

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

SEGUNDO 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 segundo 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.

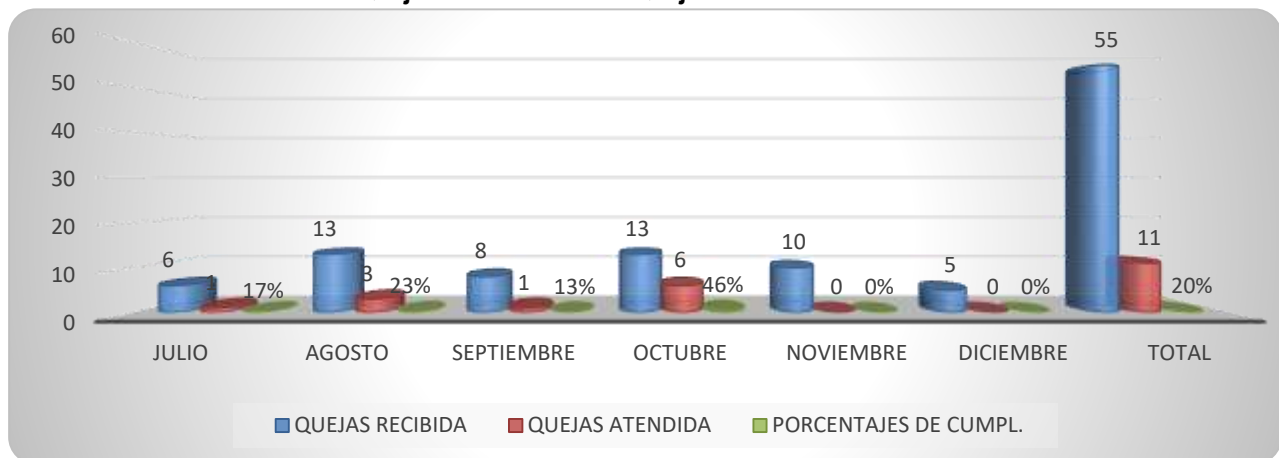
Así mismo la Ley 1474 de 2011, regula lo establecido en el artículo 53 de la Ley 190 de 1995, en donde se establece que en todas las entidades debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos presenten y establece la elaboración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

La Corporación cuenta en la página web con el enlace 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 segundo semestre del año 2017 - (1 de julio a 31 de diciembre de 2017), con sus respectivos seguimientos,

| AÑO 2017 | No. DE QUEJAS RECIBIDAS | No. DE QUEJAS ATENDIDAS | INDICADOR MES % |
|-----------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| JULIO | 6 | 1 | 17% |
| AGOSTO | 13 | 3 | 23% |
| SEPTIEMBRE | 8 | 1 | 13% |
| OCTUBRE | 13 | 6 | 46% |
| NOVIEMBRE | 10 | - | 0% |
| DICIEMBRE | 5 | - | 0% |
| TOTAL | 55 | 11 | 20% |

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



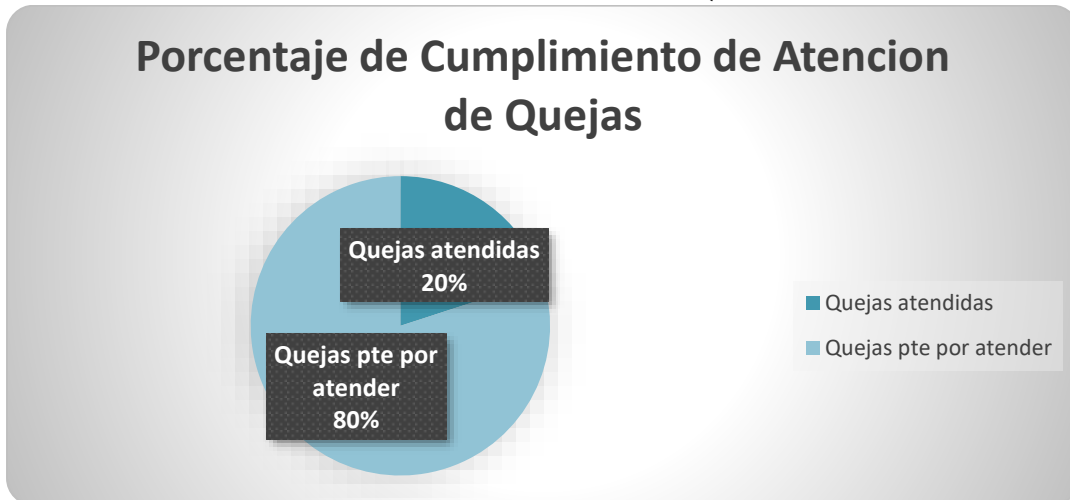
Fuente: Libro de atención de quejas /Profesional Universitario asignada a funciones de atención de quejas.

Como se observa en el cuadro y grafica anterior en el segundo semestre del año 2017 se presentaron 55 quejas, de las cuales fueron atendidas a la fecha de corte de este informe 11. 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.

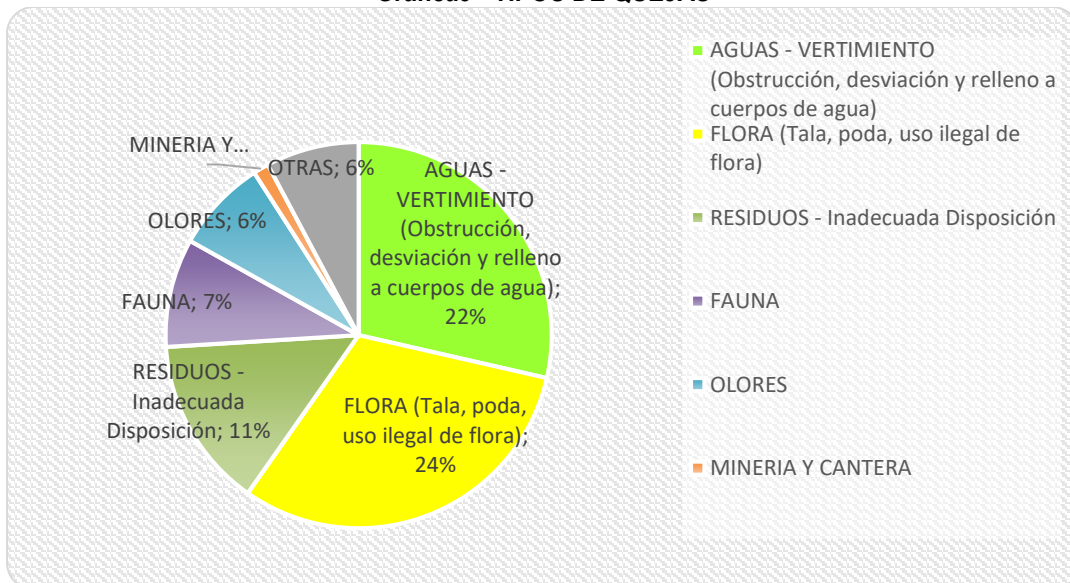
NIVEL DE CUMPLIMIENTO QUEJAS – SEGUNDO SEMESTRE 2017

En la gráfica No 2, se observa que el porcentaje de cumplimiento o de atención de las mismas a la fecha de este informe del segundo semestre de 2017, corresponde al 20%, frente al porcentaje que aún faltan por atender pero que se encuentran en el término para hacerlo que sería equivalente al 80%, con respecto al total de quejas presentada en la corporación durante el segundo semestre de 2017 (55), a la fecha de revisión, lo cual como se ha venido expresando es sujeto a cambios teniendo en cuenta que a la fecha muchas se encuentran dentro del término para ser atendidas.

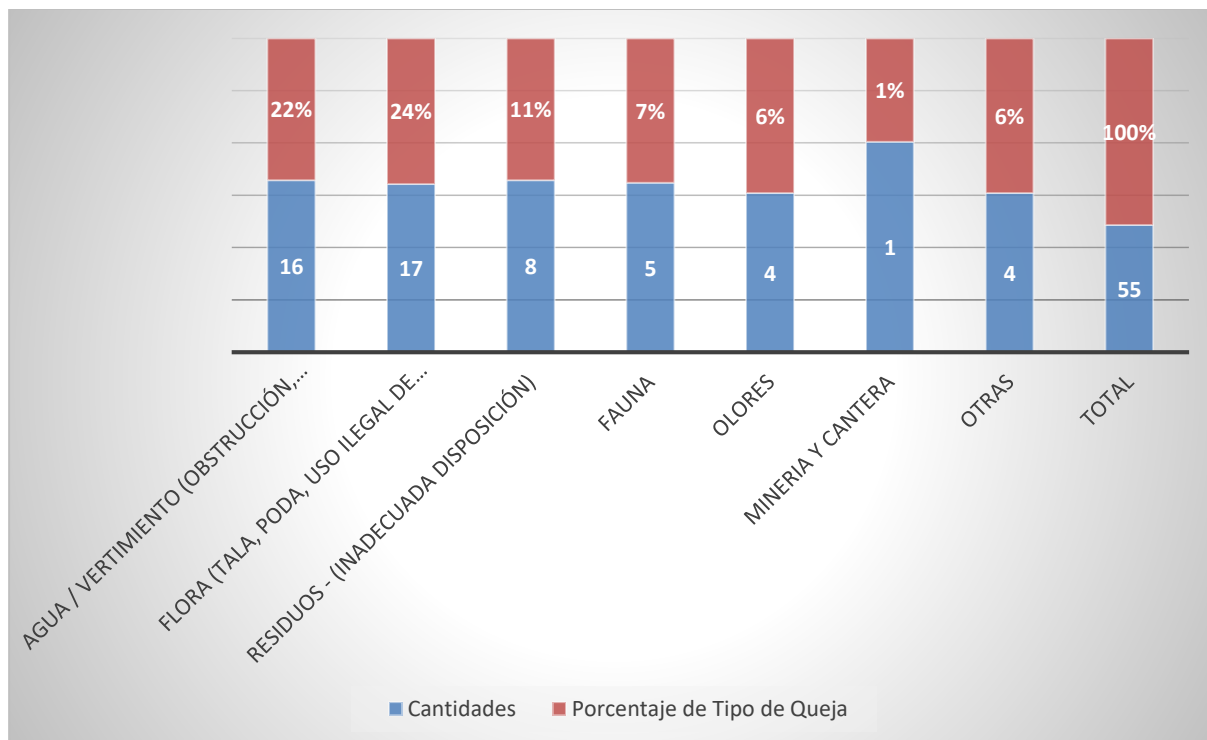
Grafica No 2 PORCENTAJE CUMPLIMIENTO - QUEJAS GENERAL



Grafica3 - TIPOS DE QUEJAS



**Grafica4 – PORCENTAJE POR TIPO
DE QUEJAS
SEGUNDO SEMESTRE 2017**



Hay que resaltar que las quejas más frecuentes durante el segundo semestre de 2017, están relacionadas con la afectación a la flora (talas, podas o uso inadecuado/ilegal de la flora) con un porcentaje del 24%, 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 11%, entre otros.

Se hace necesario que el grupo de atención de quejas trabaje conjuntamente, realizando trazabilidad a la información buscando ejecutar de forma efectiva, eficaz y eficiente la atención a las mismas, con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en la normatividad vigente y dar respuestas de fondo en los términos de Ley.

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 segundo semestre de 2017 fue de 55, de las cuales 39 de ellas aún no se han atendido pero se encuentran dentro del término legal para hacerlo, toda vez que están en los 6 meses que se otorgan para la indagación preliminar, no obstante, a la fecha se han atendido 11 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 que se encuentran pendientes para la atención de las quejas y emitir el 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 consolidar en una sola matriz que permita evidenciar los avances en la gestión de las mismas.

El mejoramiento continuo en la entidad y todos sus procedimientos es una prioridad de la gestión para la Corporación, 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 articulen y realicen trazabilidad sobre la atención de las quejas, cumpliendo con lo establecido dentro de los mapas de procesos de la Corporación, 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 ha transcurrido varios meses y no se hubiese notificado una respuesta clara y de fondo al usuario, es importante darle a conocer, 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