

**INFORME DE VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y QUEJAS POR CORRUPCIÓN-  
PQRSD- DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA  
DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA - CDMB**

**PERIODO 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2024**

**KELLY PAOLA RESTREPO AMAYA  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ELABORÓ: NELCY MENDOZA RUEDA  
CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BUCARAMANGA, JULIO DE 2024**

## Contenido

<b>INTRODUCCION</b> .....	3
<b>OBJETIVO</b> .....	4
<b>ALCANCE</b> .....	4
<b>NORMATIVIDAD</b> .....	5
<b>RESULTADOS</b> .....	6
<b>1. Fuente de la Información</b> .....	7
<b>2. Análisis de la Información</b> .....	7
<b>2.1 Cantidad de solicitudes recepcionadas mes a mes</b> .....	7
<b>2.2 Solicitudes según el canal de recepción</b> .....	7
<b>2.3 Solicitudes recibidas por dependencia</b> .....	8
<b>2.4 Recibidas según el tipo de solicitud</b> .....	9
<b>2.5. Oportunidad de las respuestas</b> .....	11
<b>2.5.1 Oportunidad de respuesta por dependencia</b> .....	11
<b>3. PQRSD del Sistema de Vigilancia de Calidad del Aire</b> .....	12
<b>4. Encuestas de Satisfacción</b> .....	13
<b>5. Presentación de Informes e Indicadores</b> .....	13
<b>CONCLUSIONES</b> .....	15
<b>RECOMIENDACIONES</b> .....	15

## INTRODUCCIÓN

Conforme a lo establecido en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, en concordancia con el Plan Operativo vigente para el año 2024 y dando cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; la Oficina de Control Interno ha llevado a cabo la supervisión del sistema de PQRSD y presenta el informe correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024.

El objetivo principal de este informe es brindar una visión integral y detallada de las PQRSD recibidas, así como del proceso de atención y resolución de las mismas, en concordancia con las normas legales vigentes. Asimismo, se busca proporcionar información relevante para la toma de decisiones y mejorar la calidad de los servicios prestados por la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga.

A lo largo de este informe, se analizarán las PQRSD recibidas durante el periodo mencionado, destacando los principales hallazgos y los resultados obtenidos. De igual manera, se presentarán las recomendaciones pertinentes para fortalecer el sistema de PQRSD y garantizar una atención eficiente y efectiva a los ciudadanos.

## **OBJETIVO**

Evidenciar la gestión realizada por la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB) en cuanto a la atención y respuesta oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos a través de los canales establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano. Además, se pretende realizar las recomendaciones pertinentes a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la entidad.

## **ALCANCE**

El presente informe, elaborado por la Oficina de Control Interno, se basa en la recopilación y análisis de información proveniente de diversas fuentes. Para su elaboración, se ha hecho uso del Aplicativo de Correspondencia del Sistema de Información y Control (SIC), el cual concentra todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas a la entidad a través de los diferentes medios durante el primer semestre del año 2024.

Asimismo, se ha tomado en consideración el informe semestral elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano y publicado en la página web de la entidad. Dicho informe proporciona datos adicionales y análisis relacionados con el manejo y la gestión de las PQRSD durante el periodo evaluado.

La información recopilada y analizada abarca todas las PQRSD registradas en el Aplicativo de Correspondencia del SIC, sin discriminación alguna respecto a su naturaleza o categoría. Se ha llevado a cabo un análisis de las mismas, considerando aspectos como los tiempos de respuesta y cualquier otra información relevante que permita evaluar la gestión realizada por la entidad.

Cabe destacar que el alcance del presente informe se limita exclusivamente al análisis de las PQRSD registradas en el Aplicativo de Correspondencia del SIC y al informe semestral elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano. No se incluyen en este informe otras actividades o funciones desempeñadas por la entidad que estén fuera del ámbito de las PQRSD.

## **NORMATIVIDAD**

El presente informe se fundamenta en la normatividad vigente en Colombia, que establece las disposiciones legales y reglamentarias que rigen la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB). A continuación, se detallan las normas relevantes:

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991:

Todas las personas gozan del derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general o particular, con el fin de obtener una pronta resolución. Con el objetivo de garantizar los derechos fundamentales, el legislador tiene la facultad de regular el ejercicio de este derecho frente a organizaciones privadas.

Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991:

Todas las personas tienen el derecho de acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley. Además, se garantiza la inviolabilidad del secreto profesional.

Ley 190 de 1995: Establece normas para preservar la moralidad en la administración pública y erradicar la corrupción administrativa.

Ley 472 de 1998: Desarrolla el ejercicio de las acciones populares y de grupo y establece disposiciones relacionadas.

Ley 962 de 2005: Dispone la racionalización de trámites y procedimientos administrativos tanto de entidades estatales como de particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos

Ley Estatutaria de 1266 de 2008: Dicta disposiciones generales del hábeas data y regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.

Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011: Establece normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y el control de la gestión pública.

Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

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”

Directiva Presidencial No. 09 de 1999: Establece los lineamientos para la implementación de la Política de Lucha contra la Corrupción.

Decreto 2623 de 2009: Establece el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC).

Decreto 4147 de 2011: Vigila la atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y exige informes sobre el particular.

Decreto 019 de 2012: Dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública.

Decreto 2693 de 2012: Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea y reglamenta las leyes relacionadas.

Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional: Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición

Instructivo de la CDMB para la Identificación de Servicios y Clientes (E-GE-IT02).

Encuesta de la CDMB de Satisfacción a partes interesadas sobre trámites y servicios (A-PI-FO13).

Encuesta de la CDMB de Satisfacción a partes interesadas con ejecución de proyectos (A-PI-FO12).

Registro de Trámite de Atención al Ciudadano (A-PI-FO04) de la CDMB.

Procedimiento de la CDMB para la Relación con Partes Interesadas A-PI-PR07.

## **RESULTADOS**

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga cuenta con el Procedimiento de Relación con Partes Interesadas A-PI-PR07 versión 4, el cual tiene como objetivo: *“Establecer las acciones e instrumentos relacionados con la atención, satisfacción y retroalimentación de las partes”* es decir, en este procedimiento se definen las herramientas para atender adecuadamente a las partes, asegurar su satisfacción y recibir su retroalimentación para mejorar continuamente los servicios ofrecidos por la Entidad.

El procedimiento A-PI-PR07 *“PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS”* contiene Objetivo, Alcance, Políticas, Autoridad y Responsabilidad, Normatividad, Terminología e Instrucciones.

## 1. Fuente de la Información

La Información para la realización del presente seguimiento fue tomada del Módulo de Correspondencia de Institucional- SIC, módulo en el cual son registradas todas las peticiones que ingresan a la entidad independientemente de su naturaleza, medio o forma de recepción

## 2. Análisis de la Información

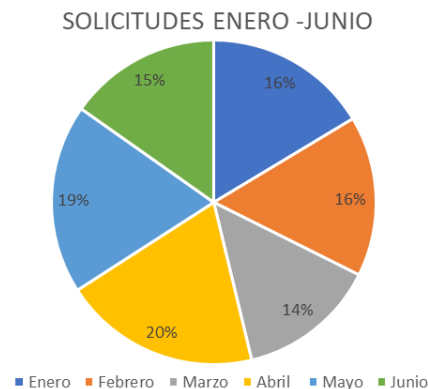
### 2.1 Cantidad de solicitudes recepcionadas mes a mes

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 y el 30 de junio de 2024 la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, recibió un total de 11.031 solicitudes, distribuidas mes a mes como se indica en el cuadro 1

**Cuadro1: Solicitudes recibidas mes a mes**

Solicitudes recibidas mes a mes		
Mes	Cantidad	%
Enero	1.807	16,38%
Febrero	1.765	16,00%
Marzo	1.529	13,86%
Abril	2.167	19,64%
Mayo	2.085	18,90%
Junio	1.678	15,21%
<b>TOTAL</b>	<b>11.031</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Cálculos de la OCI con base en datos del SIC



El mes con mayor número de solicitudes fue abril con 2,167, lo que representa el 19.64% del total, seguido por mayo con el 18,9% y los meses con menor cantidad de Solicitudes fueron marzo con 1,529 representando el 13.86%, seguido por junio con el 15,21% del total.

### 2.2 Solicitudes según el canal de recepción

La CDMB cuenta con los siguientes canales para la recepción de solicitudes:

Ventanilla de Correspondencia  
 Correo Electrónico: info@cddb.gov.co.  
 Módulo de PQRSD de la página Web: www.cddb.gov.co  
 Redes Sociales:  
 Facebook: Cddb Corporación  
 Twitter: @CARCDDMB  
 Instagram: carcddb  
 Número fijo de atención: +57-607-6970241  
 WhatsApp: 3187069866  
 Línea gratuita nacional: 018000180527

La distribución de las 11.031 solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2024 según el canal de recepción se especifica en el cuadro 2.

Cuadro 2: **Solicitudes según el canal de recepción**

SOLICITUDES SEGÚN EL CANAL DE RECEPCIÓN								
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
CARTA	1	4	-	-	8	-	13	0,12%
E-MAIL	1.458	1.350	1.176	1.717	1.692	1.376	8.769	79,49%
PQRSD	12	13	6	9	15	18	73	0,66%
PERSONAL	335	398	346	439	367	282	2.167	19,64%
TELEFONO	1		1	1	3	2	8	0,07%
CHAT				1		-	1	0,01%
<b>TORAL</b>	<b>1.807</b>	<b>1.765</b>	<b>1.529</b>	<b>2.167</b>	<b>2.085</b>	<b>1.678</b>	<b>11.031</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Cálculos de la OCI con base en datos del SIC

El e-mail es el canal más utilizado con una amplia mayoría, representando el 79.49%, seguido por “*personal*” (atención presencial) con el 19.64% del total de solicitudes: los canales de Carta, PQRSD, Teléfono y Chat tienen un uso secundario, con porcentajes de 0.12%, 0.66%, 0.07%, y 0.01% respectivamente.

La mayoría de los usuarios prefieren utilizar el e-mail para enviar sus solicitudes, lo que puede deberse a la conveniencia y accesibilidad de este medio y aunque menos utilizada que el correo electrónico, la atención personal sigue siendo un canal importante para un segmento significativo de la población.

### 2.3 Solicitudes recibidas por dependencia

Las solicitudes recibidas durante el primer semestre del 2024 distribuidas mes a mes por dependencia se pueden observar en el cuadro 3, así:



**Cuadro 3: Solicitudes recibidas por dependencia**

SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA								
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% Participación
SEYCA	1222	1074	1008	1290	1225	920	6739	61,09%
SECRETARÍA GENERAL	207	152	107	267	301	321	1355	12,28%
SAF	89	119	98	142	129	108	685	6,21%
SOPIT	68	106	78	123	106	103	584	5,29%
SURYT	79	88	61	120	111	83	542	4,91%
SUGOA	59	105	111	108	94	62	539	4,89%
GESA	15	34	32	59	49	28	217	1,97%
CONTRATACION	51	33	9	20	32	23	168	1,52%
DIRECCION GENERAL	8	28	12	14	18	18	98	0,89%
ADEI	5	15	13	21	18	10	82	0,74%
ASAMBLEA GENERAL	1	9		2		1	13	0,12%
CONTROL INTERNO	2	1				2	5	0,05%
CONSEJO DIRECTIVO				1	1		2	0,02%
C. DISCIPLINARO INTERNO	1	1					2	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>1.807</b>	<b>1.765</b>	<b>1.529</b>	<b>2.167</b>	<b>2.084</b>	<b>1.679</b>	<b>11.031</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Cálculos de la OCI con base en datos del SIC

SEYCA recibe la mayor cantidad de solicitudes con una amplia mayoría, representando el 61.09% del total; la Secretaría General es la segunda dependencia con más solicitudes, con un 12.28% del total; las demás dependencias tienen una cantidad de solicitudes significativamente menor, con SAF, SOPIT, SURYT y SUGOA siendo las siguientes en términos de cantidad de solicitudes, aunque todas por debajo del 10% individualmente, dependencias como GESA, Contratación, Dirección General, y otras, reciben un porcentaje muy pequeño de las solicitudes, cada una con menos del 2% del total.

La gran concentración de solicitudes en SEYCA muestra que esta dependencia tiene un papel central y crítico en la Entidad, lo que podría requerir una mayor atención y recursos para manejar eficientemente el volumen de solicitudes y aunque significativamente menor que SEYCA, la Secretaría General también maneja una cantidad considerable de solicitudes.

## 2.4 Recibidas según el tipo de solicitud

Las 11.031 solicitudes recibidas en el primer semestre del 2024 se clasifican de acuerdo al tipo de solicitud, lo cual permite determinar la fecha de vencimiento para dar respuesta de acuerdo a lo establecido por la ley y las políticas de la entidad según el tipo de solicitud

El cuadro 4 nos muestra la clasificación de las solicitudes según el tipo y el cuadro 4.1 nos muestra la subdivisión de la categoría denominada “*peticiones*”

Cuadro 4: Clasificación de las solicitudes según el tipo

RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD							
TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJAS	375	341	276	213	59	18	1282
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
PETICIONES	1390	1223	1139	1791	620	106	6269
SOLICITUDES Y AFECTACIONES AMBIENTALES	3	3	7	66	497	714	1290
EXALTACIONES	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	39	198	107	97	909	840	2190
<b>T O T A L</b>	<b>1807</b>	<b>1765</b>	<b>1529</b>	<b>2167</b>	<b>2085</b>	<b>1678</b>	<b>11031</b>

Fuente: Cálculos de la OCI con base en datos del SIC

La *peticiones* es el tipo de solicitud más frecuente, representando el 56.82% del total, abril tiene un pico notable con 1,791; las quejas representan el 11.62% del total, con una tendencia decreciente a lo largo del semestre; las solicitudes y Afectaciones Ambientales, representan el 11.69% del total, con un aumento significativo en los meses de mayo y junio, alcanzando 497 y 714 respectivamente; la categoría de “*otros*” representa el 19.86% del total, con una gran variación entre los meses, especialmente con un pico en mayo (909 solicitudes) y junio (840 solicitudes).

Cuadro 4.1: Clasificación de las *peticiones*

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES							
TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Derechos de petición				17	63	16	96
Solicitud de documentos				2	42	30	74
Entes de Control	19	45	57	52	73	43	289
Despachos Judiciales	2	2		5	9	12	30
Tramites y Permisos Ambientales	0	40	47	200	134	3	424
Generales	1362	1128	1034	1512	290		5326
Rep.Camara, Senado, Defensoría	1	0	1	1	3		6
Notificaciones de providencias judiciales o acto					5	1	6
Recurso, Descargos vía Gubernativa	6	8		2	1	1	18
<b>T O T A L</b>	<b>1390</b>	<b>1223</b>	<b>1139</b>	<b>1791</b>	<b>620</b>	<b>106</b>	<b>6269</b>

Fuente: Cálculos de la OCI con base en datos del SIC

Las *peticiones* generales representan la mayoría de las solicitudes de esta categoría (84.93%). Abril es el mes con el mayor número de *peticiones* generales (1,512), seguido de enero (1,362). Los trámites y permisos ambientales son el segundo tipo de *petición* más común, representando el 6.76% del total, con un pico notable en abril (200 solicitudes) y mayo (134 solicitudes). Siguen las *peticiones* a entes de control, con el 4.61%, las

solicitudes de documentos con el 1.18%, los derechos de petición con el 1.53%, los despachos judiciales con el 0.48%, los recursos y descargos vía gubernativa con el 0.29%, y las peticiones de la Cámara, Senado, Defensoría y las notificaciones de providencias judiciales, con el 0.10% del total de peticiones.

## 2.5. Oportunidad de las respuestas

Teniendo en cuenta la información contenida en el SIC, en el cuadro 5 se evidencia el estado de las respuestas a las solicitudes que ingresaron a la entidad en el primer semestre del 2024, esta información se verificó el día 3 de julio de 2024.

Cuadro 5: Oportunidad de respuestas

OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS							
ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SOLUCIONADAS ANTES DE VENCER	683	698	659	896	942	447	4325
SOLUCIONADAS VENCIDAS	1000	946	709	881	454	69	4059
PENDIENTES SIN VENCER				54	68	876	998
PENDIENTES VENCIDAS	124	121	161	336	530	162	1434
NO AMERITA RESPUESTA					91	124	215
<b>T O T A L</b>	<b>1807</b>	<b>1765</b>	<b>1529</b>	<b>2167</b>	<b>2085</b>	<b>1678</b>	<b>11031</b>

Fuente: Cálculos de la OCI con base en datos del SIC del 3 de julio de 2024

Las solicitudes solucionadas antes de vencer corresponden al 39,99% del total de solicitudes. Abril y mayo fueron los meses con mayor cantidad de solicitudes resueltas a tiempo (896 y 942 respectivamente). El número de solicitudes solucionadas vencidas es significativo (37,53%), siendo enero y febrero los meses con más casos (1000 y 946 respectivamente). Hay un incremento notable en las solicitudes pendientes vencidas en abril (336) y mayo (530).

En conclusión, la mayoría de las solicitudes se solucionan antes de vencer, pero hay un número significativo que se resuelven fuera del plazo establecido. Las solicitudes pendientes, tanto sin vencer como vencidas, muestran una tendencia al alza, especialmente en los meses más recientes. Para la fecha de revisión, el 22,05% de las solicitudes se encontraban sin respuesta.

### 2.5.1 Oportunidad de respuesta por dependencia

El cuadro 6 refleja el estado de las respuestas por dependencia, esta información corresponde a las reportada por el SIC y revisada el día 3 de julio de 2024

Cuadro 6: Oportunidad de respuestas por dependencia

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA							
DEPENDENCIA	SOLUCIONADAS ANTES DE VENCER	SOLUCIONADAS VENCIDAS	PENDIENTES SIN VENCER	PENDIENTES VENCIDAS	NO AMERITA RESPUESTA	TOTAL	% cumplimiento
C. DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	0	0	0	2	100,00%
CONTRATACION	155	7	6	0	0	168	92,26%
SUGOA	492	34	12	0	1	539	91,45%
DIRECCION GENERAL	65	22	3	0	8	98	72,22%
GESA	153	48	12	0	4	217	71,83%
ADEI	57	15	7	2	1	82	70,37%
SECRETARÍA GENERAL	837	263	68	28	159	1355	69,98%
SURYT	324	180	33	2	3	542	60,11%
SOPIT	292	204	54	32	2	584	50,17%
SAF	316	295	59	9	6	685	46,54%
SEYCA	1631	2987	742	1348	31	6739	24,31%
CONTROL INTERNO	1	3	1	0	0	5	20,00%
ASAMBLEA GENERAL	0	1	1	11	0	13	0,00%
CONSEJO DIRECTIVO	0	0	0	2	0	2	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4.325</b>	<b>4.059</b>	<b>998</b>	<b>1.434</b>	<b>215</b>	<b>11.031</b>	<b>39,99%</b>

Fuente: Cálculos de la OCI con base en datos del SIC del 3 de julio de 2024

El porcentaje total de cumplimiento es del 39,99%, lo que indica que solo una minoría de las solicitudes se resuelven antes de vencer. SEYCA tiene el mayor volumen de solicitudes y un bajo porcentaje de cumplimiento (24,31%). En contraste, C. Disciplinario Interno tiene un 100% de cumplimiento. Contratación tiene un 92,26% de cumplimiento, con 155 solicitudes solucionadas antes de vencer y solo 7 vencidas. SUGOA presenta un 91,45% de cumplimiento, con 492 solicitudes solucionadas antes de vencer y 34 vencidas. Dirección General, GESA y ADEI tienen tasas de cumplimiento superiores al 70%. Las demás dependencias muestran resultados de cumplimiento por debajo del 70%.

### 3. PQRSD del Sistema de Vigilancia de Calidad del Aire

Dando cumplimiento a lo señalado en el punto 7 del numeral 7 del Procedimiento Recepción, Investigación, Respuesta y Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias y Denuncias PQRSD del Sistema de Vigilancia de Calidad del Aire -SVCA, donde la Oficina de Control Interno debe revisar la eficacia y cierre de las PQRSD, se pudo identificar que el mencionado proceso recibió cuatro (4) PQRSD durante el primer semestre del 2024.

Cuadro 6: Oportunidad de respuestas por dependencia

PQRSD del SVCA					
No. Radicación	Fecha Recepción	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Estado al momento de la respuesta	Días Vencimiento
2454	12/02/2024	12/03/2024	2/04/2024	VENCIDA	20
6307	17/04/2024	9/05/2024	23/04/2024	EN TERMINO	0
6359	18/04/2024	18/07/2024	25/04/2024	EN TERMINO	0
7126	30/04/2024	23/05/2024	15/05/2024	EN TERMINO	0

Fuente: Cálculos de la OCI con base en datos del SIC del 3 de julio de 2024

Hay una PQRSD con número de radicación 2454 que se venció. La respuesta se dio 20 días después del vencimiento; las otras tres PQRSD (números 6307, 6359 y 7126) fueron atendidas dentro del plazo establecido.

De las cuatro PQRSD recibidas, tres fueron resueltas en término y una fue resuelta fuera del plazo. Esto representa un 75% de eficacia en términos de cumplir con los tiempos establecidos.

#### 4. Encuestas de Satisfacción

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB) cuenta con un formato de Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre Trámites y Servicios (A-PI-FO13, versión 5), que es diligenciado por los usuarios de los servicios de la CDMB a través de la herramienta digital Google Forms. Esta encuesta tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a los trámites y servicios ofrecidos. Los resultados de esta encuesta permiten conocer la opinión de las partes interesadas acerca de la atención y el servicio brindado, además de evaluar la oportunidad de respuesta con la que se atienden sus necesidades y expectativas. Esto contribuye a la mejora continua de los procesos de la entidad, así como a la participación ciudadana.

La Oficina de Gestión Social y Ambiental, como responsable del proceso de Relación con Partes Interesadas, consolida los resultados de la encuesta y elabora un informe mensual, tal como lo establece el procedimiento A-PI-PR07 versión 4. Este informe se publica mensualmente en la página web de la entidad. Los resultados de la mencionada encuesta se pueden consultar en el siguiente enlace: <http://www.cdmb.gov.co/cdmb/gestion-institucional/informes/informe-encuesta-de-satisfaccion>

#### 5. Presentación de Informes e Indicadores

El proceso de Relación con Partes Interesadas cuenta con dos indicadores que sirven como instrumentos de medición. Estos indicadores se calculan mensualmente y se reportan para su posterior publicación en el módulo del

Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC) de la intranet corporativa. Los indicadores son:

Oportunidad de la Correspondencia: (No. de solicitudes atendidas oportunamente / Total de solicitudes radicadas \* 100).

Proceso Maestro		Relación con Partes Interesadas												
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Medición de la Satisfacción del Cliente</b>	<b>Descripción del Indicador:</b>	Porcentaje de usuarios de la CDMB satisfechos											
<b>Índice (formula)</b>		<b>Valor de Actualidad</b>	<b>Valor Meta</b>	<b>Valor Medio</b>	<b>Valor Alerta</b>									
[Sumatoria de cada excelente y bueno de cada criterio evaluado / Total de encuestas aplicadas] * 100%		85%	100-90	89-80	79-0									
			Unidad	Porcentaje	Sentido	Positivo								
<b>Fuente de Datos:</b>	Sistema de Información Corporativo													
<b>Frecuencia Medición</b>	Mensual	<b>Resp. Medición</b>	Profesional Contratista											
<b>A quien le interesa la Medición (Cargo):</b>	Jefe Oficina Gestión Social y Ambiental	<b>Nombre y Apellido a quien le interesa la Medición:</b>	Heidi Cecilia Tavera Amado											
<b>Frecuencia Análisis</b>	Mensual	<b>Resp. Análisis</b>	Jefe Oficina Gestión Social y Ambiental											
<b>Fórmula</b>	<b>Periodo de Medición (Mensual):</b>													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom.	
Variable A	12	40	47	13	27	32							171	
Variable B	13	43	51	28	31	35							201	
Resultado	92%	93%	92%	46%	87%	91%							85%	

Medición de la Satisfacción del Cliente: Sumatoria de cada excelente y bueno de cada criterio evaluado.

Proceso Maestro		Relación con Partes Interesadas												
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>OPORTUNIDAD DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA - SIC</b>	<b>Descripción del Indicador:</b>	Porcentaje de solicitudes con respuesta dada de manera oportuna											
<b>Índice (formula)</b>		<b>Valor de Actualidad</b>	<b>Valor Meta</b>	<b>Valor Medio</b>	<b>Valor Alerta</b>									
No. de Solicitudes atendidas oportunamente / Total de Solicitudes Radicadas en la entidad * 100		51%	100-90%	89-70%	69-0%									
			Unidad	Porcentaje	Sentido	Positivo								
<b>Fuente de Datos:</b>	Sistema de Información Corporativo													
<b>Frecuencia Medición</b>	Mensual	<b>Resp. Medición</b>	Profesional Contratista											
<b>A quien le interesa la Medición (Cargo):</b>	Jefe Oficina Gestión Social y Ambiental	<b>Nombre y Apellido a quien le interesa la Medición:</b>	Heidi Cecilia Tavera Amado											
<b>Frecuencia Análisis</b>	Mensual	<b>Resp. Análisis</b>	Jefe Oficina Gestión Social y Ambiental											
<b>Fórmula</b>	<b>Periodo de Medición (Mensual):</b>													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom.	
Variable A	1454	1175	803	841	811	511							5595	
Variable B	1807	1765	1529	2167	2085	1717							11070	
Resultado	80%	67%	53%	39%	39%	30%							51%	

De igual forma, la Oficina de Gestión Social y Ambiental elabora informes de los requerimientos recibidos por la Entidad de manera mensual y semestral. Estos informes se publican en la página web de la entidad y se pueden visualizar en el siguiente enlace: <http://www.cdmb.gov.co/cdmb/gestion-institucional/informes/informes-de-solicitudes-atencion-al-ciudadano>

## **CONCLUSIONES**

**Alto Volumen de Solicitudes:** Durante el primer semestre de 2024, la CDMB recibió un total de 11,031 solicitudes, lo que evidencia un alto nivel de interacción y demanda por parte de las partes interesadas.

**Predominio del Canal de E-mail:** La mayoría de las solicitudes fueron recibidas a través del canal de e-mail, representando el 79.49% del total, lo que indica la preferencia de los usuarios por este medio para comunicarse con la Entidad.

**Oportunidad de Respuesta Variada:** Aunque el 39.99% de las solicitudes fueron solucionadas antes de vencer el plazo, aún existe un 37.53% de solicitudes solucionadas vencidas y un 13.26% de pendientes vencidas, lo cual sugiere la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta.

**Distribución Desigual entre Dependencias:** La dependencia SEYCA recibió el mayor número de solicitudes (61.09%) y también tiene uno de los porcentajes de cumplimiento oportuno más bajos (24.31%), lo que podría indicar una sobrecarga de trabajo o la necesidad de una gestión más eficiente en esta área.

**Satisfacción del Usuario:** La encuesta de satisfacción muestra que los usuarios tienen una buena percepción general de los servicios, aunque se requiere mejorar en ciertos aspectos para aumentar la calificación global de satisfacción.

**Sistema de Vigilancia de Calidad del Aire (SVCA):** De las 11,031 solicitudes recibidas por la entidad, cuatro (4) corresponden al SVCA, lo que equivale al 0.036% del total. De estas cuatro solicitudes, tres (3) fueron respondidas dentro del plazo establecido, demostrando una eficacia en términos de tiempos de respuesta del 75%

## **RECOMIENDACIONES**

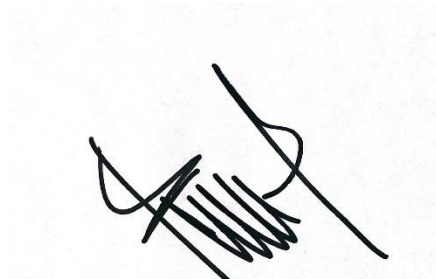
**Mejorar la Gestión de Respuesta:** Implementar un sistema de seguimiento más riguroso para asegurar que las solicitudes se atiendan dentro del plazo estipulado, reduciendo así el número de respuestas vencidas y pendientes vencidas.

**Optimizar la Carga de Trabajo:** Revisar la distribución de trabajo en las diferentes dependencias, especialmente en SEYCA, para equilibrar la carga de solicitudes y mejorar la eficiencia en la gestión de respuestas.

**Fortalecer Canales de Comunicación:** Continuar promoviendo el uso del e-mail, pero también incentivar y mejorar la eficiencia de otros canales de comunicación para diversificar las vías de recepción de solicitudes y reducir posibles congestiones en un solo canal.

**Capacitación Continua:** Realizar capacitaciones periódicas para el personal encargado de la gestión de solicitudes, enfocándose en técnicas de manejo eficiente del tiempo, priorización de tareas y mejora en la atención al usuario.

**Monitoreo y Evaluación Constante:** Establecer un sistema de monitoreo y evaluación constante de los indicadores de oportunidad de la correspondencia y satisfacción del cliente, permitiendo identificar áreas de mejora de manera proactiva y ajustando los procesos según sea necesario.



**KELLY PAOLA RESTREPO AMAYA**  
**Jefe oficina de Control Interno**

Elaboró: Nelcy Mendoza Rueda /Contratista OCI