



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

**Primer Semestre de 2018**

**Presentado a  
Dirección General CORANTIOQUIA**

**Preparado por  
Oficina de Control Interno**

**Medellín, Julio de 2018**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
MARCO NORMATIVO .....	3
ALCANCE .....	3
METODOLOGÍA .....	3
1. Flujo de PQRS Primer Semestre de 2018 .....	4
2. Clasificación de las PQRS .....	6
3. Cantidad de PQRS por Dependencia Semestre I-2018.....	7
4. Capacidad y Tiempo de Respuesta .....	8
5. La Gestión de PQRS en el Marco del Sistema de Gestión de Calidad –SGC- .....	12
6. Acciones de Mejora Evidenciadas .....	17
7. CONCLUSIONES .....	18
8. RECOMENDACIONES .....	19

## INTRODUCCIÓN

A través del presente informe se da cuenta de la gestión a las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias presentadas ante la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia. Los resultados de este informe son producto del permanente seguimiento, acompañamiento y asesoría que desde la Oficina de Control Interno se realiza al tema en cada una de las dependencias, especialmente de aquellas que ejercen algún tipo de liderazgo en la gestión de respuesta a las comunicaciones de nuestro cliente externo, a partir de lo cual se plasman una serie de conclusiones y recomendaciones, velando por el fortalecimiento y mejora continua del proceso.

## MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política:** Artículo 23, consagra el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y obtener una respuesta oportuna.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición; así mismo, establece la posibilidad de presentar derechos de petición verbal y el deber que quede constancia de los mismos para el manejo de datos en las entidades.
- **Ley 1474 de 2011:** Estatuto Anticorrupción, Artículo 76, en el cual se establece la existencia de una dependencia encargada de las Quejas, Sugerencias y Reclamos. (Reglamentada por el Decreto 2641 de 2012).

## ALCANCE

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, “...*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...*”

Conforme a lo anterior, por medio del presente informe, se presenta el estado de la gestión para la atención de PQRS allegadas a CORANTIOQUIA entre el **01 de enero y el 30 de junio de 2018**.

## METODOLOGÍA

Como insumo para el presente informe, se procedió inicialmente con la generación de un reporte a través del aplicativo e-SIRENA, bajo los siguientes parámetros:

1. Comunicaciones Oficiales Externas
2. Que requieren respuesta
3. Allegadas entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018

Una vez identificadas estas PQRS, se procedió a realizar la búsqueda automática, es decir, a través de los reportes del aplicativo e-SIRENA, de las respectivas respuestas; 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.

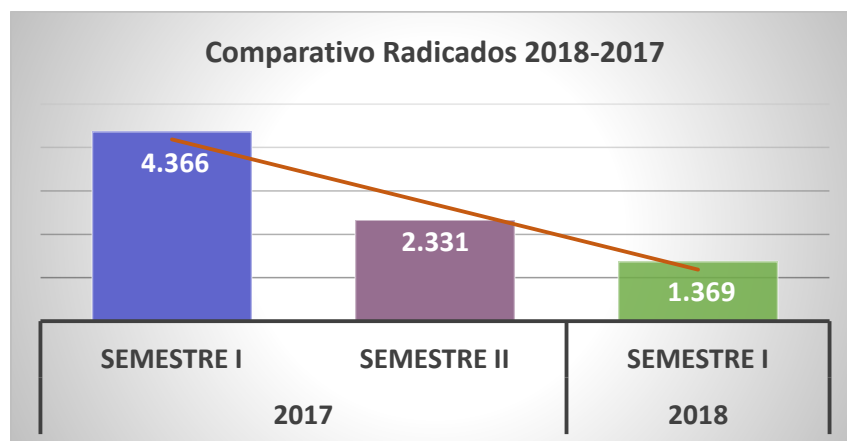
Este ejercicio de seguimiento desde la Oficina de Control Interno y de retroalimentación de todas las dependencias, se realizó de manera semanal durante todo el semestre. Consolidada la información con todas las dependencias, se obtienen los resultados que se muestran en el presente informe.



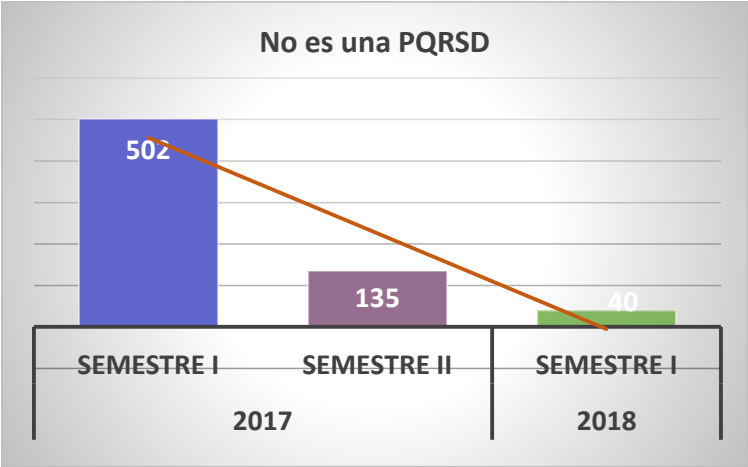
**Nota:** Es muy importante que el lector del presente informe tenga en cuenta que los datos comparativos con las cifras de informes presentados durante la vigencia 2017 pueden variar, es decir, el número de PQRS, número de comunicaciones mal radicadas y tiempos de respuestas, han cambiado incluso para las PQRS de 2017, puesto que durante la vigencia 2018, se ha continuado haciendo gestión y seguimiento a las comunicaciones de la vigencia pasada.

### 1. Flujo de PQRS Primer Semestre de 2018

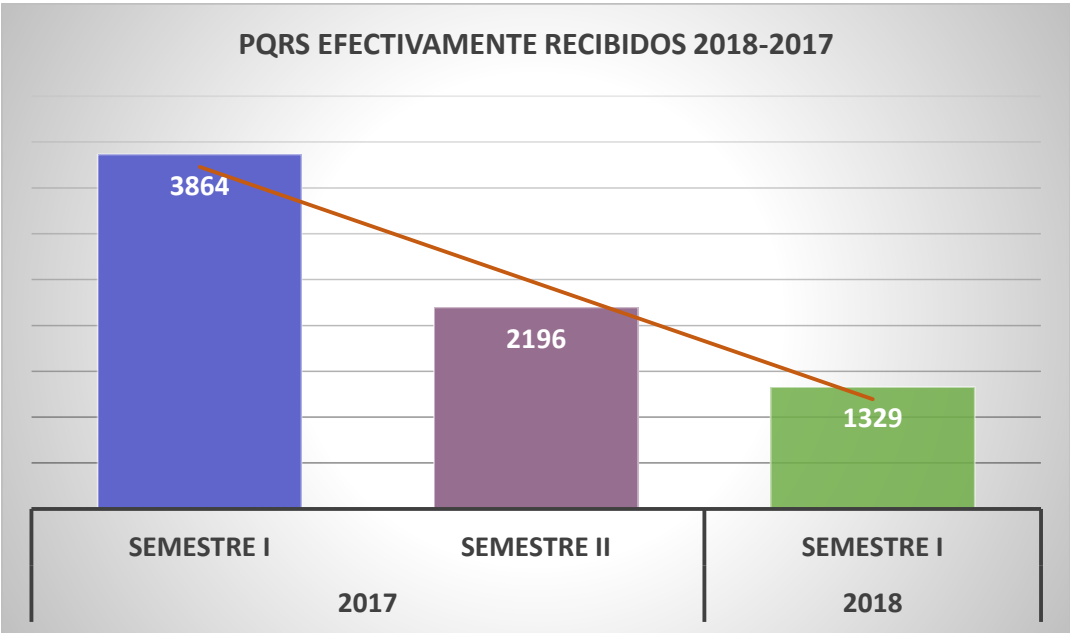
Durante primer semestre de 2018, **fuero clasificados** en alguna de las modalidades de PQRS en los CAD de CORANTIOQUIA, un total de **1.369**. Lo cual en comparación con los semestres I y II de 2017 nos arroja el siguiente comportamiento:



Posterior a la clasificación por parte de cada uno de los Centro de Administración Documental, se procedió a la revisión de cada una de estas comunicaciones, lo cual nos arrojó como resultado que **varias de estas comunicaciones no consistían en PQRS**, es decir, se trataba de asuntos que **no requerían ningún tipo de respuesta** por parte de la entidad, como por ejemplo, invitaciones a eventos, socialización de estudios, respuestas que otras entidades nos brindan u oficios para conocimiento. Situación que había sido identificada previamente y que fue evidenciada en pasados informes de PQRS.



Hechas estas claridades, tenemos entonces que el número real de PQRS recibidas en CORANTIOQUIA durante el primer semestre de 2018 y en comparación con la vigencia 2017, son las siguientes:



De la anterior información podemos evidenciar las siguientes situaciones:

- Se evidencia mayor conocimiento en los Centros de Administración Documental de frente a lo que debe ser clasificado como una PQRSD y lo que no, **pues se pasó de 502 documentos clasificados de manera errónea en el primer semestre de 2017 a 40 en el mismo período de 2018.**
- Del semestre I-2018, en comparación al semestre I-2017, se tiene una **disminución de 2.535 PQRSD**, es decir una disminución porcentual del **-191%**.
- Del semestre I-2018, en comparación al semestre II-2017, se tiene una disminución de **867 PQRSD**, es decir una disminución porcentual del **65%**.
- Semestre a semestre se evidencia una disminución considerable de las PQRSD que son allegadas a la Corporación.

## 2. Clasificación de las PQRS

**En principio**, las PQRS allegadas durante este primer semestre 2018, se encuentran clasificadas en las siguientes categorías de acuerdo con la distribución dada en los aplicativos corporativos:

Categoría	Con Respuesta	Sin Respuesta	Total	Porcentaje
Presentación de queja Ambiental	747	268	1015	76%
Entes de Control	159	9	168	13%
Presentación de petición	37	17	54	4%
Peticiones, Quejas y Reclamos	29	3	32	2%
Presentación de solicitud de información	25	5	30	2%
Presentación de consulta	11	5	16	1%
Presentación de queja ADMIN	6	2	8	1%
Presentación de reclamo	3	3	6	0%
<b>Total</b>	<b>1017</b>	<b>312</b>	<b>1329</b>	<b>100%</b>

- Tenemos que en primer lugar, que del total de 1.329 PQRSD, **el 76% (1.015) corresponde a presentación de quejas ambientales**, de las cuales 747 ya cuentan con respuesta y 268 se encontraban sin respuesta con corte a 30 de junio.
- En segundo lugar dentro de las tipologías que más se allegan a la entidad, tenemos que el 13% corresponde a Entes de Control, que corresponde a 168 requerimientos, de las cuales 159 cuentan con respuesta y 9 Sin Respuesta con corte a 30 de junio.
- De estas 268 quejas ambientales pendientes por respuesta, 96 aún se encontraban dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir del recibo en la entidad.

No se evidencia que haya un descriptor a través del cual se puedan dejar 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.

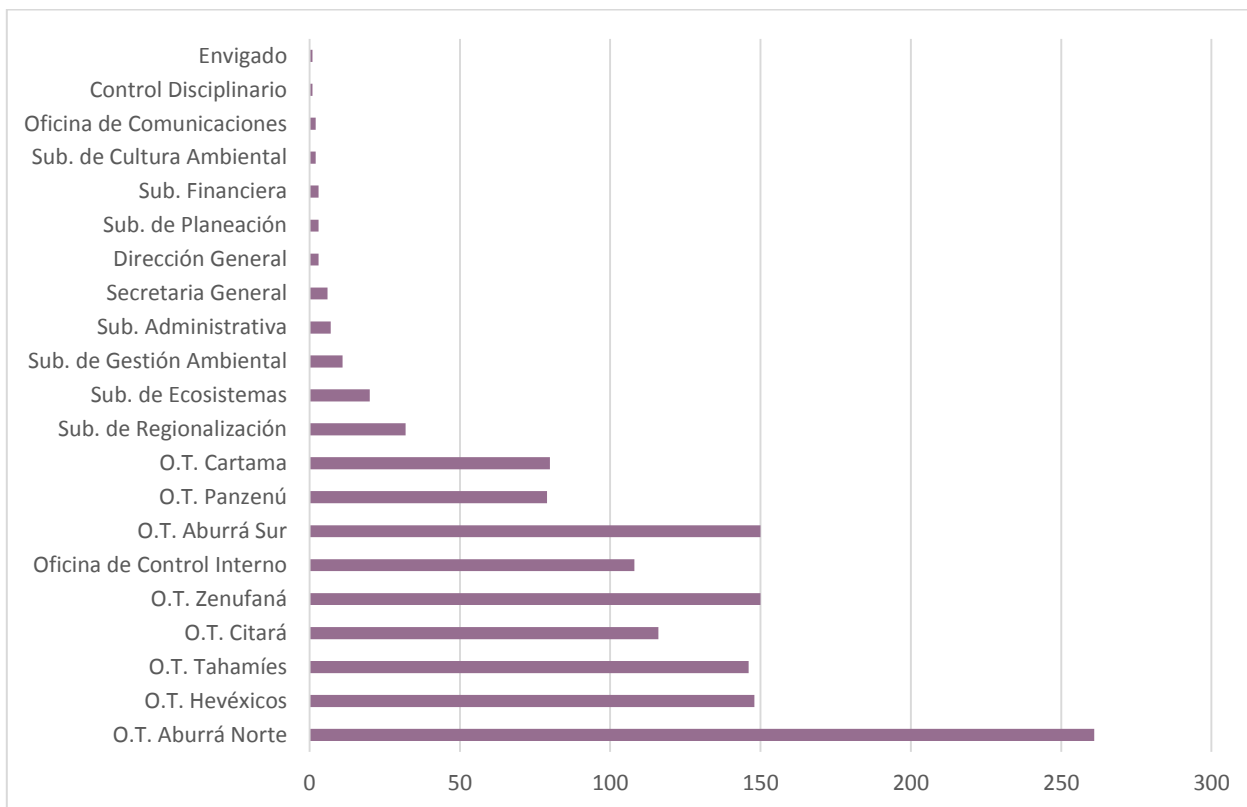
Para el semestre I-2017 y semestre II-2017 se tuvo 21 categorías de clasificación de PQRS y para el semestre I-2018 se tuvo 8 categorías, es decir disminuyeron las categorías a tener en cuenta para clasificar las PQRS, no obstante, se sugiere nuevamente, la revisión de estas categorías con la finalidad que las mismas sean acordes con las clasificaciones y plazos de ley.

### 3. Cantidad de PQRS por Dependencia Semestre I-2018

A continuación, se relacionan las PQRS allegadas a la Corporación, discriminadas por cada una de las dependencias responsables de atenderlas:

Dependencia	Semestre I-2018	%	Con Respuesta	Sin Respuesta
O.T. Aburrá Norte	261	19,6%	219	42
O.T. Aburrá Sur	150	11,3%	62	88
O.T. Zenufaná	150	11,3%	110	40
O.T. Hevéxicos	148	11,1%	124	24
O.T. Tahamíes	146	11,0%	113	33
O.T. Citará	116	8,7%	113	3
Oficina de Control Interno	108	8,1%	103	5
O.T. Cartama	80	6,0%	37	43
O.T. Panzenú	79	5,9%	58	21
Sub. de Regionalización	32	2,4%	26	6
Sub. de Ecosistemas	20	1,5%	18	2
Sub. de Gestión Ambiental	11	0,8%	11	
Sub. Administrativa	7	0,5%	6	1
Secretaria General	6	0,5%	4	2
Dirección General	3	0,2%	3	
Sub. de Planeación	3	0,2%	3	
Sub. Financiera	3	0,2%	3	
Oficina de Comunicaciones	2	0,2%	1	1
Sub. de Cultura Ambiental	2	0,2%	2	
Envigado	1	0,1%		1
Control Disciplinario	1	0,1%	1	
<b>Total</b>	<b>1329</b>	<b>100,0%</b>	<b>1017</b>	<b>312</b>

Del total de PQRS 1.329 para el semestre I-2018, el 81% fueron asignadas a siete dependencias de las 21 dependencias posibles mientras que el 19% restante corresponde a 14 dependencias.

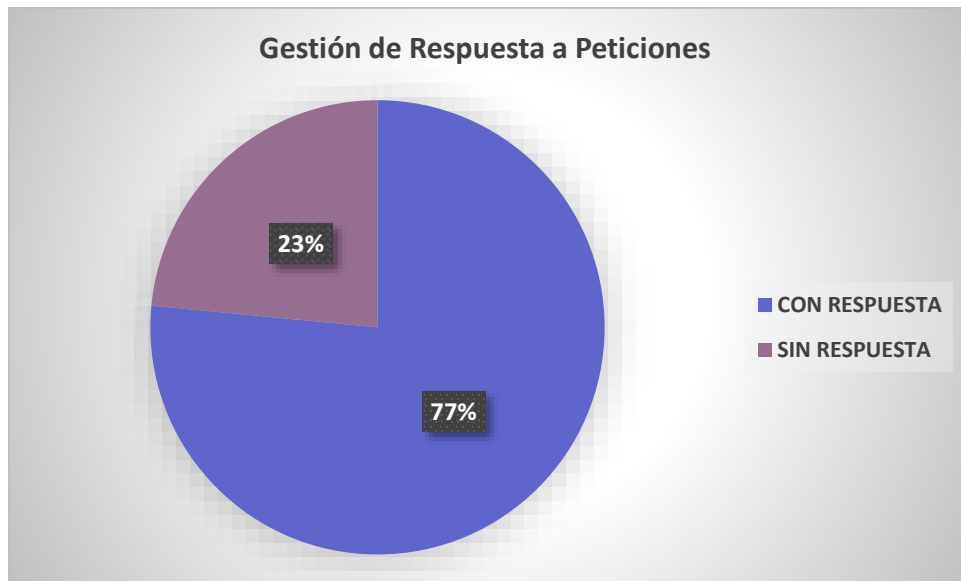


Se puede observar para el primer semestre del año 2018, las dependencias a las cuales más se allegan PQRS, son aquellas que ejecutan funciones misionales de **autoridad ambiental**, especialmente a las **Oficinas Territoriales** y requerimientos de **órganos de control** que se tramitan a través de la **Oficina de Control Interno**

#### 4. Capacidad y Tiempo de Respuesta

A continuación se muestra la gestión corporativa en la respuesta de las diferentes peticiones durante este primer semestre, discriminando por dependencia y mostrando el estado de respuestas con corte a 30 de junio de 2018:



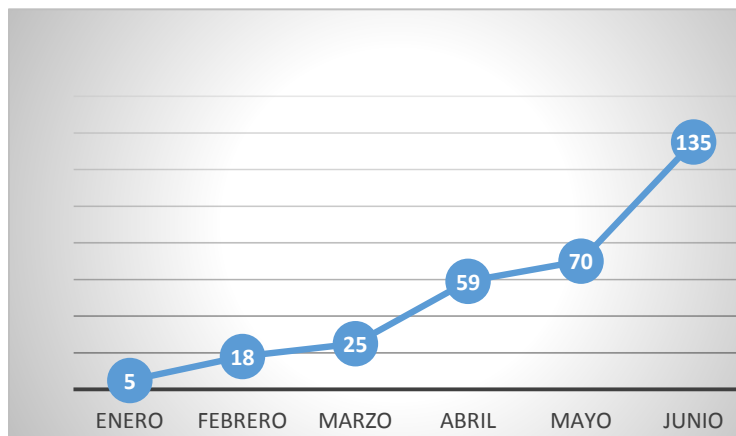


Con corte a 30 de junio de 2018, **el 23% correspondiente a 312 peticiones, se encontraban sin respuesta** a la misma fecha y el 77%, es decir 1017 comunicaciones con respuesta.

Se evidencia que, de las 312 peticiones en estado “sin respuesta”, 113 se encontraban dentro del plazo de respuesta otorgado por ley, 15 días hábiles contados a partir del momento en que fueron radicadas en CORANTIOQUIA

Las peticiones pendientes de respuesta fueron allegadas a la entidad de la siguiente manera, en los meses que se relacionan a continuación:

Mes de la Petición	Cantidad sin Respuesta
Enero	5
Febrero	18
Marzo	25
Abril	59
Mayo	70
Junio	135
<b>Total</b>	<b>312</b>



En cuanto a la gestión por dependencia tenemos:



En cuanto a los tiempos bajo los cuales se están dando las respuestas, se tomó **una muestra de 966 respuestas del total de 1017**, de lo cual obtuvimos los siguientes resultados:

- El tiempo promedio de respuesta de las PQRS durante el primer semestre de 2018 **fue de 25 días**. Tiempo que se debe seguir mejorando pero que muestra un gran avance producto de las acciones de mejora tomadas a la fecha, pues para el mismo período de la vigencia 2017, **el tiempo promedio de respuesta fue de 79 días**.
- La Oficina Territorial Citará y la Oficina de Control Interno son las dependencias que mayor eficiencia presentan en la respuesta a las peticiones, con 7 y 15 días en promedio respectivamente.
- Las Oficinas Territoriales Aburrá Sur, Tahamíes y Hevéxicos, son de las dependencias que presentan promedios más altos para dar respuestas a las peticiones, con promedios que oscilan entre los 60, 30 y 29 días respectivamente.
- De las PQRS pendientes, al momento de elaboración del informe, se tiene que en promedio han transcurrido 53 días desde la fecha en que allegaron a la corporación hasta el 06-07-2018, día en que se elaboró el actual informe.

- Se observa que se está informando de manera efectiva a los quejosos del trámite legal de las quejas ambientales a través de los términos de ley 1333 y su oportunidad para solicitar ser terceros intervinientes.

### Tiempo promedio respuesta Semestre I – 2018

Tiempo promedio en día de respuesta de las PQRS									
Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Tiempo promedio semestre I-2018	Total PQRS	% PQRS
O.T. Aburrá Norte	40	23	30	15	22	18	25	211	21,8%
O.T. Hevéxicos	47	27	23	21	29	19	29	123	12,7%
O.T. Tahamíes	40	46	32	20	23	20	30	111	11,5%
O.T. Citará	5	8	9	4	8	9	7	111	11,5%
O.T. Zenufaná	35	18	29	18	31	17	25	109	11,3%
Oficina de Control Interno	15	18	18	10	18	9	15	87	9,0%
O.T. Panzenú	37	21	34	34	14	9	18	58	6,0%
O.T. Aburrá Sur	82	61	83	51	25		60	56	5,8%
O.T. Cartama	66	17	61	39	30	8	33	36	3,7%
Sub. de Regionalización	18	10	22	14	24	13	18	26	2,7%
Sub. de Ecosistemas	39	45	24	14	27	4	32	14	1,4%
Sub. de Gestión Ambiental	47	63	30	9	12		31	8	0,8%
Sub. Administrativa	42	14			13		31	5	0,5%
Sub. Financiera		47					47	3	0,3%
Sub. de Planeación	8						8	3	0,3%
Dirección General	10			16			13	2	0,2%
Sub. de Cultura Ambiental		71					71	1	0,1%
Oficina de Comunicaciones	43						43	1	0,1%
Secretaría General		1					1	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>966</b>	<b>100,0%</b>

### Tiempo promedio respuesta Semestre I – 2017

Tiempo promedio en día de respuesta de las PQRS Semestre I-2017									
Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Tiempo Promedio Semestre I-2017	Total PQRS	% PQRS
Oficina Territorial Aburrá Norte	160	117	138	122	118	91	124	396	12,3%
Oficina Territorial Hevéxicos	140	134	127	142	120	115	128	366	11,4%
Oficina Territorial Zenufaná	121	86	93	83	84	81	90	346	10,8%
Oficina Territorial Tahamíes	90	57	88	92	72	69	77	329	10,3%
Oficina Territorial Cartama	49	61	59	82	49	68	62	326	10,2%
Oficina Territorial Citará	59	84	29	12	15	31	38	293	9,1%
Oficina Territorial Aburrá Sur	100	103	82	99	77	87	91	290	9,0%
Subdirección de Ecosistemas	81	64	56	74	51	51	60	192	6,0%
Subdirección de Regionalización	37	58	64	49	51	64	54	191	6,0%
Oficina Territorial Panzenú	87	60	60	42	30	46	57	158	4,9%
Oficina de Control Interno	26	11	13	14	9	10	14	98	3,1%
Subdirección de Gestión Ambiental	29	87	84	25	71	64	66	76	2,4%
Subdirección Administrativa	114	155	19	51	58	54	81	38	1,2%
Subdirección de Planeación	23	35	35	47	99	37	42	25	0,8%
Dirección General	61	52	18	36	51	21	39	23	0,7%
Subdirección Financiera	46	20	9	18	5	34	28	21	0,7%
Secretaría General	20	9	16	56	19	56	26	19	0,6%
Subdirección de Cultura Ambiental		113	29	88	90	80	72	16	0,5%
Secretaría Ambiental de Envigado	4			22	20		17	4	0,1%
Comunicaciones		173				48	111	2	0,1%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>85</b>	<b>81</b>	<b>81</b>	<b>74</b>	<b>69</b>	<b>79</b>	<b>3.209</b>	<b>100,0%</b>

## 5. La Gestión de PQRS en el Marco del Sistema de Gestión de Calidad –SGC-

Pese a que, en los anteriores informes semestrales, así como en los constantes seguimientos que se realizan al tema de la gestión de PQRS, se ha insistido desde la Oficina de Control Interno en la necesidad de actualizar el proceso de atención a PQRS en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, se evidencia que el proceso sigue estando igual y presentando las mismas falencias previamente identificadas.

En el informe del Semestre I-2017 se presentó desde Control Interno una propuesta de actualización al proceso, producto del trabajo permanente con las diferentes dependencias, el cual a la fecha no ha sido tenido en cuenta.

Encontramos entonces, que actualmente, dentro del SGC, el proceso de respuesta a las PQRS, continua haciendo parte del proceso de “*Fortalecimiento Administrativo y Financiero*”, de la siguiente manera:

**NOMBRE DEL PROCESO: Fortalecimiento Administrativo y Financiero.**

**C. Administración Logística**

**C.4. Atención al Ciudadano**

**C.4.2. Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS-**

Específicamente, la descripción del proceso es la que se muestra a continuación:

C.4.2. Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS-		
SECUENCIA	PROCEDIMIENTO / TAREAS	RESPONSABLE
1	Recepcionar solicitud de PQRS a través de los diferentes medios físicos y electrónicos con que cuenta la Corporación.  Por aplicativo E-SIRENA, correos electrónicos: corantioquia@corantioquia.gov.co, atencionalciudadano@corantioquia.gov.co	Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa Grupo Interno de Trabajo Orientación al Ciudadano y Gestión Documental
2	Revisar y radicar solicitud de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQRS-, recibida de forma física o electrónica ingresándola en el Aplicativo e-SIRENA.	Técnico Grupo Centro de Administración de Documentos/ Auxiliar Administrativo Atención al ciudadano Grupo Interno de Trabajo Orientación al Ciudadano y Gestión Documental
3	Remitir solicitud de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQRS- en forma electrónica y física a la dependencia competente para su respuesta.  <b>Riesgo: Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.</b>	Técnico Grupo Centro de Administración de Documentos. Grupo Interno de Trabajo Orientación al Ciudadano y Gestión Documental

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>	Directivo de la Dependencia Corporativa.
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>	Profesional Dependencia Corporativa
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>	Profesional Dependencia Corporativa
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 modulo-web de PQRs e- SIRENA.</p> <p><b>Riesgo: Incumplimiento en la aplicación de la normatividad vigente o de las directrices establecidas.</b></p>	Profesional Dependencia Corporativa
8	<p>Radicar la respuesta de la Petición, Queja y Reclamo -PQR- a través de los aplicativos de Gestión Documental.</p>	<p>Técnico Grupo Centro de Administración de Documentos.</p> <p>Grupo Interno de Trabajo Orientación al Ciudadano y Gestión Documental / Archivos de Gestión de Las Subdirecciones de Ecosistemas, Regionalización y Administrativa y Secretaría General.</p>
9	<p>Comunicar telefónicamente o notificar por escrito al usuario la solución respectiva, según sea pertinente.</p> <p><b>Riesgo: Incumplimiento en la aplicación de la normatividad vigente o de las directrices establecidas.</b></p>	Técnico Grupo Centro de Administración de Documentos.
10	<p>Verificar el cumplimiento de la atención del PQRs</p> <p><b>Riesgo: Incumplimiento en la aplicación de la normatividad vigente o de las directrices establecidas.</b></p>	Profesional Oficina de Control Interno

11	Definir y aplicar periódicamente los métodos de evaluación de satisfacción del usuario (encuesta de satisfacción de usuario).	Profesional Subdirección Planeación
12	Elaborar informe semestral sobre el estado de atención de PQRs del usuario y remitir a la Dirección General.	Profesional Oficina de Control Interno

Del análisis de la descripción del proceso, se siguen presentando las siguientes observaciones:

- Desde su propia concepción el proceso se encuentra inmerso en el marco de la “Administración Logística”, lo cual no permite que se desarrolle bajo preceptos de interacción con el cliente, servicio al ciudadano y del derecho de petición como derecho fundamental.
- Se asume que todas las PQRS tienen igual tratamiento, por lo que no se diferencian aquellas que deben tener algún tratamiento especial, por ejemplo: La queja ambiental, solicitudes vía correo electrónico, Solicitudes del Congreso, competencia de otra entidad, solicitudes incompletas, solicitud de copias, peticiones anónimas o peticiones verbales.
- El proceso no permite diferenciar los diferentes tiempos que para su respuesta se otorgan a las diversas formas de petición de acuerdo con la ley.

De acuerdo con lo anterior, se **insiste en la necesidad de** actualización del proceso, el cual debe contener unos pasos mínimos, así como roles y responsabilidades claras, como son:

- Recepción
- Clasificación
- Priorización
- Reparto
- Gestión de Respuesta
- Proyección de Respuesta
- Comunicación de la respuesta
- Seguimiento

A partir de lo anteriormente expuesto, a continuación, se transcribe la propuesta de mejora al proceso que fue presentada en el último informe semestral y que puede servir de punto de partida para un análisis de actualización del proceso:

Secuencia	Responsable	Procedimiento
1	Centros de Administración Documental -CAD- a Cargo de la Subdirección Administrativa y de las Oficinas Territoriales	Recepción de la PQRS
2	Centros de Administración Documental -CAD- a Cargo de la Subdirección Administrativa y de las Oficinas Territoriales	<p>Identificar si el documento SI o NO requiere respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si <b>NO</b> requiere, el documento se radica. <b>FIN</b></li> <li>- <b>SÍ</b> requiere respuesta, pasar al paso 3</li> </ul>
3	Centros de Administración Documental -CAD- a Cargo de la Subdirección Administrativa y de las Oficinas Territoriales	<p>Radicar el documento, identificando si se trata de: Queja Ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de Copias</li> <li>- Petición de Información</li> <li>- Queja Administrativa o denuncia</li> <li>- Requerimiento de ente de Control (Personería, Fiscalía, Procuraduría, Contraloría, Defensoría, Congreso de la República –Cámara y Senado-)</li> <li>- Documento de Orden Judicial (proveniente de un Juzgado o de un Tribunal)</li> </ul>
4	Centros de Administración Documental -CAD- a Cargo de la Subdirección Administrativa y de las Oficinas Territoriales	<p>Asignar la PQRS a una dependencia responsable de su gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las quejas ambientales, solicitudes de copias, peticiones de información, y denuncias se asignan al “Grupo de atención a PQRS”. El documento se remite al “Grupo de atención a PQRS” cuando esta se genere en las Oficinas Territoriales)</li> <li>- En el caso de las denuncias, se debe responder al quejoso e inmediatamente dar traslado a Control Disciplinario</li> <li>- Los requerimientos de los entes de control, mencionados en el punto 2, se deben asignar a la Oficina de Control Interno</li> <li>- Los documentos de Orden Judicial, es decir, los provenientes de un Juzgado o Tribunal, se deben asignar a la Secretaría General</li> </ul>
5	Coordinador “Grupo de atención a PQRS”	<p>Definir si es competencia de CORANTIOQUIA la gestión de las quejas ambientales, solicitudes de copias, peticiones de información, y denuncias</p> <p>NO es competencia, vaya al paso 6</p> <p>SI es competencia, vaya al paso 7</p>

Secuencia	Responsable	Procedimiento
6	Coordinador "Grupo de atención a PQRS"	Elaborar oficio remitiendo a la Entidad competente con copia al peticionario o quejoso dentro de los 5 días hábiles contados desde el momento de recibo del documento. FIN.
7	Coordinador "Grupo de atención a PQRS"	Priorizar las quejas ambientales, solicitudes de copias, peticiones de información, y denuncias, teniendo en cuenta los términos de ley para la respuesta así como la gravedad de los hechos en caso de las quejas ambientales.
8	Coordinador "Grupo de atención a PQRS"	Asigna técnico o abogado, dependiendo de la necesidad para la respuesta. Si la atención de la PQRS requiere visita, ir al paso 9; de lo contrario ir al paso 14
9	Técnico del "Grupo de atención a PQRS"	Realizar Visita técnica
10	Técnico del "Grupo de atención a PQRS"	Elaborar informe Técnico
11	Centros de Administración Documental -CAD- a Cargo de la Subdirección Administrativa y de las Oficinas Territoriales	Radicar Informe Técnico
12	Coordinador "Grupo de atención a PQRS"	Asignar abogado para la proyección de respuesta a la queja ambiental
13	Abogado "Grupo de atención a PQRS"	<p>Analizar si se requiere o no dar traslado a la Oficina Territorial para el inicio de un proceso sancionatorio ambiental.</p> <p>En caso afirmativo trasladar todo el material probatorio a la OT.</p> <p>Aplica el proceso Administración Integral de los Recursos Naturales, <b>D.3 "Procedimiento Sancionatorio Ambiental"</b></p>
14	Abogado "Grupo de atención a PQRS"	Proyectar respuesta a la queja ambiental, solicitud de copias, petición de información o denuncia
15	Abogado "Grupo de atención a PQRS"	Citar al final del documento de respuesta, el radicado de la PQRS
16	Centro de Administración Documental Sede Central, Subdirección Administrativa	Radicar Respuesta, diligenciando en el aplicativo SIRENA a qué documentos se está dando respuesta



Secuencia	Responsable	Procedimiento
17	Centro de Administración Documental Sede Central, Subdirección Administrativa	Enviar respuesta al peticionario o quejoso
18	Subdirección Administrativa	Definir y aplicar periódicamente los métodos de evaluación de satisfacción del usuario (encuesta de satisfacción de usuario). Presentar informe semestral de satisfacción al usuario
19	Oficina de Control Interno	Realizar seguimiento al proceso de atención a PQRS de manera permanente y presentar informe semestral al Director

Finalmente, **se reitera la pertinencia de que se proceda a generar reglamentación a nivel interno frente a la gestión del trámite de respuesta a las PQRS**, al tiempo que permita dar claridad frente a los roles y responsabilidad de cada dependencia frente al tema.

#### 6. Acciones de Mejora Evidenciadas

Durante el semestre en análisis, se evidencian una serie de acciones que han permitido tener mejoras en el proceso de atención a PQRS:

- Disminuyeron los descriptores que se utilizaban para radicar las PQRS, de veinte uno para el año 2017 a ocho para el semestre I-2018.
- Para aquellas PQRS que ingresan vía web de forma automática a la subdirección administrativa, desde el Punto de atención al ciudadano se están reclasificando y asignando de forma manual, a la dependencia responsable de acuerdo al tema tratado y posteriormente enviando a la Oficina de Control Interno, con el propósito que disminuyan los tiempos mientras la subdirección administrativa las re-direcciona.
- Se han llevado a cabo varias jornadas compensatorias dirigidas a la atención de PQRS.
- Se evidencia mayor autocontrol y seguimiento de cada dependencia frente a las PQRS a su cargo.
- A través del memorando 090-MEM1807-5296 del 6 de julio de 2018 y de acuerdo con las recomendaciones de los anteriores informes de seguimiento a PQRS, actualizada la encuesta de satisfacción de usuarios en el SGI, formato FT-FAT-44 versión 6.

- A través de memorando 150-MEM1707-5042 del 28 de julio de 2017 emitido por la Subdirección Administrativa, se redujeron los descriptores en el aplicativo e-Sirena.
- Durante el semestre en análisis hubo disminución de tiempo de respuestas en relación al año 2017, de un promedio de 42 días a 25 días.

## 7. CONCLUSIONES

- Se evidencia mayor conocimiento en los Centros de Administración Documental de frente a lo que debe ser clasificado como una PQRSD y lo que no, **pues se pasó de 502 documentos clasificados de manera errónea en el primer semestre de 2017 a 40 en el mismo período de 2018.**
- Del semestre I-2018, en comparación al semestre I-2017, se tiene una **disminución en la radicación de 2.235 PQRSD**, es decir una disminución porcentual del **-191%**.
- Del total de PQRS **1329** radicadas para el semestre I-2018, el 76% estaban relacionadas con quejas ambientales.
- Para el primer semestre del año 2018, las dependencias a las cuales más se allegan PQRS, son aquellas que ejecutan funciones misionales de **autoridad ambiental**, especialmente a las **Oficinas Territoriales** y requerimientos de **órganos de control** que se tramitan a través de la **Oficina de Control Interno**.
- Se evidencia con corte al **30 de junio de 2018**, que se encontraba **pendiente por respuesta el 23% de las PQRS**, es decir, 312 peticiones, de las cuales **113 se encontraban dentro del plazo de los 15 días hábiles** contados a partir del momento en que fueron radicadas en CORANTIOQUIA.
- El proceso de atención a PQRS no ha sido actualizado en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aún no se ha realizado reglamentación de la gestión de PQRS al interior de la entidad.
- No hay evidencia de socialización, retroalimentación y adopción de acciones a partir de la encuesta de satisfacción al usuario.

## 8. RECOMENDACIONES

- Revisar las causas de la disminución del 191% entre las PQRS radicadas durante el semestre I de 2017 y el semestre II de 2018, esto con la finalidad de estar seguros de si se trata de una real disminución o del resultado de radicar de manera diferente las PQRS.
- Generar un descriptor y un procedimiento que permita tener control y hacer seguimiento a las **PQRS verbales o aquellas atendidas de manera inmediata**.
- Para el semestre I-2017 y semestre II-2017 se tuvo 21 categorías de clasificación de PQRS y para el semestre I-2018 se tuvo 8 categorías, es decir disminuyeron las categorías a tener en cuenta para clasificar las PQRS, no obstante, se sugiere nuevamente, la revisión de estas categorías con la finalidad que las mismas sean **acordes con las clasificaciones y plazos de ley**.
- Generar un descriptor y un procedimiento para la adecuada atención de las PQRS presentadas por personas de forma **anónima**.
- 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.
- **Continuar fortaleciendo los conocimientos del personal de los CAD**, ya que el 2% 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.
- Se reitera la necesidad de **reglamentar a nivel interno** todo el proceso de gestión de las PQRS, aunque el trabajo de este se relacione en el memorando 150-MEM1806-4925 del 21 de junio de 2018, al revisar, aún no se cuenta con dicha reglamentación.
- 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.
- Implementar estrategias con miras a disminuir la cantidad de PQRS allegadas a la entidad, es decir, más enfocadas hacia la prevención y mejora continua de la atención al ciudadano y comunicación efectiva con el cliente externo.

- Se recomienda a las dependencias a las que allegan PQRS priorizar la respuesta de la PQRS teniendo en cuenta la temática, urgencia de la situación y también la antigüedad en que fueron radicadas, con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta.
- Generar análisis, socialización, retroalimentación y adopción de acciones a partir de las encuestas de satisfacción al usuario.
- Adoptar un plan de mejoramiento con la finalidad de superar las debilidades evidenciadas en el presente informe.

Cordialmente,

ALIX NATALIA LÓPEZ CUADROS  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Yeny Maritza Vallejo – Alix Natalia López

Fecha: 11 de Julio de 2018