



Corporación Autónoma  
Regional del Tolima



# CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL TOLIMA CORTOLIMA

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### PROCEDIMIENTO: ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO

30 de Julio de 2013

En desarrollo de las actividades de apoyo y seguimiento del procedimiento de Asesoría y Acompañamiento que pertenece al proceso Evaluación institucional responsabilidad de la Oficina de Control Interno, se realizó el seguimiento al estado y cumplimiento con los PQRs de la Vigencia 2013 según la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, artículo 76.

**1. OBJETIVO DEL INFORME:** Cumplir con los PQRs y la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, artículo 76. Permitir una mejor prestación del Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Corporación.

Como resultado del seguimiento a los PQRs – Primer semestre de 2013, que realizo la oficina de Control Interno, se detectó debilidades en la Oficina Jurídica de la Corporación para dar respuesta a los PQR dentro de los tiempos, lo que genero un acta entre la oficina Jurídica, la Subdirección administrativa y Financiera, Recursos tecnológicos, el Líder del procedimiento Participación

Ciudadana “Control Disciplinario y la Oficina de control interno, para que se analizara esta situación y se generó acción de Mejora – Plan de Mejoramiento por Procesos, en el que se planteó incluir personal supernumerario para descongestionar los PQR y Correspondencia de la Oficina jurídica.

Actualmente la oficina jurídica adelanta un proceso de descongestión del despacho, tramite a temas de minería ilegal y de informes a entes de Control que son de mucha complejidad.

También se planteó en el comité de PQR la Capacitación a los funcionarios encargados de recibir y distribuir la correspondencia y manejo de los sistemas en temas de correspondencia.

La oficina de recursos tecnológicos se comprometió a desarrollar programa para el manejo de fauna silvestre y banco de proyectos; lo cual permitirá que la correspondencia por esto temas termine y pase a otros sistemas con tiempos distintos establecidos en la ley que regula a los mismos.

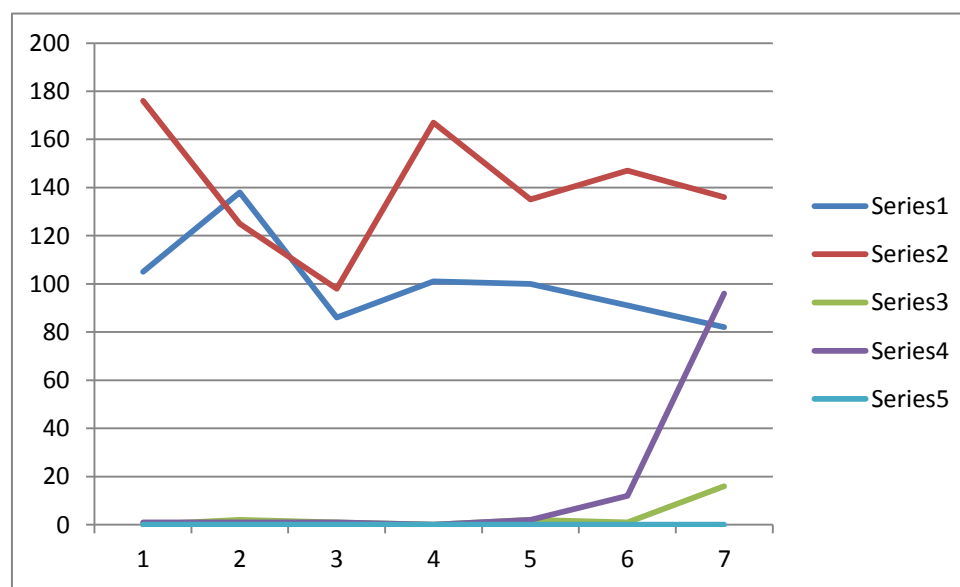
Dentro del cumplimiento del Plan de Mejoramiento al proceso de Participación Ciudadana, se cumplió con el mismo, se revisaron los controles establecidos en el procedimiento de P;Q;R, haciéndole los siguientes ajustes : Se cambia versión por ajuste al procedimiento a fin de que las actividades queden en verbos infinitivos (ar, er, ir, or, ur ), se establecieron en las actividades controles al estado de la correspondencia, en la base legal se estableció un orden jerárquico de la normas, se definió que es un reclamo, se definieron los términos y plazos de los

P;Q;Rs y se estableció un responsable del procedimiento y los responsables de las actividades. En igual sentido se divulgaron y se socializaron los cambios a través de las capacitaciones y manejo de la intranet en temas de la correspondencia a los funcionarios de cada dependencia como fueron las Subdirecciones de Calidad, Desarrollo, Administrativa, la Oficina Jurídica, La oficina de Planeación, la Dirección Territorial Norte y una capacitación de forma General para todos los funcionarios de la entidad en total fueron siete capacitaciones, quedando evidencia en la oficina de Recursos Humanos mediante los informes de la capacitaciones con material fotográfico y midiéndose al grado de eficacia de la mismas a través de una evaluación con varias opciones posibles pero con una respuesta verdadera.

Finalmente la oficina de control Disciplinario a iniciado la apertura de procesos disciplinarios con temas específicos de los PQ;R con radicados N° 260-2013 y 262- 2013

### COMPORTAMIENTO DE LOS PQRs DE LA CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DEL TOLIMA CORTOLIMA, DURANTE LOS MESES DE ENERO A JULIO DE 2013.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
1	105	138	86	101	100	91	82
2	176	125	98	167	135	147	136
3	0	2	1	0	0	2	16
4	1	1	1	0	0	2	96
5	0	0	0	0	0	0	0
	282	266	186	268	239	251	330





Corporación Autónoma  
Regional del Tolima



## CONCLUSIONES

- Se presentan debilidades en la Oficina Jurídica de la Corporación para dar cumplimiento con los PQR dentro de los tiempos.
- se tiene en la Página Web de la Corporación un Link de PQRs, para el servicio de los Ciudadano.

## RECOMENDACIONES

- Cumplimiento con los compromisos de la Oficina Jurídica y de toda la Corporación con la respuesta oportuna y de fondo según el contenido de los PQRs.

**JAVIER OSWALDO PINEDA RAMOS**  
Asesor de la Oficina de Control Interno