficiente.
7. La oficina de Control Interno resalta en 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.



8. Se recomienda priorizar de manera urgente el desarrollo del ejercicio de las PQRSD, se realice de carácter transversal al quehacer diario de la Corporación, se aplique la normatividad vigente, se articule con sistemas de información eficientes y se dé cumplimiento a lo estipulado en el "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020" - Componente: Mecanismos para Mejorar la atención al Ciudadano.
9. 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 incrementar esfuerzos y mayor atención a la Plataforma Athento, mecanismo por medio del cual se da trámite a todas las PQRSD. Resulta necesario tener en cuenta cada una de las recomendaciones entregadas por la Oficina de Control Interno en el presente informe de seguimiento y de esta manera se impartan lineamientos, con el fin asegurar la participación de todos los involucrados para garantizar el seguimiento, verificación y control y de esta manera dar cumplimiento a los tiempos de respuesta en un 100% a los grupos de interés, obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad, respuesta efectiva y eficiente y la comunicación necesaria entre los Usuarios y la Corporación, de tal manera que, como entidad pública del orden nacional demos cumplimiento a lo que la norma vigente dispone.

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

Revisó: José Luis Guecha  
Profesional de Apoyo – OCI

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

