

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE
CARDIQUE
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

PRIMER SEMESTRE DE 2017 Art. 76 Ley 1474 de 2011

De conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474, la Oficina de Control Interno ha venido realizando seguimiento al cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las quejas recepcionadas en la entidad durante el primer semestre del año 2017, teniendo en cuenta que el sistema de quejas, reclamos y sugerencias establecido en la Corporación, permite que la ciudadanía visualice e informe lo que puede estar afectando el normal desarrollo de la gestión como también cuáles son las inquietudes que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Corporación.

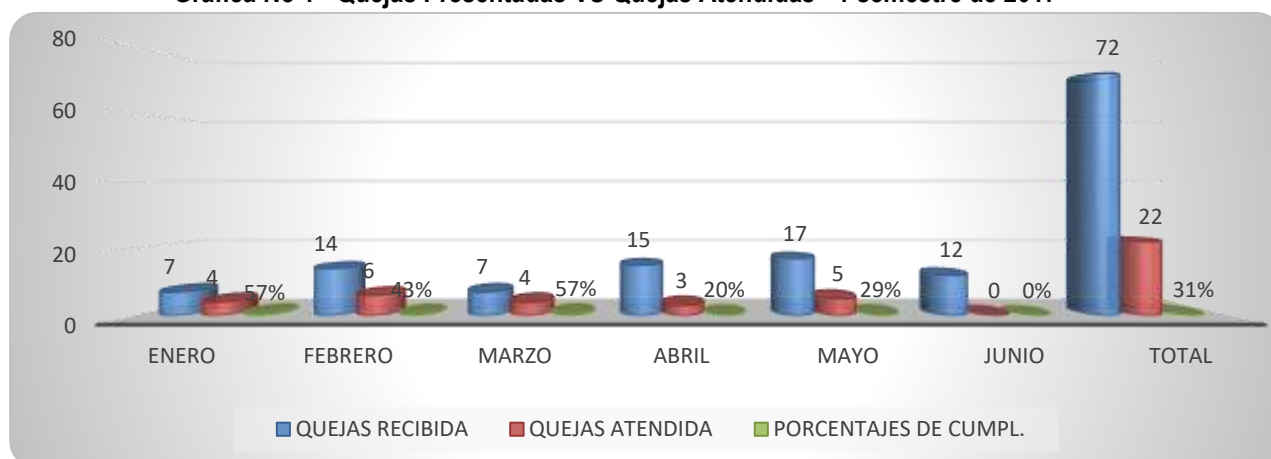
Así mismo la Ley 1474 de 2011, regula lo establecido en el artículo 53 de la Ley 190 de 1995, en donde se establece que en todas las entidades debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos presenten y establece la elaboración por parte de la Oficina de Control Interno de un informe sobre el particular.

La Corporación cuenta en la página web con el enlace <http://www.cardique.gov.co/interatua/sistema> para que la comunidad pueda presentar sus quejas, peticiones y reclamos de manera electrónica.

En el siguiente cuadro se observan la relación de quejas presentadas durante el primer semestre del año 2017 (1 de enero a 30 de junio de 2017), con sus respectivos seguimientos,

AÑO 2017	No. DE QUEJAS RECIBIDAS	No. DE QUEJAS ATENDIDAS	INDICADOR MES %
ENERO	7	4	57%
FEBRERO	14	6	43%
MARZO	7	4	57%
ABRIL	15	3	20%
MAYO	17	5	29%
JUNIO	12	0	0%
TOTAL	72	22	31%

Grafica No 1 - Quejas Presentadas VS Quejas Atendidas - 1 semestre de 2017



Fuente: Libro de atención de quejas /Profesional Universitario asignada a funciones de atención de quejas.

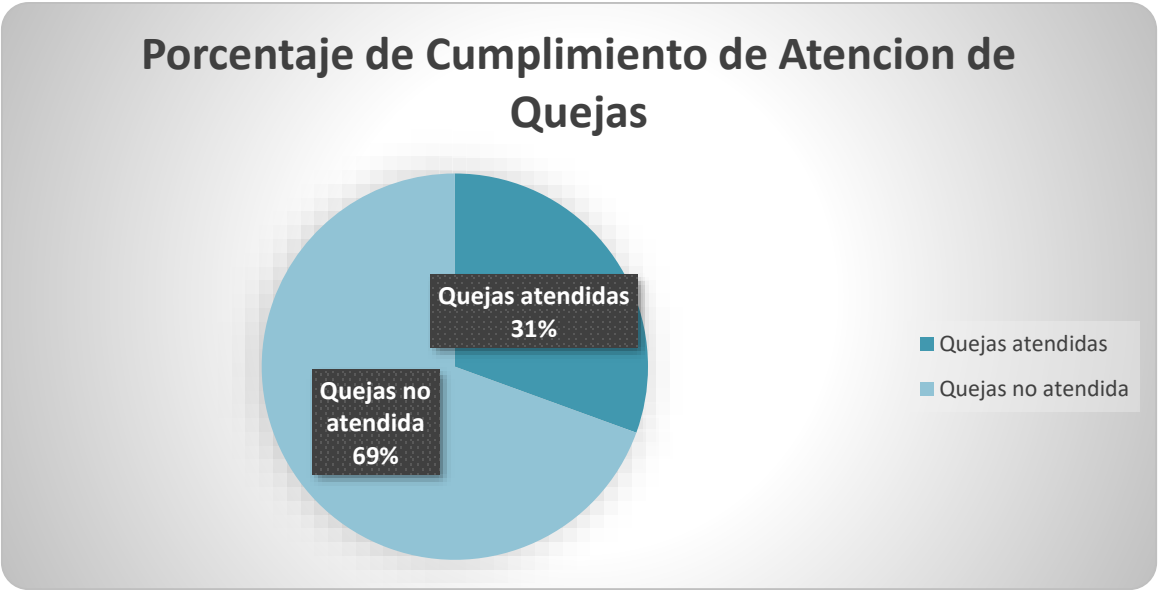
Como se observa en el cuadro y grafica anterior en el primer semestre del año 2017 se presentaron 72 quejas, de las cuales fueron atendidas a la fecha de corte de este informe 22, pendientes por resolver 50 quejas del total de quejas presentadas. En el cuadro No 1 se aprecia las quejas presentas y atendida mes a mes, es pertinente anotar

que el procedimiento señala un término de seis (6) meses de indagación preliminar para las quejas por lo cual se puede sostener que las quejas relacionadas en el presente informe se encuentran dentro de los términos para su atención, por lo tanto, no se pueden tener por absolutos los valores productos de la revisión realizadas a lo entregado por el grupo de atención de quejas.

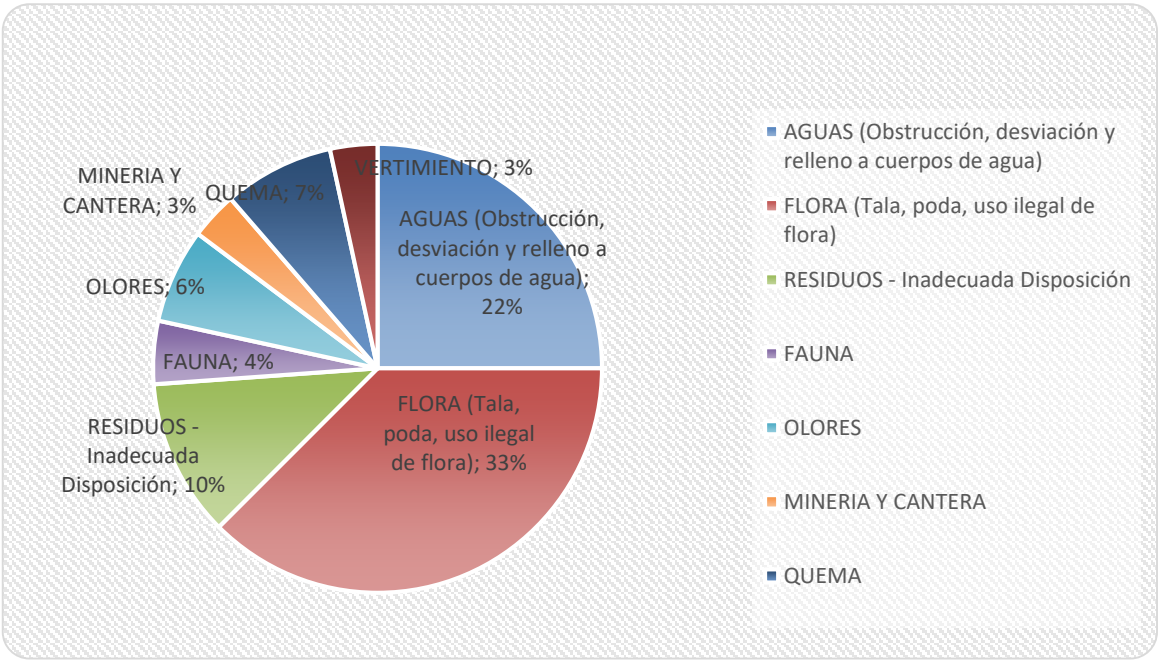
NIVEL DE CUMPLIMIENTO QUEJAS – PRIMER SEMESTRE 2017

En la gráfica No 2, se observa que el porcentaje de cumplimiento de quejas durante el primer semestre de 2017, corresponde al 31%, frente al no cumplimiento que equivale al 69% con respecto al total de quejas presentada en la corporación (72), a la fecha de revisión, lo cual es sujeto a cambios teniendo en cuenta que a la fecha muchas se encuentran dentro del término para ser atendidas.

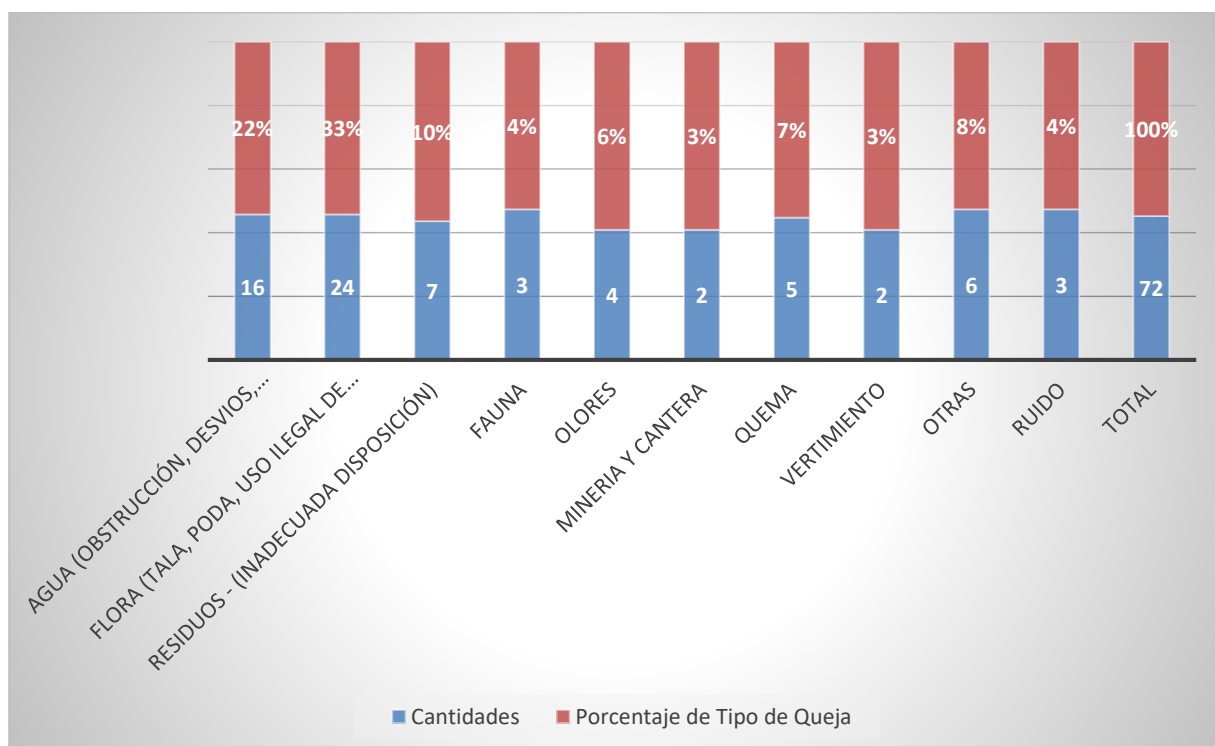
Grafica No 2 PORCENTAJE CUMPLIMIENTO - QUEJAS GENERAL



Grafica3 - TIPOS DE QUEJAS



Grafica4 – PORCENTAJE POR TIPO DE QUEJAS



Hay que resaltar que las quejas más frecuentes durante el primer semestre de 2017, están relacionadas con la afectación a la flora (talas, podas o uso inadecuado/ilegal de la flora) con un porcentaje del 33%, así mismo afectaciones a los cuerpos de agua (obstrucción, desviación, rellenos sin autorización) con un porcentaje del 22% y la inadecuada disposición de los residuos en 10%, entre otros.

Es importante señalar y lo cual se ha reiterado en distintas oportunidades que a pesar que en la Corporación se conformó el grupo de atención de quejas misionales, y actualmente se encuentra llevando a cabo el trámite de las mismas, se requiere articular la información y ejecutar de una manera más efectivos, de forma más EFICAZ y EFICIENTE la atención a las citadas quejas, toda vez que se han venido evidenciado una debilidad en las mismas y de esa forma cumplir cabalmente con lo señalado en la normatividad vigente, y con el fin de dar respuestas de fondo a los usuarios en los términos establecidos por la Ley y poder contar con la información real al momento de estructurar los respectivos informes.

Es pertinente anotar que la Ley 1333 de 2009 señala que: “*Indagación preliminar. (...) La indagación preliminar tiene como finalidad verificar la ocurrencia de la conducta, determinar si es constitutiva de infracción ambiental o si se ha actuado al amparo de una causal de eximentes de responsabilidad. El término de la indagación preliminar será máximo de seis (6) meses y culminará con el archivo definitivo o auto de apertura de la investigación.*

La indagación preliminar no podrá extenderse a hechos distintos del que fue objeto de denuncia, queja o iniciación oficiosa y los que le sean conexos.”

Teniendo en cuenta lo anterior es viable sostener que: el total de quejas recibidas durante el primer semestre de 2017 fue de 72, de las cuales 50 de ellas que aún no se han atendido se encuentran dentro del término legal para hacerlo, toda vez que están en los 6 meses que se otorgan para la indagación preliminar, sin embargo a la fecha, se han atendido 20 quejas, lo cual se puede evidenciar en el cuadro de Excel entregado por el área encargada de las quejas (Fecha de radicación, descripción de la queja y el estado de cada una de las mismas).

Las mejoras estarán relacionadas con:

1. Realización de las visitas para la atención de las quejas y su respectivo pronunciamiento técnico y de fondo al respecto con el fin de proceder conforme se requiera.

2. Articulación y trazabilidad en la información entre los técnicos y la persona que tiene la relación de quejas, con el fin de manejar una sola matriz que permita evidenciar en avance en la gestión de las mismas.

Es de anotar que uno de los principales objetivos en el avance del actual sistema, es el de establecer el mejoramiento continuo como prioridad de la gestión, manteniendo permanente comunicación con los ciudadanos, buscando satisfacer de fondo y de manera oportuna una respuesta a los usuarios y destinatarios de las mejoras en la calidad del servicio prestado.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los técnicos y profesionales de la Subdirección de Gestión Ambiental y Secretaría General se ajusten a los términos señalados en el procedimiento sobre atención de queja establecido dentro de los mapas de procesos ya establecidos en la Corporación, con el fin que se cumplan dichos términos establecidos en el manual para dicho proceso y dar así respuesta de fondo a los peticionarios o quejosos.
- Con el fin de evitar la insatisfacción de los usuarios en los casos en el cual hayan pasado varios meses y no se haya notificado una respuesta clara y de fondo al usuario, es importante darle a conocer a éste, por medio de un oficio o contacto telefónico (que se deje evidencia), el estado de su queja y/o tramite adelantado.
- A través del grupo de Gestión Ambiental - Educación Ambiental es necesario continuar con el fortalecimiento de las capacitaciones a las comunidades que hacen parte de nuestra jurisdicción, con el objetivo que se logre contribuir al buen uso de los recursos naturales renovables, el aprovechamiento de los mismos y hacer énfasis en los derechos que tienen los ciudadanos para participar en el control y la gestión ambiental del territorio, con el fin de reducir los índices de las quejas en la Corporación.

Original Firmado Por:

URIEL SALGADO CASSERES

Asesor Oficina de Control Interno