

**CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CANAL DEL DIQUE  
C A R D I Q U E**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS  
PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2012 Art. 76 Ley 1474 de 2011**

Teniendo en cuenta que el sistema de quejas, reclamos y sugerencias se entiende como una herramienta para el control y mejoramiento continuo, el cual 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, la Oficina de Control Interno viene haciendo seguimiento al cumplimiento a los términos establecidos para la atención de las mismas.

Cabe resaltar que el artículo 53 de la Ley 190 de 1995, 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 formulen relacionado con el cumplimiento de su misión, la cual fue regulada en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, donde establece la elaboración por parte de la Oficina de Control Interno de un informe sobre el particular.

En la recepción de la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique CARDIQUE, se encuentra dispuesto un buzón de sugerencias para uso de todo el público en general, el cual es revisado periódicamente por un profesional de la Secretaría General asignado para esta función.

Adicionalmente se encuentra dispuesto en la página web de la entidad un link para que la comunidad pueda presentar sus quejas, peticiones y reclamos de manera electrónica.

Se cuenta con un grupo de quejas, con el fin de darle mayor agilidad a aquellas que por su prioridad ameritan una atención inmediata.

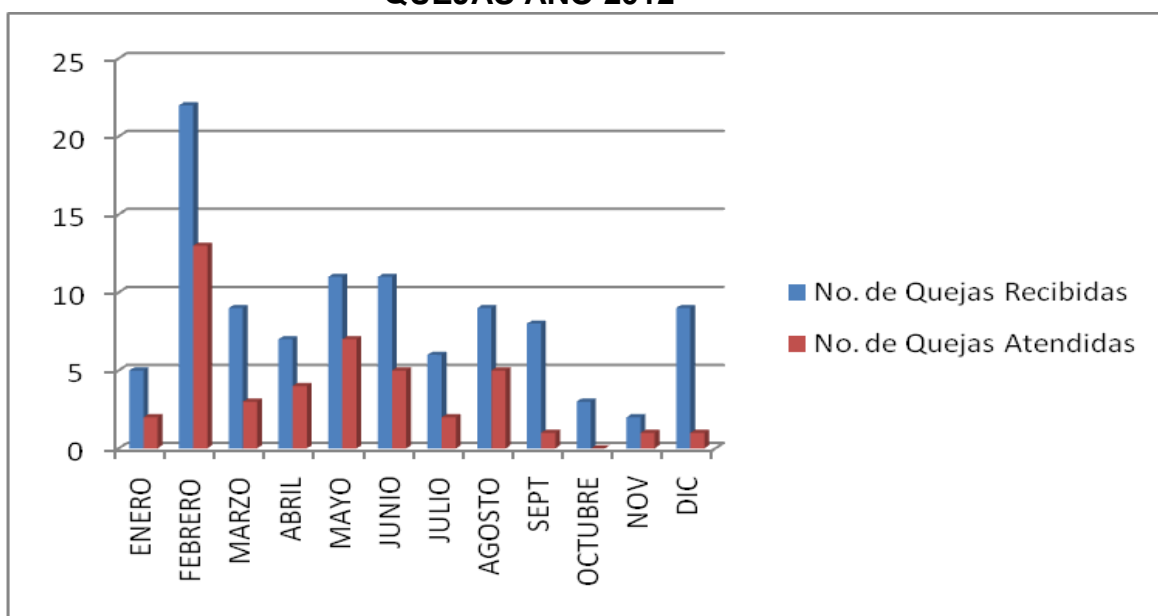
Esta oficina realizó revisión al procedimiento de quejas y reclamos desarrollado en la vigencia 2012 encontrándose los siguientes datos:

Recepción de las quejas y reclamos por vía telefónica, fax, verbal y por escrito para su respectivo trámite.

MES	No. DE QUEJAS RECIBIDAS	No. DE QUEJAS ATENDIDAS	INDICADOR MES
ENERO	5	2	40%
FEBRERO	22	13	59%
MARZO	9	3	33%
ABRIL	7	4	57%
MAYO	11	7	63%

JUNIO	11	5	45%
JULIO	6	2	33%
AGOSTO	9	5	55%
SEPT	8	1	12%
OCTUBRE	3	0	0,0%
NOV	2	1	50%
DIC	9	1	11%
TOTAL	102	44	43%

### QUEJAS AÑO 2012



Como se puede observar, el incumplimiento en la atención de quejas ha venido aumentando significativamente de un mes a otro y las que se han atendido superan los términos establecidos en el Manual de procesos. Durante el año solo se atendió el 43%.

Las quejas y solicitudes más frecuentes están relacionadas con actividades propias de la misión de la entidad.

El número de quejas recibidas en la Corporación en el año 2012 fue de 102 quejas, superior a las recepcionadas en el año 2011 el cual fue de 93, lo que equivale a un incremento de 1.09%.

Si bien en la Corporación se conformó el grupo de atención de quejas misionales y se han venido adecuando los procedimientos relacionados con la atención de quejas, buscando la agilidad en las mismas, no se ha podido evidenciar dicha mejora.

No obstante, desde la Secretaría General y la Subdirección de Gestión Ambiental se persigue el compromiso de mejorar la atención de las quejas.

## **Las mejoras estarán relacionadas con:**

1. Organizar del grupo que estará encargado de realizar el seguimiento de la gestión de quejas presentadas por la ciudadanía..
2. Facilitar la presentación de las quejas a través de formatos de recepción de las mismas.
3. Racionalizar los tramites a través de la elaboración de un procedimiento para las quejas recepcionadas a través de la página web de la entidad..

El objetivo principal de la mejora del actual sistema, es el de establecer el mejoramiento continuo como prioridad de la gestión, manteniendo permanente comunicación con los ciudadanos, destinatarios de las mejoras en la calidad del servicio prestado.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

- Recordar a los técnicos de la Subdirección de Gestión Ambiental y profesionales de Secretaría General cuáles son los términos establecidos en el manual de procesos para la atención de las quejas.
- El profesional del grupo de quejas además de hacer seguimiento debe firmar los planes de mejoramiento individual con los servidores que incurran en el incumplimiento de los términos establecidos para la atención de quejas.
- Para los casos en el cual hayan pasado varios meses y no se haya notificado una respuesta clara al usuario, es importante darle a conocer a este por medio de un oficio o contacto telefónico, donde se manifieste el estado de la queja con el fin de evitar el inconformismo y la insatisfacción de los usuarios.
- Finalmente es fundamental continuar con el fortalecimiento de las capacitaciones a través del grupo de Educación Ambiental a las comunidades que hacen parte de nuestra jurisdicción, logrando 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 mismas en la Corporación.

Atentamente,

**URIEL SALGADO CASSERES**  
Asesor Oficina de Control Interno

Proyectó: Luz M. Rizo Pastrán  
Profesional U. OCI.