



**CORANTIOQUIA**


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS**

**Primer Semestre de 2019**

**Presentado a  
Dirección General Corantioquia**

**Preparado por  
Oficina de Control Interno**

**Medellín, agosto de 2019**

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 2 DE 27

## CONTENIDO


1	INTRODUCCIÓN .....	4
2	GLOSARIO .....	5
3	OBJETIVO(S) .....	7
3.1	Objetivo general .....	7
3.2	Objetivos específicos.....	7
4	NORMATIVA.....	7
5	ASPECTOS GENERALES.....	8
6	METODOLOGIA .....	10
6.1	Comunicaciones oficiales externas (COE) recibidas. ....	11
6.2	Clasificación de las Comunicaciones oficiales externas recibidas. ....	13
6.3	Clasificación de las Comunicaciones oficiales externas recibidas por dependencia. ....	15
6.4	Comunicaciones oficiales externas pendientes de respuesta clasificadas por descriptor y dependencia. ....	17
6.5	Cumplimiento y tiempo de respuestas.....	21
7	SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES ANTERIORES.....	23
8	CONCLUSIONES .....	25
9	RECOMENDACIONES .....	26

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Comunicaciones oficiales externas (COE) clasificadas por descriptor. ....	13
Tabla 2. Comunicaciones oficiales externas (COE) clasificadas por dependencia responsable. ....	15
Tabla 3. Comunicaciones oficiales externas (COE) sin respuesta - Año 2018.....	17
Tabla 4. Comunicaciones oficiales externas (COE) sin respuesta por descriptor y dependencia - Semestre I 2019.....	18
Tabla 5. Comunicaciones oficiales externas (COE) sin respuesta - Semestre I 2019.....	19
Tabla 6. Comunicaciones oficiales externas (COE) sin respuesta clasificadas por descriptor - Semestre I 2019 .....	20
Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta de Comunicaciones oficiales externas (COE) por dependencia – .....	22
Tabla 8. Seguimiento a Recomendaciones Informes Semestre II-2018 y Semestre II-2017 .....	23
Tabla 9. Observaciones Informe Semestral Seguimiento a la gestión de PQRS (2018-II) incorporadas al Plan de Mejoramiento Interno Corporativo.....	25

## LISTA DE FIGURAS

Gráfica 1. Total de Comunicaciones oficiales externas recibidas en comparación con el año anterior. ....	11
Gráfica 2. Total de Comunicaciones oficiales externas recibidas no clasificadas como PQRS comparado con el año anterior.....	12
Gráfica 3. Total de Comunicaciones oficiales externas recibidas o PQRS reales en comparación con el año anterior. ....	12
Gráfica 4. Clasificación de las comunicaciones oficiales externas por descriptor. ....	13
Gráfica 5. Clasificación de las comunicaciones oficiales externas por dependencia.....	15
Gráfica 6. Distribución de Comunicaciones sin respuesta por descriptores y dependencia para la vigencia 2018. ....	17
Gráfica 7. Distribución de Comunicaciones sin respuesta por descriptores y dependencia para el semestre I 2019.....	19
Gráfica 8. Comunicaciones oficiales externas sin respuesta - semestre I 2019.....	19
Gráfica 9. Comunicaciones oficiales externas sin respuesta clasificadas por descriptor - semestre I 2019.....	20
Gráfica 10. Total de Comunicaciones oficiales externas recibidas, en comparación con el año anterior .....	21

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 4 DE 27


## 1 INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre **01 de enero al 30 de junio de 2019**.

El presente informe demuestra la gestión realizada por la Corporación a las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS) manifestadas por los usuarios a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad: escrita, correo electrónico, buzón, web, llamada telefónica, verbal y redes sociales, así mismo, muestra la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y los decretos que la reglamenten.

Los resultados de este informe son producto del permanente seguimiento, acompañamiento y asesoría que desde la Oficina de Control Interno se realiza en cada una de las dependencias, especialmente de aquellas que ejercen algún tipo de liderazgo en la gestión de respuesta a las comunicaciones de nuestros usuarios, a partir de lo cual se establecen una serie de conclusiones y recomendaciones, velando por el fortalecimiento y mejora continua del proceso.

Conforme a lo anterior, es importante que cada dependencia evalúe los resultados que se presentan en este informe e implementen las medidas necesarias y efectivas que garanticen que la atención en la respuesta de las PQRS se efectúe de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 5 DE 27


## 2 GLOSARIO<sup>1</sup>

- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento por CORANTIOQUIA. (artículo 3°, literal b) Ley 1581 de 2012)
- **Canales de Atención:** Medios, espacios o escenarios que CORANTIOQUIA utiliza para interactuar con las personas, con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas y reclamos.<sup>2</sup>
- **Derecho de petición:** Toda solicitud, llámese Petición propiamente dicha, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Invitación y Felicitación – o cualquier otra actuación similar que una persona presente ante la Corporación en debida forma y ante la cual se debe ofrecer respuesta puntual, precisa, pertinente, veraz y completa de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Nacional, la Ley 1755 de 2015 y los decretos que la reglamenten.
- **Información:** Conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que CORANTIOQUIA y los usuarios generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- **Solicitud de Información:** Derecho a acceder y obtener información sobre las actuaciones y registros de CORANTIOQUIA, o sobre los documentos relativos a las funciones de su competencia y a obtener copia de los mismos, siempre que no tengan el carácter de reservados de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales vigentes.
- **Petición verbal no presencial o semipresencial:** Forma indirecta de presentación de la petición ante CORANTIOQUIA por medio telefónico, electrónico, tecnológico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.<sup>3</sup>
- **Petición verbal presencial:** Forma directa de presentación vocal de la petición ante CORANTIOQUIA sin utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la

<sup>1</sup> Tomado del proyecto de resolución “Por la cual se dicta el reglamento interno para el trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, invitaciones y felicitaciones - PQRSDIF - que se reciben en la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia, CORANTIOQUIA” y de la propuesta “Manual para la atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”


<sup>2</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, expedido por la Presidencia de la República.

<sup>3</sup> Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 6 DE 27

voz. Documento elaborado por el servidor público de CORANTIOQUIA ante quien se presenta la petición verbal, del que debe expedirse copia a solicitud del interesado.

- **Queja administrativa:** Toda insatisfacción formulada en exposición de hechos, por parte de los usuarios, por actos u omisiones de los servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.
- **Queja ambiental:** Toda insatisfacción formulada en exposición de hechos, por parte de los usuarios, por actos u omisiones de los servidores públicos en el desarrollo de la misión corporativa.
- **Reclamo:** Solicitud de un usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular o general, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Solicitud de copias:** Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa con el objeto de tener acceso a los documentos que en ella reposan.
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 7 DE 27

### 3 OBJETIVO(S)

#### 3.1 Objetivo general

Realizar el seguimiento a la gestión para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean allegadas a la Corporación entre el **01 de enero al 30 de junio de 2019**, así como, publicar el presente informe.


#### 3.2 Objetivos específicos

- Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRS radicadas en el primer semestre del año 2019.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRS, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Presentar las recomendaciones y sugerencias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para promover el mejoramiento continuo en la Corporación.

### 4 NORMATIVA

Dada su naturaleza de entidad de carácter público, creada por la Ley 99 de 1993, para la emisión de actos administrativos, CORANTIOQUIA da cumplimiento a lo dispuesto en las siguientes disposiciones normativas:

- Constitución Política de Colombia de 1991, especialmente los artículos 23 y 74, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- La ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.
- El Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 8 DE 27

- La Ley 734 de 2002 por el cual se expide el Código Disciplinario Único, dispone en el artículo 34 “los deberes del servidor público entre ellos el dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad”.
- La Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece Estatuto Anticorrupción establece, respecto al tema, en su artículo 76 indica la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- La Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- El Decreto Ley 19 del 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
- La Ley 1712 de 2014 así como el Decreto Reglamentario 103 de 2015 “por la cual se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional”
- La 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, en su artículo 13 dispone: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades”.
- El Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Plan Nacional de Desarrollo Ley 1955 de 2019

## 5 ASPECTOS GENERALES

La atención al ciudadano y la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) se realizar a través *del proceso de apoyo “Fortalecimiento Administrativo y Financiero” cuyo objetivo es “Lograr la articulación de los recursos humanos, físicos y financieros de manera eficiente y eficaz, a través de la ejecución y cumplimiento de competencias, responsabilidades, compromisos y el fortalecimiento institucional interno y externo a nivel corporativo”*, desarrollado con el procedimiento C. Administración Logística, literales C.4. Atención al Ciudadano y C.4.2. Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS-

Conforme a lo anterior, a continuación, se presenta la secuencia de actividades que se realizan en el procedimiento citado:



C.4.2. Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS-			
SECUENCIA	PROCEDIMIENTO / TAREAS	RESPONSABLE	PRODUCTO/REGISTRO
1	<p>Recepcionar solicitud de PQRS a través de los diferentes medios físicos y electrónicos con que cuenta la Corporación.</p> <p>Por aplicativo E-SIRENA, correos electrónicos: corantioquia@corantioquia.gov.co, atencionalciudadano@corantioquia.gov.co</p>	<p>Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa Grupo Interno de Trabajo Orientación al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p><b>Solicitud PQRS recibida</b> (Documento Ruta: Correo electrónico atencionalciudadano@corantioquia.gov.co, Aplicativo SIRENA y e-Sirena)</p>
2	<p>Revisar y radicar solicitud de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQRS-, recibida de forma física o electrónica ingresándola en el Aplicativo e-SIRENA.</p>	<p>Técnico Grupo Centro de Administración de Documentos/ Auxiliar Administrativo Atención al ciudadano Grupo Interno de Trabajo Orientación al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p><b>Solicitud PQRS radicada</b> (Documento Ruta: Aplicativo SIRENA) Procedimiento B.3.Gestión de Comunicaciones Oficiales Internas y Externas en la ruta: J:\SGI\SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL\6 PROCESOS CORPORATIVOS - 1. Gestión de la Información y el Conocimiento - GIC.</p>
3	<p>Remitir solicitud de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQRS- en forma electrónica y física a la dependencia competente para su respuesta.</p> <p><b>Riesgo: Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.</b></p>	<p>Técnico Grupo Centro de Administración de Documentos. Grupo Interno de Trabajo Orientación al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>(Documento Ruta: Aplicativo SIRENA-e-Sirena)</p>
4	<p>Realizar reparto a funcionario de la dependencia encargado de dar respuesta a la solicitud de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQRS-.</p> <p><b>Riesgo: Personal con poca competencia.</b></p>	<p>Directivo de la Dependencia Corporativa.</p>	
5	<p>Evaluar la solicitud de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQRS-, que sea de competencia de la dependencia, analizar las causas y definir la solución.</p> <p><b>Riesgo: Personal con poca competencia.</b></p>	<p>Profesional Dependencia Corporativa</p>	
6	<p>Solicitar por escrito a la dirección indicada por el usuario, mayor información para la atención Peticiones, Quejas y Reclamos -PQRS- cuando sea necesario.</p> <p>Si el usuario no remite la documentación adicional, se entenderá que desistió de presentar la queja o reclamo.</p> <p><b>Riesgo: Inadecuada atención al ciudadano</b></p>	<p>Profesional Dependencia Corporativa</p>	<p><b>Oficio de requerimiento de información</b> (Documento Ruta: Aplicativo SIRENA-e-Sirena)</p>
7	<p>Elaborar respuesta al usuario, para el cierre del trámite. En los casos en que la respuesta es virtual ingresar toda información correspondiente en el módulo-web de PQRS e- SIRENA.</p> <p><b>Riesgo: Incumplimiento en la aplicación de la normatividad vigente o de las directrices establecidas.</b></p>	<p>Profesional Dependencia Corporativa</p>	

C.4.2. Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS-			
SECUENCIA	PROCEDIMIENTO / TAREAS	RESPONSABLE	PRODUCTO/REGISTRO
8	Radical la respuesta de la Petición, Queja y Reclamo -PQR- a través de los aplicativos de Gestión Documental.	Técnico Grupo Centro de Administración de Documentos. Grupo Interno de Trabajo Orientación al Ciudadano y Gestión Documental / Archivos de Gestión de Las Subdirecciones de Ecosistemas, Regionalización y Administrativa y Secretaría General.	<b>Comunicación Oficial Interna (Oficio) radicado</b> (Documento Ruta: Aplicativo SIRENA-e-Sirena)
9	Comunicar telefónicamente o notificar por escrito al usuario la solución respectiva, según sea pertinente.  <b>Riesgo: Incumplimiento en la aplicación de la normatividad vigente o de las directrices establecidas.</b>	Técnico Grupo Centro de Administración de Documentos.	<b>Constancia de envío</b> (Documento Ruta: Aplicativo SIRENA-e-Sirena)
10	Verificar el cumplimiento de la atención del PQRS  <b>Riesgo: Incumplimiento en la aplicación de la normatividad vigente o de las directrices establecidas.</b>	Profesional Oficina de Control Interno	Informe de Seguimiento a PQRS
11	Definir y aplicar periódicamente los métodos de evaluación de satisfacción del usuario (encuesta de satisfacción de usuario).	Profesional Subdirección Planeación	(Documento Ruta:J:\SGI\SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL\8_EVALUACIÓN _MEJORA\SATISFACCIÓN DEL USUARIO)
12	Elaborar informe semestral sobre el estado de atención de PQRS del usuario y remitir a la Dirección General.	Profesional Oficina de Control Interno	Informe de Seguimiento a PQRS

## 6 METODOLOGIA

Para la realización del presente informe, se tomó la base de datos construida por la Oficina de Control Interno para el seguimiento a la gestión para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan a la corporación y que es efectuado semanalmente.

La construcción de esta base de datos se realiza básicamente con el reporte de las Comunicaciones Oficiales Externas que requieren respuesta y que hayan sido allegadas entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. No obstante, para el mes de junio se incluyó el reporte que arroja el módulo de PQRS del aplicativo e-Sirena, ya que muchas de estas no se encuentran incluidas en el reporte de Comunicaciones Oficiales Externas.

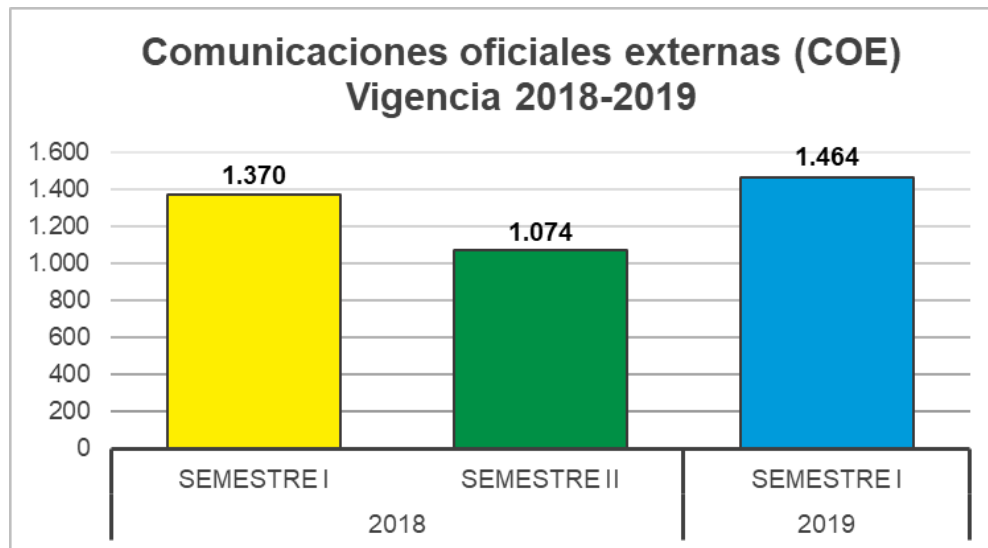
Una vez identificadas estas Comunicaciones Oficiales Externas, se procedió a verificar si ya poseían respuesta a través de los reportes del aplicativo e-Sirena, y en aquellos casos en los que no se evidenció respuesta en el sistema, se envió el listado a cada dependencia para que procedieran de manera manual a la búsqueda de la misma.

Este ejercicio de seguimiento desde la Oficina de Control Interno y de retroalimentación de todas las dependencias, se realizó de manera semanal durante el semestre I de 2019.

Consolidada la información con todas las dependencias, se obtienen los resultados que se presentan a continuación:

### 6.1 Comunicaciones oficiales externas (COE) recibidas.

Durante primer semestre de 2019, fueron recibidas un total de **1.464 Comunicaciones Oficiales Externas (COE)**, también llamadas **PQRS**, las cuales, comparadas con los semestres I y II del año 2018 presentan el siguiente panorama:

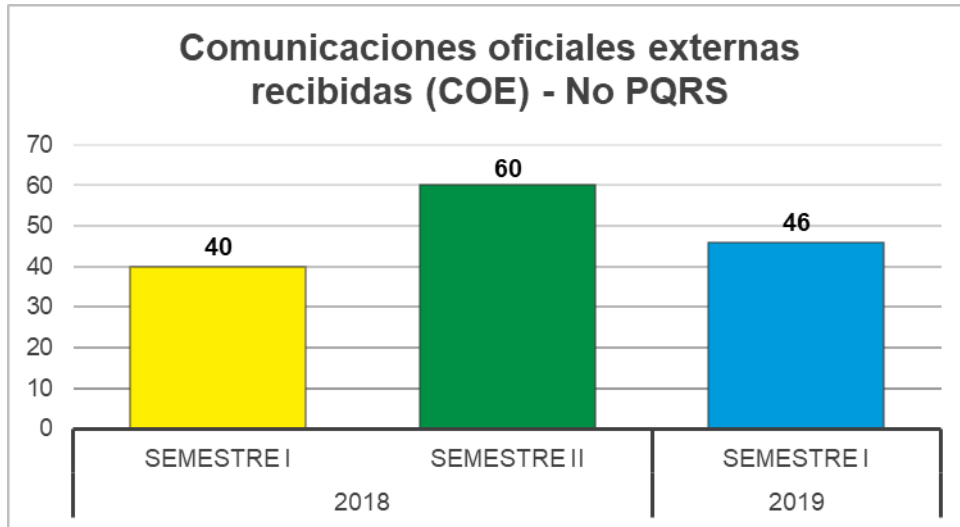


Gráfica 1. Total de Comunicaciones oficiales externas recibidas en comparación con el año anterior.

Conforme a lo anterior, se evidencia como en este primer semestre el total de comunicaciones oficiales externas (COE) **añtó en un 6%** comparado con el primer semestre del año anterior.

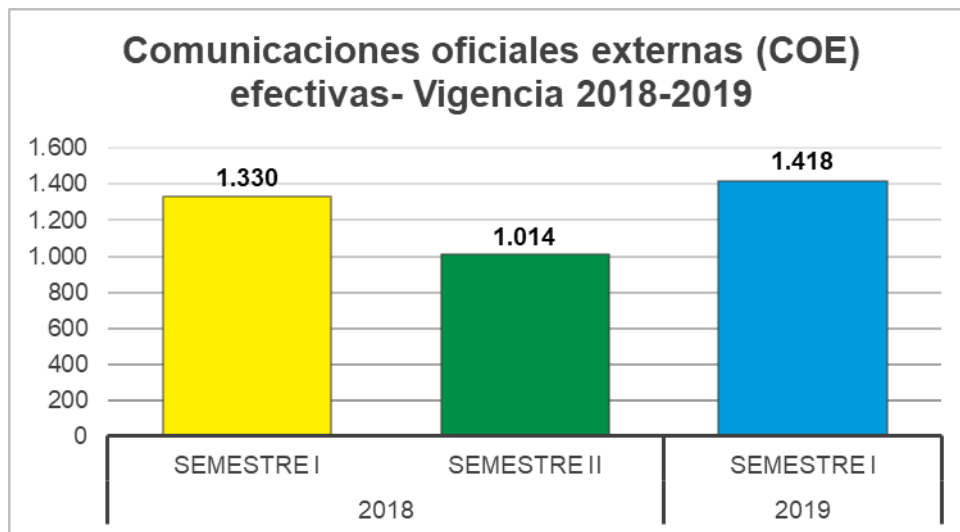
No obstante, de esta cantidad de comunicaciones recibidas, **46 solicitudes no se clasificarían como una PQRS**, toda vez que corresponden a comunicaciones que no requieren respuesta, como lo son invitaciones a eventos, socialización de estudios,

respuestas que otras entidades nos brindan u oficios para conocimiento, los cuales, para el presente análisis serán descartadas.



Gráfica 2. Total de Comunicaciones oficiales externas recibidas no clasificadas como PQRS comparado con el año anterior.

Así las cosas, las comunicaciones oficiales externas recibidas para el primer semestre del año 2019 son 1.418, información con la cual se realizará el siguiente análisis.



Gráfica 3. Total de Comunicaciones oficiales externas recibidas o PQRS reales en comparación con el año anterior.

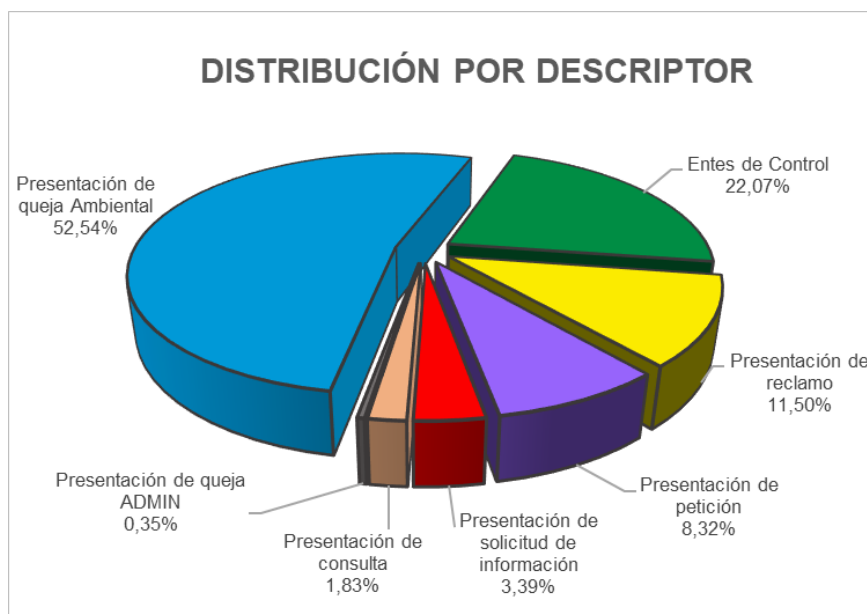
Es importante mencionar que, a la fecha de corte del presente informe, se presentan **38 comunicaciones oficiales externas (COE) o PQRS sin responder de la vigencia 2018**, las cuales serán incluidas en el presente análisis, en el numeral 6.4.

## 6.2 Clasificación de las Comunicaciones oficiales externas recibidas.

Las Comunicaciones Oficiales Externas (COE) o PQRS allegadas durante el primer semestre 2019, se encuentran clasificadas conforme los siguientes descriptores existentes en los aplicativos corporativos, no obstante, es importante aclarar, que la información que se relaciona a continuación, incluye las comunicaciones recibidas a 30 de junio de 2019, inclusive las que aún se encuentran en los términos de ley para dar respuesta.


Tabla 1. Comunicaciones oficiales externas (COE) clasificadas por descriptor.

DESCRIPTOR	TOTAL CANTIDAD	% TOTAL	CON RESPUESTA	% EFECT.	SIN RESPUESTA	% EFECT.
Presentación de queja Ambiental	745	52,54%	480	64,43%	265	35,57%
Entes de Control	313	22,07%	281	89,78%	32	10,22%
Presentación de reclamo	163	11,50%	10	6,13%	153	93,87%
Presentación de petición	118	8,32%	77	65,25%	41	34,75%
Presentación de solicitud de información	48	3,39%	39	81,25%	9	18,75%
Presentación de consulta	26	1,83%	18	69,23%	8	30,77%
Presentación de queja ADMIN	5	0,35%	1	20,00%	4	80,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.418</b>	<b>100,0%</b>	<b>906</b>	<b>63,89%</b>	<b>512</b>	<b>36,11%</b>



Gráfica 4. Clasificación de las comunicaciones oficiales externas por descriptor.

De acuerdo a la gráfica 4, se muestra que la mayor cantidad de comunicaciones oficiales externas recibidas en el primer semestre 2019 corresponden a **presentación de queja**

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 14 DE 27

**ambiental con un porcentaje de 52,54%**, lo cual está relacionado directamente con la ejecución de nuestra misión. A través de este descriptor se clasifican las quejas ambientales que puedan presentarse en el territorio por actividades antrópicas que afectan el patrimonio ambiental, así como también se incluyen las quejas asociadas a tramites y permisos ambientales otorgados por la Corporación.

Igualmente, se muestra que este descriptor es el que mayor número de comunicaciones tiene pendiente por responder: **265 equivalente al 52,98% de la totalidad de solicitudes pendientes (512 solicitudes)**, debido a que el volumen de solicitudes que se reciben son muy altas frente a la capacidad operativa que tienen las oficinas territoriales para atenderlas, sumado, a los cambios de la planta de personal que ha sufrido la corporación en el último año que hace que los procesos se desarrollen lentamente. No obstante, en términos de plazo para dar respuesta, **63 solicitudes** se encuentran aún dentro de los plazos establecidos en la norma, disminuyendo el número total en **202 solicitudes**.

En relación a la eficacia de las respuestas, el descriptor que se destaca por su mayor atención es el de **Entes de Control** con un porcentaje de **89,78%** debido a los términos de ley que enmarcan estas solicitudes.

Por otro lado, el descriptor con menor cantidad de solicitudes presentadas es **Presentación de queja ADMIN**, con solo el **0,35%**, teniendo una eficacia solo del **20%** (de 5 solicitudes, 1 solicitud respondida), lo cual demuestra la necesidad de impulsar sus respuestas oportunamente, sin embargo, el descriptor **Presentación de reclamo** es el que reporta baja eficacia, ya que, de **153 solicitudes** de reclamo presentadas, **se ha respondido solo 10 solicitudes**.

En cuanto a las Comunicaciones Oficiales Externas (COE) realizadas verbalmente o aquellas atendidas de manera inmediata, aún continúan sin poderse identificar ya que no cuentan con un descriptor que permita hacerle seguimiento. Así las cosas, se reitera la necesidad de su creación.

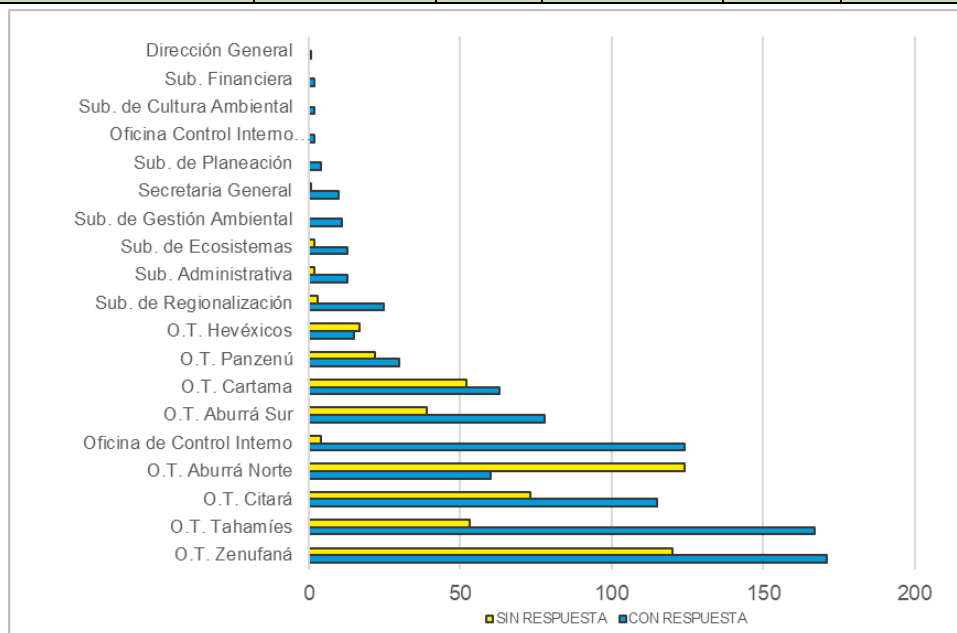
En resumen, de las 1.418 solicitudes recibidas, **se tiene una eficacia de respuesta del 73%**, toda vez que, de las 512 solicitudes pendientes, 132 se encuentran en el plazo establecido por términos de ley a 30 de junio de 2019, lo que disminuye en **380 solicitudes pendientes a la fecha por responder**.

### 6.3 Clasificación de las Comunicaciones oficiales externas recibidas por dependencia.


A continuación, se relacionan las Comunicaciones Oficiales Externas (COE) o PQRS allegadas a la Corporación discriminadas por cada una de las dependencias responsables de la atención de su respuesta.

Tabla 2. Comunicaciones oficiales externas (COE) clasificadas por dependencia responsable.

DEPENDENCIA	TOTAL CANTIDAD	% TOTAL	CON RESPUESTA	% EFECT.	SIN RESPUESTA	% EFECT.
O.T. Zenufaná	291	20,52%	171	58,76%	120	41,24%
O.T. Tahamíes	220	15,51%	167	75,91%	53	24,09%
O.T. Citará	188	13,26%	115	61,17%	73	38,83%
O.T. Aburrá Norte	184	12,98%	60	32,61%	124	67,39%
Oficina de Control Interno	128	9,03%	124	96,88%	4	3,13%
O.T. Aburrá Sur	117	8,25%	78	66,67%	39	33,33%
O.T. Cartama	115	8,11%	63	54,78%	52	45,22%
O.T. Panzenú	52	3,67%	30	57,69%	22	42,31%
O.T. Hevéxicos	32	2,26%	15	46,88%	17	53,13%
Sub. de Regionalización	28	1,97%	25	89,29%	3	10,71%
Sub. Administrativa	15	1,06%	13	86,67%	2	13,33%
Sub. de Ecosistemas	15	1,06%	13	86,67%	2	13,33%
Sub. de Gestión Ambiental	11	0,78%	11	100,00%		0,00%
Secretaria General	11	0,78%	10	90,91%	1	9,09%
Sub. de Planeación	4	0,28%	4	100,00%		0,00%
Oficina Control Interno Disciplinario	2	0,14%	2	100,00%		0,00%
Sub. de Cultura Ambiental	2	0,14%	2	100,00%		0,00%
Sub. Financiera	2	0,14%	2	100,00%		0,00%
Dirección General	1	0,07%	1	100,00%		0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.418</b>	<b>100,0%</b>	<b>906</b>	<b>63,9%</b>	<b>512</b>	<b>36,1%</b>



Gráfica 5. Clasificación de las comunicaciones oficiales externas por dependencia

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 16 DE 27

Conforme a la tabla 2 y a la grafica 5 se evidencia que el mayor numero de correspondencia oficial externa (COE) recibidas fueron asignadas a la **Oficina Territorial Zenufaná (20,52% 291 solicitudes)**, de las cuales 133 comunicaciones corresponden a solicitudes de entes de control, que en este caso fueron de la Fiscalía General de la Nación, 125 solicitudes a presentación de queja ambiental asociadas a afectaciones ambientales, 28 solicitudes a peticiones y reclamos, y el resto a solicitudes de consulta y de información.

No obstante, **171 solicitudes** han sido respondidas eficazmente, lo cual equivale a un **58,76%**, quedando pendientes por responder 120 solicitudes, de las cuales, **23 (7,91%)** se encuentran, para el corte del presente informe, dentro de los plazos establecidos por ley para dar respuesta, es decir, que a la fecha se encuentran atrasadas **97 solicitudes equivalentes al 33,33%**.

En cuanto a las dependencias con **mayor eficacia** en las respuestas, se encuentran: **Dirección General, Subdirección de Planeación, Oficina Control Interno Disciplinario, Sub. de Cultura Ambiental, Sub. Financiera, Subdirección de Gestión Ambiental**, toda vez que al momento de realizar el reporte se encuentran al día con las solicitudes asignadas.

Con relación a esta situación, es importante que desde el Punto de Atención al Ciudadano (PAC) y desde el area de Gestión Documental (GD) se revise el tema de descriptores que requieren respuestas, toda vez que para el reporte, gran cantidad de comunicaciones oficiales externas (COE) se quedan por fuera ya que son clasificadas desde estas areas con descriptores que se encuentran definidos como “no requieren respuesta” pero que realmente si lo requieren, es por eso, que varias comunicaciones que son respondidas desde estas dependencias no quedan reflejadas en el presente informe, es por esto el volumen tan bajo de comunicaciones recibidas.

Por otro lado, la dependencia que presenta **menor eficacia** en la atención de las solicitudes asignadas es la **Oficina Territorial Aburra Norte**, ya que del total de solicitudes asignadas (**184**) para el primer semestre del año 2019, solo han dado respuesta a **60**, equivalente a un **32,61%**. Lo anterior puede ser consecuencia de los cambios administrativos que ha sufrido la entidad a raíz de la convocatoria 435 de 2016 de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC). No obstante, de estas **184 solicitudes**, se tienen **124 pendientes por responder (67.39%)**, de las cuales **25 (13,59%)** se encuentran en los plazos establecidos por ley para dar respuesta, disminuyendo a **99 solicitudes (53,8%)** la cantidad de **solicitudes por responder por fuera del plazo promedio de respuesta** en cabeza de esta dependencia.



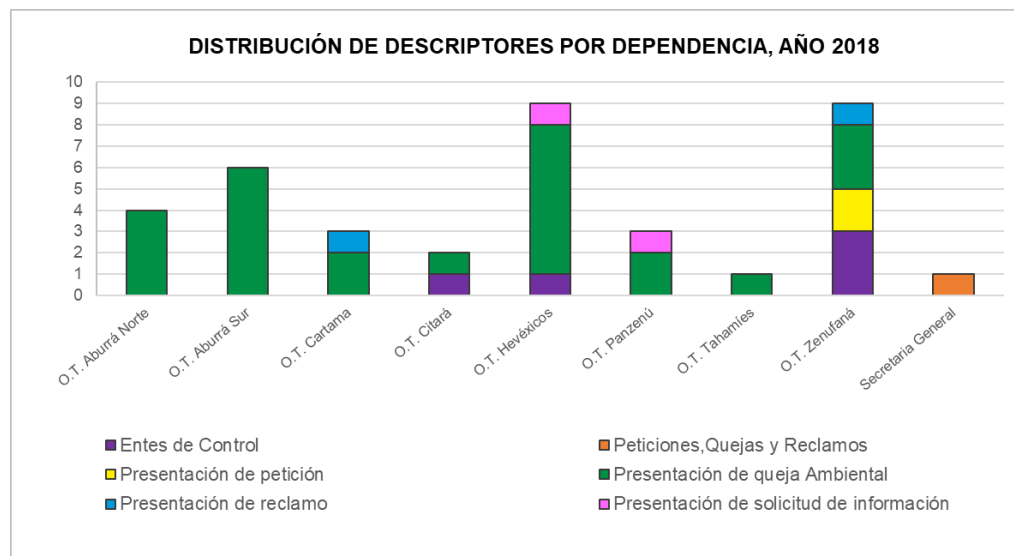
Así las cosas, es importante que las dependencias que presentan bajos porcentajes de eficacia (inferior al 50%), se adelanten brigadas que impulsen las respuestas de manera que el usuario pueda contar con la información solicitada lo antes posible y oportunamente.

#### 6.4 Comunicaciones oficiales externas pendientes de respuesta clasificadas por descriptor y dependencia.

De acuerdo a los reportes realizados construidos con información de los años 2018 y 2019, se evidencia que aún se encuentran comunicaciones oficiales externas (COE) o PQRS sin responder correspondientes a la vigencia 2018, las cuales se presentan a continuación:

Tabla 3. Comunicaciones oficiales externas (COE) sin respuesta - Año 2018

DESCRIPTOR	O.T. Aburrá Norte	O.T. Aburrá Sur	O.T. Cartama	O.T. Citará	O.T. Hevéricos	O.T. Panzenú	O.T. Tahamíes	O.T. Zenufaná	Secretaría General	TOTAL
Entes de Control				1	1			3		5
Peticiones, Quejas y Reclamos									1	1
Presentación de petición								2		2
Presentación de queja Ambiental	4	6	2	1	7	2	1	3		26
Presentación de reclamo			1					1		2
Presentación de solicitud de información					1	1				2
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>38</b>



Gráfica 6. Distribución de Comunicaciones sin respuesta por descriptores y dependencia para la vigencia 2018.

Como se observa en la gráfica 6, el descriptor con mayor cantidad de solicitudes sin respuesta corresponde a **presentación de queja ambiental** con un valor de **26 solicitudes**, así mismo, la dependencia que mayor cantidad de solicitudes tiene asignada es la **Oficina Territorial Hevéxicos**.

Por otro lado, las dependencias con mayor cantidad de solicitudes vencidas a la fecha son la **Oficina Territorial Hevéxicos** y la **Oficina Territorial Zenufaná**.

Así las cosas, se recomienda que estas dependencias se pongan al día con la respuesta a estas solicitudes e informarlas para que así sean retiradas de la base de datos.

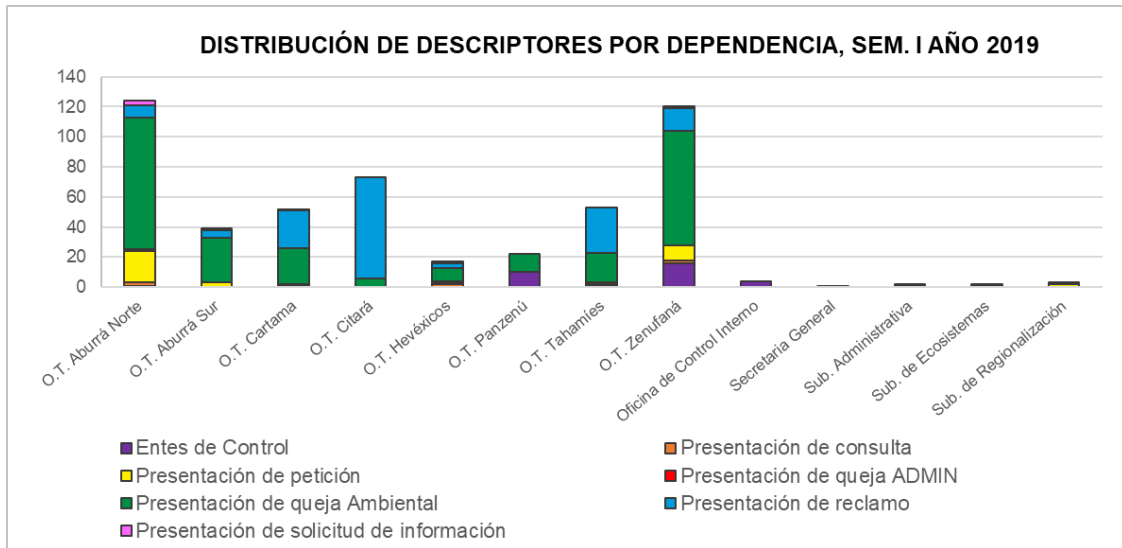
En cuanto al primer semestre del 2019 y luego de identificar los descriptores con mayor número de solicitudes y asignaciones por dependencias, a continuación, se muestra el panorama de las **comunicaciones oficiales externas sin respuestas**, con el fin de identificar esfuerzos necesarios y generar acciones que permitan minimizar los riesgos por incumplimiento de respuesta en términos de ley.

Tabla 4. Comunicaciones oficiales externas (COE) sin respuesta por descriptor y dependencia - Semestre I 2019

DESCRIPTOR	O.T. ABURRÁ NORTE	O.T. ABURRÁ SUR	O.T. CARTAMA	O.T. CITARÁ	O.T. HEVÉXICOS	O.T. PANZENÚ	O.T. TAHAMIÉS	O.T. ZENUFANÁ	OFICINA DE CONTROL INTERNO	SECRETARÍA GENERAL	SUB. ADMINISTRATIVA	SUB. DE ECOSISTEMAS	SUB. DE REGIONALIZACIÓN	TOTAL
Entes de Control	1					10	1	16	4					32
Presentación de consulta	2		1		2			2				1		8
Presentación de petición	21	3	1		1		1	10			1	1	2	41
Presentación de queja ADMIN	1				1		1			1				4
Presentación de queja Ambiental	88	30	24	6	9	12	20	76						265
Presentación de reclamo	8	5	25	67	3		30	15						153
Presentación de solicitud de información	3	1	1		1			1			1		1	9
<b>Total general</b>	<b>124</b>	<b>39</b>	<b>52</b>	<b>73</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>53</b>	<b>120</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>512</b>

Como se evidencia en la tabla 4, el descriptor con mayor cantidad de solicitudes que aun requieren respuesta es **presentación de queja ambiental** con un valor de **265 solicitudes**, así mismo, es la **Oficina Territorial Aburrá Norte** la dependencia que mayor cantidad de estas tiene asignadas, seguido por la **Oficina Territorial Zenufaná**.

Para mayor comprensión, a continuación, se muestra gráficamente lo anterior:

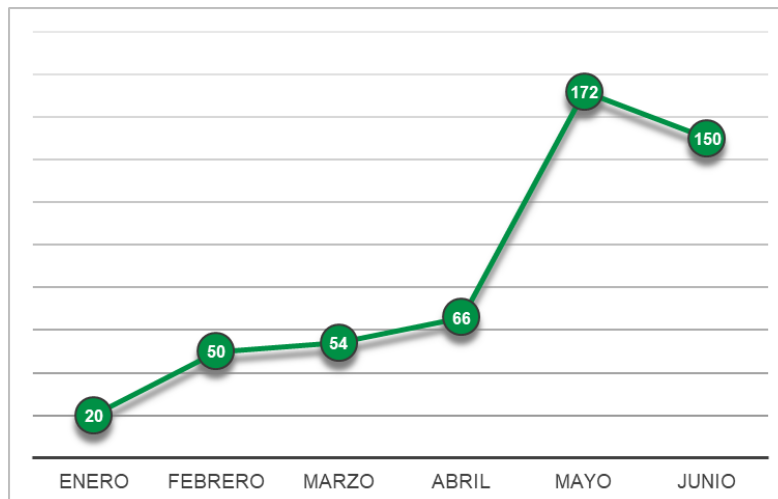


Gráfica 7. Distribución de Comunicaciones sin respuesta por descriptores y dependencia para el semestre I 2019.

Adicionalmente, se puede ver en la siguiente tabla, como fue aumentando paulatinamente las solicitudes **sin respuesta** en los meses del primer semestre del año 2019, con un pico muy alto en el mes de mayo.

Tabla 5. Comunicaciones oficiales externas (COE) sin respuesta - Semestre I 2019

MES SEMESTRE I-2019	CANTIDAD SIN RESPUESTA	%
Enero	20	3,91%
Febrero	50	9,77%
Marzo	54	10,55%
Abril	66	12,89%
Mayo	172	33,59%
Junio	150	29,30%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>512</b>	<b>100,00%</b>



Gráfica 8. Comunicaciones oficiales externas sin respuesta - semestre I 2019.

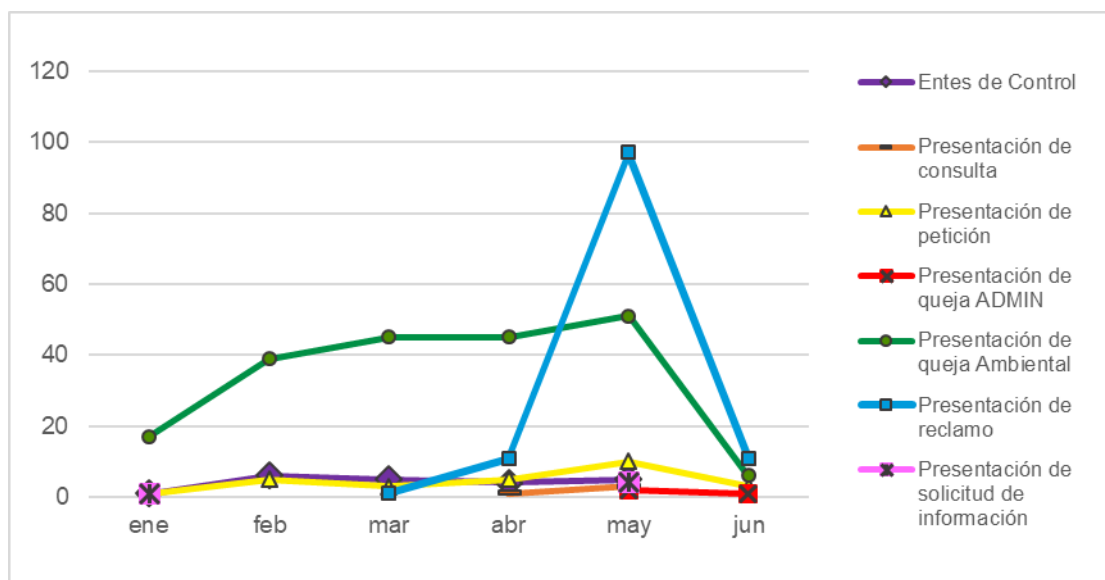
Comparando esta información con el año anterior, se evidencia que durante este periodo han sido insuficiente los esfuerzos por dar respuesta oportuna a las comunicaciones oficiales externas, lo cual puede materializarse en un riesgo por no ser respondidas efectivamente en los términos de ley.

Es importante aclarar, que, de las **512 solicitudes** pendientes por responder, **129 solicitudes** se encuentran dentro de los plazos establecidos por ley para dar respuesta (15 días hábiles), lo cual, para el primer semestre del año 2019, las solicitudes que se encuentran vencidas son en total **383**.

La anterior información fue clasificada por descriptor y por mes, encontrándose que la mayor cantidad de solicitudes sin respuesta corresponden a **presentación de queja ambiental**, con un total de **203 solicitudes**, seguidamente, se encuentra **presentación de reclamo** con un total de **120 solicitudes**.

Tabla 6. Comunicaciones oficiales externas (COE) sin respuesta clasificadas por descriptor - Semestre I 2019

DESCRIPTOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Entes de Control	1	6	5	4	5		21
Presentación de consulta				1	3		4
Presentación de petición	1	5	3	5	10	3	27
Presentación de queja ADMIN					2	1	3
Presentación de queja Ambiental	17	39	45	45	51	6	203
Presentación de reclamo			1	11	97	11	120
Presentación de solicitud de información	1				4		5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>54</b>	<b>66</b>	<b>172</b>	<b>21</b>	<b>383</b>

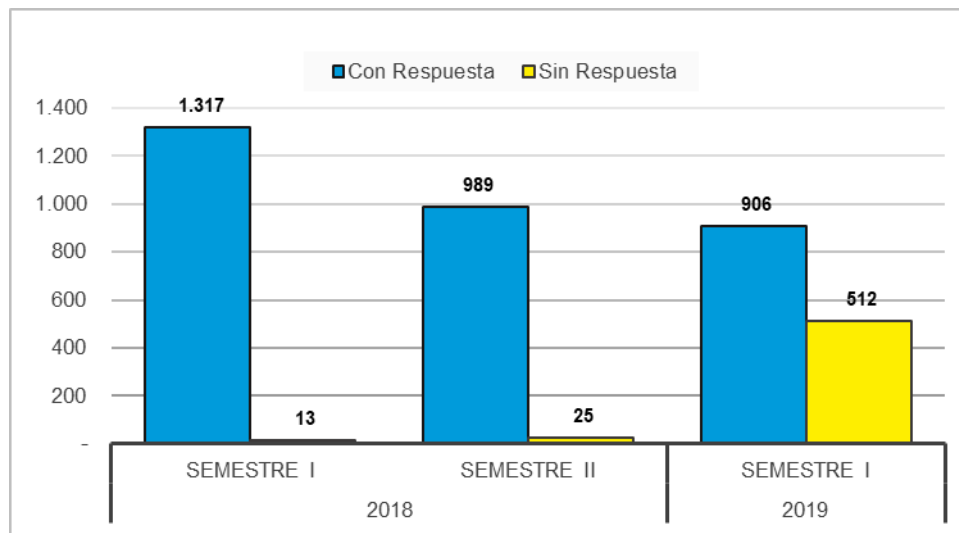


Gráfica 9. Comunicaciones oficiales externas sin respuesta clasificadas por descriptor - semestre I 2019.

De acuerdo a la gráfica 9, se puede ver como en el mes de mayo se incrementaron ostensiblemente las solicitudes bajo el descriptor **presentación de reclamo**, lo cual se relaciona con las altas reclamaciones que se presentan en la entidad luego de surtir el proceso de facturación de tasa retributiva y de tasa por uso del agua en el mes de abril.

## 6.5 Cumplimiento y tiempo de respuestas

A continuación, se muestra la gestión corporativa en la respuesta de las diferentes solicitudes durante el primer semestre del año 2019 con corte a 30 de junio.



Gráfica 10. Total de Comunicaciones oficiales externas recibidas, en comparación con el año anterior

Con un total de **1.418 comunicaciones oficiales externas recibidas (906 con respuesta y 512 sin respuesta)** en el primer semestre del 2019, y retirando de este número, las solicitudes que se encuentran en los plazos otorgados por la ley (**129 solicitudes**), se tiene que las comunicaciones sin respuesta corresponden a **383**, disminuyendo el total a **1.289**.

De acuerdo a lo anterior, el panorama es el siguiente:

- Porcentaje de **cumplimiento: 70,29% (906 solicitudes)**
- Porcentaje de **incumplimiento: 29,71% (383 solicitudes)**

Así las cosas, se evidencia **un aumento considerable** con relación a las comunicaciones sin responder comparado con el año anterior, el cual se encontraba en un 91% de cumplimiento (831 solicitudes) y un 9% de incumplimiento (213 solicitudes). De acuerdo a

esto, es importante que las dependencias generen acciones y estrategias que permitan impulsar correctamente la respuesta a estos usuarios.

Una vez examinada esta información, se procede a realizar el análisis de los tiempos de respuesta, conforme con las **906 solicitudes respondidas** para el primer semestre del año 2019.

En la tabla siguiente, se evidencia el tiempo promedio de respuesta que cada dependencia empleó al emitir la respuesta a cada solicitud, de acuerdo al mes de ingreso de la comunicación.

*Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta de Comunicaciones oficiales externas (COE) por dependencia – Semestre I 2019 (días calendario)*

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TIEMPO PROM. (días calendario)	TOTAL PQRS	% PQRS
O.T. Zenufaná	29	29	37	51	29	11	31	171	18,9%
O.T. Tahamíes	26	36	37	31	17	12	29	167	18,4%
Oficina de Control Interno	12	9	11	16	10	7	11	124	13,7%
O.T. Citará	9	6	7	6	9	8	8	115	12,7%
O.T. Aburrá Sur	50	69	40	22	16	23	50	78	8,6%
O.T. Cartama	47	32	42	47	25	17	37	63	7,0%
O.T. Aburrá Norte	17	36	48	41	22		27	60	6,6%
O.T. Panzenú	38	44	13	14	18	5	27	30	3,3%
Sub. de Regionalización	22	5	4	9	16	14	11	25	2,8%
O.T. Hevéxicos	34	13	25	76	31	5	31	15	1,7%
Sub. Administrativa	5	10	12	10	11	1	8	13	1,4%
Sub. de Ecosistemas	26	19	6	22	25		19	13	1,4%
Sub. de Gestión Ambiental	12			14	21		16	11	1,2%
Secretaría General	14	36	15	15	11		20	10	1,1%
Sub. de Planeación		10			16	15	14	4	0,4%
Oficina Control Interno Disciplinario			4	19			12	2	0,2%
Sub. de Cultura Ambiental				3	4		4	2	0,2%
Sub. Financiera				1		2	2	2	0,2%
Dirección General				0			0	1	0,1%
<b>TOTAL</b>							<b>25</b>	<b>906</b>	<b>100,0%</b>

El tiempo promedio de respuesta de las comunicaciones oficiales externas (COE) durante el primer semestre de 2019 **fue de 25 días**, el cual, comparado con el año anterior, presenta una disminución de **3 días (vigencia 2018: 28 días)**, no obstante, este tiempo debe seguir reduciéndose, a través de la implementación de mecanismos y estrategias que permitan cumplir oportunamente con los tiempos de respuesta establecidos en la ley.

Por otro lado, y de acuerdo con la tabla 7, se evidencia que la **Oficina Territorial Aburrá Sur** presenta el **más alto promedio** de días calendarios para dar respuesta (**50 días calendario**), igualmente, se encuentra que, para las comunicaciones allegadas en el mes de febrero en esta dependencia, fueron respondidas en un promedio de **69 días calendario**, mostrando así baja eficiencia para ese mes.

Esta situación también se presenta en la **Oficina Territorial Hevéricos**, donde se tiene como tiempo promedio de respuesta de **31 días calendario**, pero con la diferencia de que allí solo se respondieron **15 comunicaciones**, evidenciando la baja eficiencia en la oportuna respuesta a las solicitudes. En esta dependencia también se presenta un mes con un alto promedio de tiempo de respuesta (**76 días calendario**), el más alto para el primer semestre 2019, lo cual hace que sea necesario aumentar las acciones y estrategias para dar respuesta oportuna a las solicitudes desde esta oficina territorial.

Así mismo, se evidencia que las dependencias con **mayor eficiencia** en la atención de las solicitudes a través de la emisión de respuesta, son: **la Oficina Territorial Zenufaná, la Oficina Territorial Tahamíes, Oficina de Control Interno y la Oficina Territorial Citará**, pues han brindado respuestas a una alta cantidad de solicitudes en un menor tiempo promedio, aun siendo también, las dependencias que reciben la mayoría de las comunicaciones oficiales externas del presente informe.

## 7 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES ANTERIORES

De acuerdo al informe con radicado No 070-MEM1901-211 presentado al Director General (E) y a la Subdirectora Administrativa, mediante el cual se socializa el informe semestral de seguimiento a la gestión de PQRS para el periodo 2018-2, a continuación, se presenta el seguimiento a las recomendaciones dadas en dicho informe.

Tabla 8. Seguimiento a Recomendaciones Informes Semestre II-2018 y Semestre II-2017

RECOMENDACIÓN	SEM. II 2018	SEM. II 2017	DEPENDENCIA ENCARGADA	CUMPLIÓ/ NO CUMPLIÓ/ PARCIAL
Actualmente en la Corporación cuenta con gran número de descriptores para clasificar las Comunicaciones Oficiales Externas y/o PQRS, por lo que se recomienda, la disminución de los mismos acordes con las clasificaciones legales, lo cual permitirá mayor control de la información, así como eficiencia en la gestión de los mismos. La clasificación recomendada es: Solicitud de Información, Queja Administrativa, Queja Ambiental, Sugerencia, Petición y Reclamo, Petición Verbal, Solicitud de Copias.	X	X	Sub. Administrativa	<i>Parcial:</i> Algunos de los descriptores se encuentran activos en el sistema, no obstante, a la fecha no se tiene identificada la petición verbal.

RECOMENDACIÓN	SEM. II 2018	SEM. II 2017	DEPENDENCIA ENCARGADA	CUMPLIÓ/ NO CUMPLIÓ/ PARCIAL
Continuar fortaleciendo los conocimientos del personal de los CAD, ya que el 3% de las comunicaciones continúan siendo clasificadas como PQRS, realmente no lo eran y por lo tanto no requerían ningún tipo de respuesta, resaltando que esto ha venido mejorando. Además con la finalidad de evitar, que asuntos que sí son realmente PQRS sean clasificados dentro de alguna categoría que no requiere respuesta.	<b>X</b>	<b>X</b>	Sub. Administrativa	No se ha cumplido, toda vez que el personal del Centro de Administración de Documentos y del Punto de Atención al Ciudadano manifiesta que no han sido capacitados en este aspecto
Se reitera la necesidad de reglamentar a nivel interno todo el proceso de gestión de las PQRS.	<b>X</b>	<b>X</b>	Sub. Administrativa	<u>Parcial:</u> se tiene el proyecto de resolución para la adopción del reglamento interno
Se reitera la necesidad de actualizar el proceso de Fortalecimiento Administrativo y Financiero, específicamente en el procedimiento de Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS.	<b>X</b>	<b>X</b>	Sub. Administrativa	<u>Parcial:</u> Se está a la espera de la adopción del reglamento interno para el manejo de las PQRS, una vez se tenga, se procederá a su actualización
Generar un descriptor y un procedimiento para la adecuada atención de las PQRS presentadas por personas de forma anónima.	<b>X</b>		Sub. Administrativa	No se han adelantado acciones
Socializar la encuesta de satisfacción al usuario e implementar su utilización en los PAC, para que esta sirva de insumo para conocer la percepción de los ciudadanos e implementar acciones de mejora con base en los resultados de esta.	<b>X</b>		Sub. Administrativa Sub. de Regionalización	<u>Cumplió,</u> se realizó la socialización de la encuesta de satisfacción a través del memorando con radicado No160-MEM1906-5319 del 28 de junio de 2019.
Adoptar un plan de mejoramiento con la finalidad de superar las debilidades evidenciadas en el presente informe.	<b>X</b>		Sub. Administrativa	<u>Parcial:</u> Se incluyeron las principales observaciones al plan de mejoramiento interno, pero a la fecha no se han establecido las acciones de mejora.

A partir del semestre I de 2019, se tomó la decisión de incluir en el plan de mejoramiento interno las recomendaciones más relevantes en los informes de seguimiento, es por eso, que se trae a colación las observaciones más relevantes del informe de seguimiento semestre II- 2018 como se muestra a continuación:




Tabla 9. Observaciones Informe Semestral Seguimiento a la gestión de PQRS (2018-II) incorporadas al Plan de Mejoramiento Interno Corporativo.

Fuente Hallazgo / Observación / Oportunidad de Mejora	Nombre de la Observación	Descripción breve de la Observación	Causa de la Observación
Fuente: Informe Semestral de Seguimiento a la Gestión de PQRS. Período 2018-2	Descriptor en el sistema de Radicación de PQRS	Disminución de los descriptors para radicar una PQRS acorde con las clasificaciones por ley: Solicitud de Información, Queja Administrativa, Queja Ambiental, Sugerencia, Petición y Reclamo, Petición Verbal, Solicitud de Copias y demás establecidas, teniendo presente también los tiempos de respuesta de acuerdo a la PQRS radicada.	Necesidad de generar un descriptor y un procedimiento que permita tener control y hacer seguimiento a las PQRS verbales o aquellas atendidas de manera inmediata  *Parametrización de los descriptors para atención de PQRS en el e-Sirena, sistema donde se radican las PQRS.  * El aplicativo e-Sirena a través del cual se radican las PQRS no tiene un descriptor para PQRS anónimas.

## 8 CONCLUSIONES

- Para el primer semestre del 2019, se evidencia que, a pesar de haber recibido mayor número de comunicaciones oficiales externas (COE) con un **aumento del 6%** frente al semestre anterior, se presenta una **baja eficiencia** en la respuesta oportuna de las solicitudes, toda vez que a la fecha se tiene 383 comunicaciones por responder, equivalentes a un 29,71% de incumplimiento, haciendo la salvedad que no se incluyeron 129 solicitudes que, para la fecha del análisis, se encontraban dentro del plazo establecido por la Ley.
- El descriptor **Presentación de queja ambiental**, es el descriptor con mayor número de solicitudes asociadas (52.54%), el cual está relacionado con la ejecución de nuestra misión corporativa, toda vez que los ciudadanos cada día están haciendo uso de sus derechos al informar a la autoridad ambiental de las afectaciones que un proyecto, obra o actividad puede ocasionar a los recursos naturales.
- El mayor número de comunicaciones oficiales externas (COE) (93.58%) se encuentran concentradas en las ocho (8) Oficinas Territoriales, en cumplimiento de la ejecución de las funciones misionales de autoridad ambiental, así como, también se encuentran en la Oficina de Control Interno dado los requerimientos que realizan los órganos de control.


	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 26 DE 27

- El descriptor **Presentación de reclamo** muestra un aumento considerable en comparación con el año anterior, toda vez que pasa de 3 comunicaciones del semestre II de 2018 a 163 comunicaciones del semestre I de 2019. Lo anterior se presenta ya que para el presente informe se incluyeron las PQRS reportadas en el módulo de e-Sirena, así mismo, en el mes de abril se realizó el proceso de facturación de Tasas Retributivas (TR) y Tasas por Uso de Agua (TUA), en donde se pasó de facturar alrededor de 2.000 usuarios a facturar a 6.000 usuarios, por lo cual, usuarios que no habían sido susceptibles de facturación, presentan su reclamación solicitando las explicaciones que haya lugar.
- Se evidencian acciones administrativas en la radicación y clasificación de la comunicación oficial externa (COE), toda vez que, para el presente informe, se disminuyó el número de solicitudes que, por su contenido y tipo, no son consideradas una PQRS (invitaciones a eventos, socialización de estudios, respuestas que otras entidades nos brindan u oficios para conocimiento).

## 9 RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones a fin que se tengan en cuenta por los responsables de los procesos y las diferentes dependencias de la Corporación:

- El presente informe debe ser construido a partir de las bases de datos que se generen, se alimenten y se custodien desde la coordinación del Punto de Atención al Ciudadano (PAC), toda vez que, para el análisis, conforme al procedimiento actual, existe un riesgo de pérdida de información o de no tomar la información definitiva para el análisis que se realiza desde la Oficina de Control Interno, ya que, desde esta dependencia se obtienen 5 reportes del aplicativo e-Sirena (módulos reportes y PQRS) y de allí, manualmente se construye una base de datos que contenga la información homogénea de estos reportes, de manera que sea consistente en la información.
- Es importante considerar una reclasificación de los descriptores de los reportes que se obtienen del aplicativo e-Sirena (módulo reportes), toda vez que se ha evidenciado que muchas comunicaciones que son respondidas y en su defecto requieren de una respuesta, están siendo clasificadas con descriptores que están clasificados como “No requiere respuesta”, lo cual demuestra que a la final, el informe que se está presentando no contiene la totalidad de las comunicaciones oficiales externas (COE) que son allegadas a la Corporación.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 27 DE 27

- El reporte de PQRS obtenido desde e-Sirena (módulo PQRS), debe revisarse desde el Punto de Atención al Ciudadano (PAC) ya que en el campo denominado “*Radicado últ. Rta*”, en su mayoría, no se encuentra asociado al radicado de la respuesta, y se evidencia que se ingresa el número del radicado original de la solicitud.
- Se requiere que se verifique el sistema de radicación en e-Sirena, toda vez que se ha identificado que algunas solicitudes son respondidas efectivamente y relacionadas en el oficio con el radicado de la solicitud, no obstante, estas no aparecen relacionadas en los reportes que se realizan desde el sistema, lo cual genera que se deba acudir a un proceso manual de búsqueda de respuesta, bien sea desde la dependencia que da respuesta o desde la Oficina de Control Interno.
- Se recomienda impulsar el protocolo o manual para la atención de PQRS, de manera que desde este instrumento se direccionen las acciones pertinentes para mejorar la atención de estas comunicaciones, así como, permita consolidar los reportes que muestren la efectividad de las acciones encaminadas y la correcta gestión que realiza la Corporación en la atención oportuna de estas solicitudes.
- Se invita a continuar fortaleciendo el conocimiento de los equipos de trabajo del Punto de Atención al Ciudadano y del grupo de Gestión Documental de las oficinas territoriales y de la sede central, con el fin de mejorar la clasificación de las comunicaciones oficiales externas (COE) y/o PQRS, teniendo en cuenta que estas áreas participan en una de las principales actividades para la atención oportuna de las comunicaciones allegadas.
- Se continua la observación del anterior informe en relación a que no se evidencia que haya un descriptor a través del cual se puedan identificar y hacer seguimiento a las PQRS verbales o aquellas atendidas de manera inmediata, por lo que se sugiere la posibilidad de crear un descriptor, en este sentido: PQRS Verbal.

Cordialmente,

**CARLOS ECHEVERRI ESCOBAR**  
 Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Paula Andrea Arteaga Vasquez, Yeny Maritza Vallejo Arias  
 Revisó: Carlos Echeverri Escobar

Fecha de elaboración: 8/08/2019