



OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD). PRIMER SEMESTRE DE 2025

Vigencia 2025



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---------------------------------|----------|
| 1. OBJETIVO | 3 |
| 2. ALCANCE..... | 3 |
| 3. NORMATIVIDAD..... | 3 |
| 4. RESULTADOS..... | 4 |
| 5. CONCLUSIONES..... | 5 |
| 6. RECOMENDACIONES | 6 |

OBJETIVO

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo en la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó - CODECHOCÓ a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia, presentadas ante la Entidad, durante el primer semestre de 2025, mediante el análisis de los informes trimestrales y la información suministrada por las subdirecciones de la entidad.

ALCANCE

El seguimiento se realizó con base en la información registrada por las subdirecciones y el Centro de Atención al Usuario, en los informes trimestrales a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias allegadas a la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó - CODECHOCÓ, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad, en el primer semestre de 2025, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia, Preámbulo; y artículos 1º y 23.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 2080 de 2021, Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011 – y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.

RESULTADOS

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto Ley No. 262 de 20001 y en armonía con el inciso 2º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 presenta el informe de atención a las PQRSD 1, correspondiente al primer semestre de 2025.

La información presentada a continuación corresponde a la consolidación semestral de los datos, registrados de manera trimestral por las áreas responsables.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025 se registraron 503 radicados en el Centro de Atención al Usuario CAU correspondiente a las subdirecciones de la entidad.

Los canales de ingreso utilizados para allegar las solicitudes a la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó - CODECHOCÓ.

- Medio fisico en el CAU
- Canales electronicos

De acuerdo con el análisis de la información por parte de la Oficina de Control Interno, se pudo determinar que la suma aritmética de las cantidades expresadas en la respuesta de la tabla No.

De igual forma a la pregunta del total de PQRSD radicadas por tipo de comunicación durante el primer semestre de 2025, se dio la siguiente respuesta:

| DEPENDENCIA | TIPO DE COMUNICACIÓN | CANTIDAD | ATENDIDAS |
|-----------------------------|-----------------------|------------|-----------|
| Calidad y Control Ambiental | Peticiones | 126 | |
| | Denuncias | 5 | |
| | Quejas/Reclamos | 3 | |
| | Solicitud Información | 42 | |
| | TOTAL | 176 | 82 |

| DEPENDENCIA | TIPO DE COMUNICACIÓN | CANTIDAD | ATENDIDAS |
|-----------------------|-----------------------|------------|------------|
| Desarrollo Sostenible | Peticiones | 6 | |
| | Denuncias | 0 | |
| | Quejas/Reclamos | 1 | |
| | Solicitud Información | 126 | 112 |
| | TOTAL | 133 | 119 |

| DEPENDENCIA | TIPO DE COMUNICACIÓN | CANTIDAD | ATENDIDAS |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------|-----------|
| Marino Costera y de Areas Protegidas | Peticiones | 13 | 12 |
| | Denuncias | 0 | |
| | Quejas/Reclamos | 0 | |
| | Solicitud Información | 9 | 8 |
| | TOTAL | 22 | 20 |

| DEPENDENCIA | TIPO DE COMUNICACIÓN | CANTIDAD | ATENDIDAS |
|-----------------------------|-----------------------|-----------|-----------|
| Administrativa y Financiera | Peticiones | 43 | 41 |
| | Denuncias | 0 | |
| | Quejas/Reclamos | 1 | 1 |
| | Solicitud Información | 12 | 12 |
| | TOTAL | 56 | 54 |

| DEPENDENCIA | TIPO DE COMUNICACIÓN | CANTIDAD |
|--------------------|-----------------------|-----------|
| Secretaría General | Peticiones | 55 |
| | Denuncias | 0 |
| | Quejas/Reclamos | 0 |
| | Solicitud Información | 13 |
| | TOTAL | 68 |

| DEPENDENCIA | TIPO DE COMUNICACIÓN | CANTIDAD | ATENDIDAS |
|-------------|-----------------------|-----------|-----------|
| Planeación | Peticiones | 38 | 32 |
| | Denuncias | 0 | |
| | Quejas/Reclamos | 0 | |
| | Solicitud Información | 10 | 8 |
| | TOTAL | 48 | 40 |

De acuerdo con el análisis de la información por parte de la Oficina de Control Interno, se pudo determinar que la suma aritmética de las PQRD recibidas 503 no era igual a la suma de las atendidas (incluye atendidas en término y atendidas fuera de término), pese a que el volumen de las no atendidas no es tan alto se requiere disminuir a cero este reporte generando así una efectividad en la corporación del 100% en la gestión y trámite de las PQRD.

En cuanto a la Subdirección de Calidad y Control Ambiental se pudo establecer que a la fecha de corte de la información le habían sido asignadas 176 PQRSD en total y discriminadas como lo evidenció el cuadro No. 1, pese a esto solo se habían atendido 82 para una diferencia de 94 las cuales se muestran como en proceso, esto evidencia que deben articularse los canales que permitan una adecuada gestión de las respuestas y en la oportunidad requerida.

En lo referente a la Subdirección de Desarrollo Sostenible, se pudo evidenciar que a la fecha de corte de la información le habían sido asignadas 133 PQRSD en total y discriminadas como lo evidenció el cuadro No. 2, lo anterior demuestra que se habían atendido 119 para una diferencia de 14 las cuales se muestran como en proceso, esta situación evidencia que la subdirección mencionada viene cumpliendo de manera adecuada con la gestión y trámite de las PQRSD pese a que se podría mejorar reduciendo el margen a cero en cuanto a la respuesta de las mismas.

En lo referente a la Subdirección Marino Costera y de Áreas Protegidas, se pudo evidenciar que a la fecha de corte de la información le habían sido asignadas 22 PQRSD en total y discriminadas como lo evidenció el cuadro No. 3, lo anterior demuestra que se habían atendido 20 para una diferencia de 2 las cuales se muestran como en proceso, esta situación evidencia que la subdirección mencionada viene cumpliendo de manera adecuada con la gestión y trámite de las PQRSD pese a que se podría mejorar reduciendo el margen a cero en cuanto a la respuesta de las mismas.

En cuanto a la Subdirección Administrativa y Financiera, se pudo evidenciar que a la fecha de corte de la información le habían sido asignadas 56 PQRD en total y discriminadas como lo evidenció el cuadro No. 4, lo anterior demuestra que se habían atendido 54 para una diferencia de 2 las cuales se muestran como en proceso, esta situación evidencia que la subdirección mencionada viene cumpliendo de manera adecuada con la gestión y trámite de las PQRSD pese a que se podría mejorar reduciendo el margen a cero en cuanto a la respuesta de las mismas.

En lo que concierne a la Secretaría general, no se pudo establecer el nivel y/o número de PQRSD atendidas todavía que la información suministrada no fue discriminada teniendo en cuenta estos factores, no obstante se instará para la adecuada gestión de las mismas teniendo en cuenta la tendencia en las demás subdirecciones.

En lo atinente a la Subdirección de Planeación, se pudo evidenciar que a la fecha de corte de la información le habían sido asignadas 48 PQRD en total y discriminadas como lo evidenció el cuadro No. 6, lo anterior demuestra que se habían atendido 40 para una diferencia de 8 las cuales se muestran como en proceso, esta situación evidencia que la subdirección mencionada viene cumpliendo de manera adecuada con la gestión y trámite de las PQRD pese a que se podría mejorar reduciendo el margen a cero en cuanto a la respuesta de las mismas.

CONCLUSIONES

La Entidad cuenta con canales de atención a la Ciudadanía tales como: Correo electrónico, Ventanilla, PBX, y la Sede Electrónica a través de los cuales pueden presentar sus PQRSD.

El medio más utilizado por la Ciudadanía para presentar sus PQRSD a la Entidad, en el primer semestre de 2025, fue el correo electrónico .

No se encuentra un proceso de articulación entre el Centro de Atención al Usuario y la División de Documentación, dado que Se evidencia que la entidad carece de una herramienta (guía para la gestión y parametrización de las PQRSD).

De la información suministrada y el análisis de los cuadros relacionados, se puede concluir que la Subdirección de Calidad y Control Ambiental, presenta el mayor número de PQRSD no contestadas.

De igual manera se realizó un análisis de la información de la distribución a nivel de Subdirecciones, información que puede ser visualizada en la Tabla anexa No. 1 y cuadro No. 1.

En atención al asunto la referencia, me permito adjuntar, en archivo Excel, el reporte consolidado de las PQRSD, recibidas por la entidad entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, con sus respectivos campos diligenciados:

Naturaleza, dependencia, y responsable a cargo.

De acuerdo con la base de datos suministrada por el Centro de Atención al Usuario, se desprende el siguiente análisis.

En general se requiere un mayor compromiso por parte de las Subdirecciones en lo atinente a la gestión de las PQRSD, las cuales llegan a la entidad por medio de los canales dispuestos para tal fin.

RECOMENDACIONES

- Revisar la información presentada en los informes trimestrales con el objetivo que permitan identificar de manera concreta la cantidad y porcentajes de la información desplegada en los mismos.
- Crear una "Guía para la gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias, con fundamento en la Ley 1437 de 2011, Título II, Capítulo I. y en general expida sus propias resoluciones internas, en las cuales se disponga el término parametrizado en el Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo, por tipo de comunicación de la siguiente manera:

| TIPO DE COMUNICACIÓN | TÉRMINO PARAMETRIZADO EN EL SISTEMA PARA RESPUESTA |
|--|--|
| Peticiones de interés particular o general | 15 días |
| Solicitud de documentos e información | 10 días |
| Denuncia / Queja | 15 días |
| Tutelas | Inferior a 2 días / horas |

- Plantear por parte de la División de Documentación como usuario funcional del Sistema de Información, la necesidad a la Oficina de Tecnología Innovación y Transformación Digital la posibilidad de incluir en la herramienta tecnológica, lo correspondiente a la parametrización de los Tipos de Comunicación y Canal de Ingreso de las PQRSD una vez creada la Guía para la Gestión y Parametrización en el Sistema de PQRSD.
- Fortalecer las capacitaciones a los funcionarios de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó - CODECHOCO que atienden el servicio de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para la adecuada parametrización de las mismas y su respectiva incorporación una vez creada la Guía para la Gestión y Parametrización en el Sistema de PQRSD.



YURISA ALEXANDRA TRUJILLO MOSQUERA

Jefe de Control Interno

| Proyecto/Elaboró | Aprobó | Folios | Anexos | Folios de anexos | Fecha |
|--|--|-----------|--------|------------------|------------|
| Victor Rafael Ibarguen Córdoba <i>Victor Rafael Ibarguen Córdoba</i> Profesional Universitario | Yurisa Alexandra Trujillo M Jefe Oficina de Control Interno | cinco (5) | () | () | 27/08/2025 |