

**INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y DENUNCIAS
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE
DEL CHOCÓ**

I SEMESTRE AÑO 2022.

**Elaborado por:
YORLENIS MURILLO URRUTIA
Profesional Contratista**

Quibdó. Julio de 2022

Tabla de contenido

1	Introducción	3
2	Objetivo	3
3	Metodología	3
4	Alcance	3
5	Marco normativo	3
6	Resultados.....	4
7	Procesos	4
7.1	Discriminación	4
7.2	Medio de recepción	4
7.3	Oportunidad en el tiempo de respuesta.....	4
8	Observaciones	5
9	Recomendaciones	6

1 Introducción

Con el fin de dar cumplimiento al mandato establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y Art. 5 del Decreto Reglamentario 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (en adelante PQRD), que, durante el primer semestre del año 2022, fueron radicados en la Corporación Autónoma Regional Para El Desarrollo Sostenible del Chocó (en adelante CODECHOCÓ).

El presente documento fue elaborado a partir de información suministrada por la Oficina Jurídica por ser la dependencia encargadas de recibir y tramitar las PQRD, que ingresan a la entidad.

Una vez se analicen los datos suministrados, podremos definir si efectivamente las PQRD, se están tramitando de manera oportuna, aportando así a la solución de los conflictos y necesidades de la ciudadanía.

2 Objetivo

Revisar que los trámites y procedimientos surtidos en el marco de recepción de PQRD, se ajusten a las normas vigentes.

3 Metodología

Este informe se construyó a partir de la solicitud de información, verificación de procesos y cotejo de información recibida.

4 Alcance

Análisis del cumplimiento de los términos de ley, a partir de la fecha de recepción, radicación, direccionamiento y respuesta de la PQRD, emitidas por CODECHOCÓ.

5 Marco normativo

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1737 de 1998 “Por el cual se expiden las medidas de austeridad y eficiencia y se someten a condiciones especiales la asunción de compromisos por parte de las entidades públicas que manejan recursos del tesoro público”.
- Decreto 2209 de 1998. “Por el cual se modifican parcialmente los Decreto 1737 y 1738 del 21 de agosto de 1998”.
- Ley 734 de 2002 - “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- Ley 1474 de 2011. “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”.
- Decreto Reglamentario 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".
- Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.9 Informes. literal b, en concordancia con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

6 Resultados

Los resultados del presente informe, surgen a partir del análisis de las PQRD, radicados en la CODECHOCÓ, a partir del 01 de enero al 30 de junio del 2022 y verificación de los trámites adelantados por las dependencias con responsabilidad en la materia.

7 Procesos

7.1 Discriminación

Durante el primer semestre de la vigencia 2022, en CODECHOCÓ, se recibieron mil cuarenta y nueve (1.049) derechos de petición, cuarenta y cuatro (44) solicitudes, nueve (9) quejas y siete (7) denuncias.

Cuadro número 1.

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	1049	94%
Solicitudes	44	4%
Queja	9	1%
Denuncias	7	1%
Total	1109	100%

Fuente: Oficina Jurídica, I semestre 2022

7.2 Medio de recepción

Respecto a los medios utilizados por los ciudadanos para presentar sus PQRD, se observa que el 100% de ellas se ha realizado ventanilla, es decir de manera presencial en las instalaciones de CODECHOCÓ (plataforma NEXURA).

7.3 Oportunidad en el tiempo de respuesta

Se hace necesario analizar el tiempo de respuesta, toda vez que, este componente es determinante para establecer si se está aplicando o no, con la normatividad existente, en materia de anticorrupción y atención al ciudadano.

Cuadro número 2.

PETICIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Dentro de los términos de ley	423	41%
Términos vencidos	626	59%
Total	1049	100%

Fuente: Oficina Jurídica, I semestre 2022

Cuadro número 3.

SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Dentro de los términos de ley	14	32%
Términos vencidos	30	68%
Total	44	100%

Fuente: Oficina Jurídica, I semestre 2022

Cuadro número 4.

DENUNCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Dentro de los términos de ley	1	14%
Términos vencidos	6	86%
Total	7	100%

Fuente: Oficina Jurídica, I semestre 2022

Cuadro número 5.

QUEJAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Dentro de los términos de ley	4	44%
Términos vencidos	5	56%
Total	9	100%

Fuente: Oficina Jurídica, I semestre 2022

8 Observaciones

- De acuerdo a información aportada por la oficina jurídica de la entidad, se pudo establecer que el 60% de las PQRD, que ingresaron a la Corporación, durante el periodo de elaboración de este informe, se encuentran vencidas.
- Es claro que no se está aplicando la normatividad vigente, en materia de atención al ciudadano, así como la política de transparencia y anticorrupción establecida por CODECHOCÓ.
- Existe, gran debilidad en el seguimiento y control al desarrollo de este proceso.

- Al no resolver las PQRD, de fondo, con claridad, precisión y oportunidad, se están vulnerando derechos de orden constitucional.

9 Recomendaciones

- Es necesario que la entidad implemente una herramienta de fácil manejo y comprensión que permita semaforizar los estados de todas y cada una de las PQRD, ingresadas.
- En aplicación al manual de funciones, se le debe exigir a los responsables de responder, dinamizar e impulsar estos procesos, el cumplimiento eficaz de sus funciones.



YURISA ALEXANDRA TRUJILLO MOSQUERA

Jefe Oficina de Control Interno.

Proyecto/Elaboró	Aprobó	Folios	Anexos	Folios de anexos	Fecha
Yorlenis Murillo U. Contratista	Yurisa A. Mosquera Jefe Control Interno	Seis (06)			18/07/2022