



CORANTIOQUIA

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS, INVITACIONES Y FELICITACIONES
PQRSDIF**

Segundo Semestre de 2019

**Presentado a
Dirección General Corantioquia**

**Preparado por
Oficina de Control Interno**

Medellín, febrero 2020

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 2 DE 20

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, sugerencias, denuncias, invitaciones y felicitaciones (PQRSDIF) correspondiente al periodo comprendido entre **01 de julio al 31 de diciembre de 2019**.

El presente informe demuestra la gestión realizada por la Corporación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, invitaciones y felicitaciones (PQRSDIF) 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 PQRSDIF 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 3 DE 20

2 GLOSARIO¹

- **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.²
- **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:** Facultad de las personas para solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a CORANTIOQUIA.
- **Petición verbal presencial:** Es la forma directa de presentación vocal de la petición ante CORANTIOQUIA, Punto de Atención al Ciudadano-PAC o Centro de Administración Documental –CAD, sin utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
- **Petición verbal semipresencial telefónica:** Es la 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.

¹ Tomado de la resolución 040-RES1911-6264 del 05-11-2019 “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”

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 4 DE 20

- **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:** Denuncia presentada por cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, para que se adelante la correspondiente investigación ambiental por incumplimiento a la normatividad o la comisión de un daño al medio ambiente³

Por ser un trámite especial, la queja ambiental no se considerará PQRSDIF, pues está se resolverá, de conformidad con el principio del Debido Proceso, conforme al procedimiento sancionatorio ambiental establecido en la Ley 1333 de 2009.

- **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 5 DE 20

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 julio al 31 de diciembre de 2019**, así como, publicar el presente informe en la página web de Corantioquia.

3.2 Objetivos específicos

- Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRSDIF radicadas en el segundo semestre del año 2019.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRSDIF, 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 6 DE 20

- 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 METODOLOGÍA

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 julio al 31 de diciembre de 2019 y 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, ya que para que estén en el reporte semanal de PQRSDIF deben ser radicadas indicando que si requieren respuesta, porque aquellas que

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 7 DE 20

quedan radicadas como que no requieren respuesta no son objeto de seguimiento y análisis.

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.

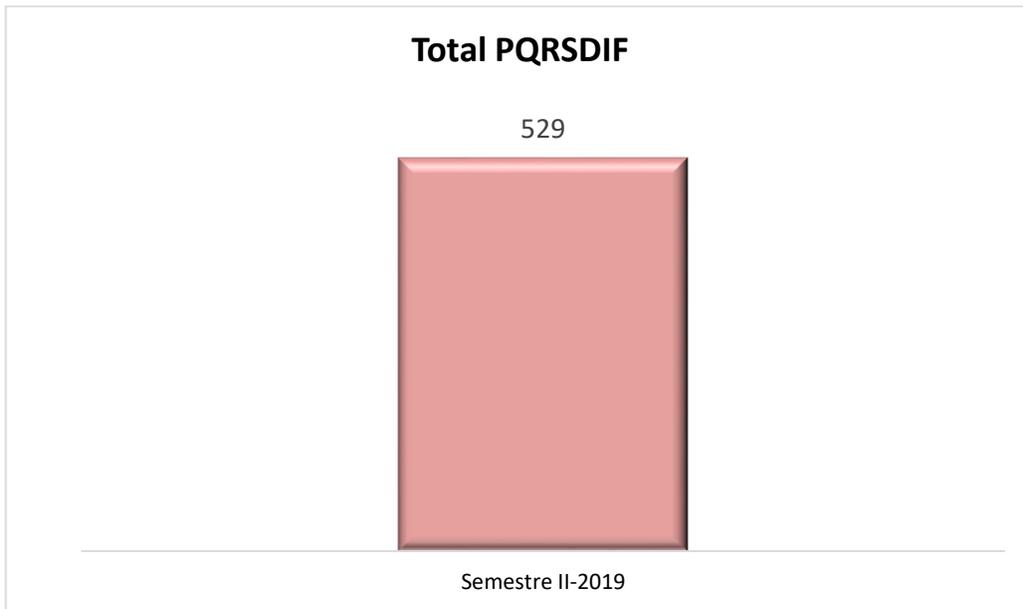
Durante el segundo semestre de 2019, se reglamentó las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, invitaciones y felicitaciones PQRSDIF por medio de la resolución 040-RES1911-6264 del 05 de noviembre de 2019, de acuerdo a esta resolución las quejas ambientales son una denuncia presentada por cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, para que se adelante la correspondiente investigación ambiental por incumplimiento a la normatividad o la comisión de un daño al medio ambiente y por ser un trámite especial no se considerará PQRSDIF, pues se resolverá de conformidad con el principio del debido proceso, conforme al procedimiento sancionatorio ambiental establecido en la Ley 1333 de 2009.⁴ en consecuencia, cada Oficina Territorial deberá resolver las quejas ambientales bajo la orientación de la Subdirección de Regionalización. Por este motivo, se evidencia una disminución considerable de PQRSDIF ya que para el seguimiento del 28 de noviembre del presente año se da de baja a 3.642 quejas ambientales, por este motivo en el presente informe no se hará un comparativo ya que la información del que se había venido presentando en los anteriores informes si incluía las quejas ambientales, pero en el actual informe no se tendrán en cuenta, lo que hace que esta información no sea comparable.

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

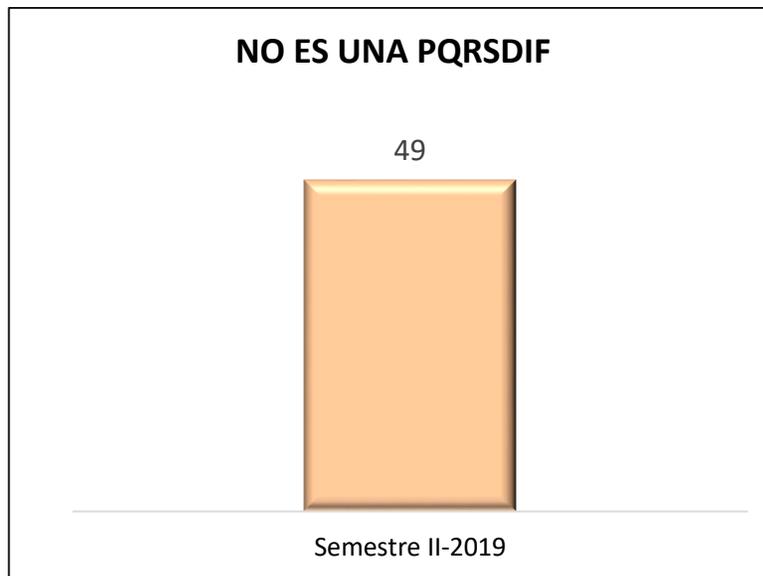
5.1 Flujo de PQRSDIF segundo semestre de 2019

Durante segundo semestre de 2019, **fueron clasificados** en alguna de las modalidades de PQRSDIF en los CAD de CORANTIOQUIA, en la página web, redes sociales o línea telefónica un total de **529**, del módulo de eSirena de comunicaciones oficiales externas y de PQRSDIF.

⁴ Tomado de la resolución 040-RES1911-6264 del 05 de noviembre de 2019.



No obstante, de esta cantidad de comunicaciones recibidas, **49 solicitudes no se clasificarían como una PQRSDIF**, toda vez que corresponden a comunicaciones que no requieren respuesta, como lo son socialización de estudios, respuestas que otras entidades nos brindan u oficios para conocimiento, los cuales, para el presente análisis no serán tenidos en cuenta.



	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 9 DE 20

Hechas estas claridades, tenemos entonces que el número real de PQRSDIF recibidas en CORANTIOQUIA durante el segundo semestre de 2019 son **480**.

Es importante mencionar que, a la fecha de corte del presente informe, se tiene 1 **PQRSDIF del 2018**, la cual está asignada a la Subdirección de Ecosistemas, para la cual esta dependencia solicito apoyo a la Secretaría General a través del memorando 120-MEM1902-1133 y fue devuelta a la Subdirección de Ecosistemas a través del radicado 180-MEM1902-1613 y **60 PQRSDIF del primer semestre de 2019 que no han sido respondidas, es potestad de la administración tomar acciones disciplinarias a que haya lugar ante el incumplimiento demostrado.**

5.2 Clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, invitaciones y felicitaciones PQRSDIF

En principio, las PQRSDIF allegadas durante el segundo semestre de 2019, se encuentran clasificadas en las siguientes categorías de acuerdo con la distribución dada en los aplicativos corporativos:

Categoría/Descriptor	TOTAL	% TOTAL	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
Entes de Control	343	71 %	322	86%	21	20%
Presentación de reclamo	111	23%	32	9%	79	74%
Petición	11	2%	8	2%	3	3%
Presentación de queja ADMIN	9	2%	7	2%	2	2%
Consulta	4	1%	3	1%	1	1%
Solicitud de Información	2	0%	1	0%	1	1%
Total	480	100%	373	100%	107	100%

- Tenemos que, del total de 480 PQRSDIF allegadas durante el segundo semestre de 2019, el **71% (343) corresponde a requerimientos realizados por entes de control**, de las cuales 322 tienen respuesta y 21 continúan sin respuesta al 31 de diciembre de 2019, pero para el 10 de febrero de 2020 14 se encuentran con respuesta.
- No se evidencia que haya un descriptor a través del cual se puedan identificar y hacer seguimiento a las **PQRSDIF verbales o aquellas atendidas de manera**

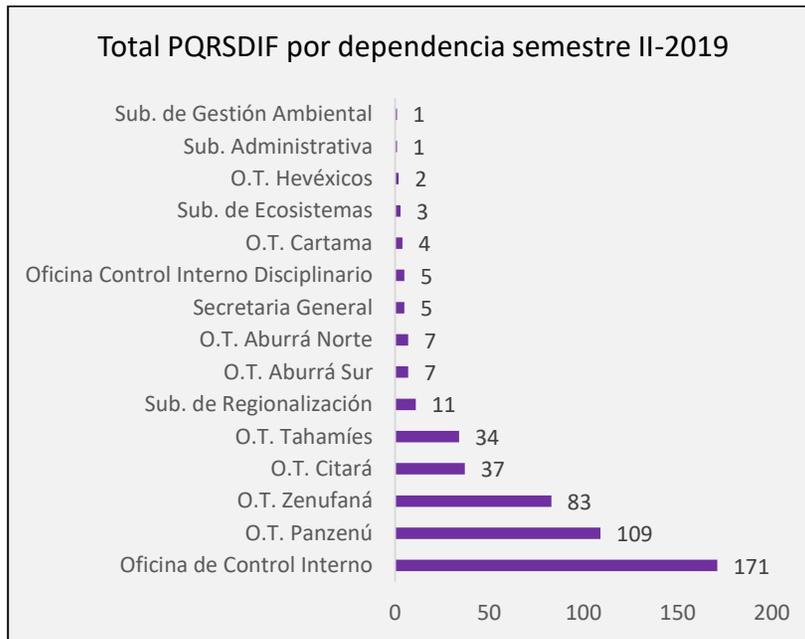
inmediata, por lo que se sugiere la posibilidad de crear un descriptor, en este sentido: PQRSDIF verbal.

- La tipología que presenta más PQRSDIF sin ser atendida se tiene la de presentación de reclamo con un total de 79 sin respuesta.

5.3 Cantidad de PQRSDIF por dependencia segundo semestre de 2019

A continuación, se relacionan las PQRSDIF allegadas a la Corporación discriminadas por cada una de las dependencias responsables de la atención de su respuesta, para el segundo semestre de 2019, con fecha de seguimiento al 31 de diciembre de 2019.

DEPENDENCIA	TOTAL	% TOTAL	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
Oficina de Control Interno	171	35,6%	163	8
O.T. Panzenú	109	22,7%	103	6
O.T. Zenufaná	83	17,3%	27	56
O.T. Citará	37	7,7%	20	17
O.T. Tahamíes	34	7,1%	26	8
Sub. de Regionalización	11	2,3%	9	2
O.T. Aburrá Sur	7	1,5%	5	2
O.T. Aburrá Norte	7	1,5%	5	2
Secretaria General	5	1,0%	5	
Oficina Control Interno Disciplinario	5	1,0%	4	1
O.T. Cartama	4	0,8%	2	2
Sub. de Ecosistemas	3	0,6%	1	2
O.T. Hevéxicos	2	0,4%	1	1
Sub. Administrativa	1	0,2%	1	
Sub. de Gestión Ambiental	1	0,2%	1	
Total	480	100,0%	373	107



- Para el 10 de febrero de 2020 se encontró que las siguientes dependencias habían gestionado las siguientes PQRSDIF:

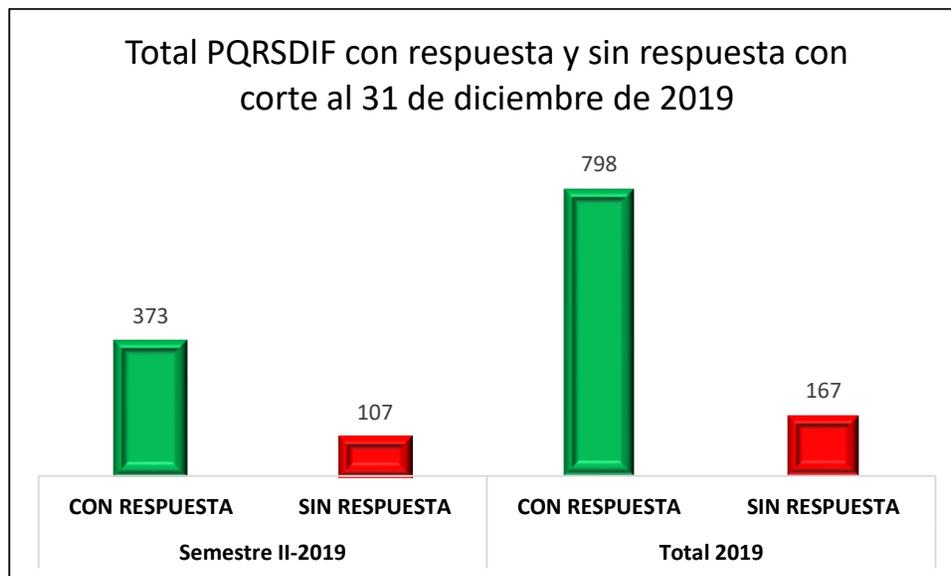
Dependencia	Cantidad de PQRSDIF gestionadas al 10-02-2020
Oficina de Control Interno	8
O.T. Panzenú	3
Oficina Control Interno Disciplinario	1
O.T. Tahamíes	1
O.T. Zenufaná	1
Total	14

- De acuerdo a la tabla anterior vemos que la Oficina de Control Interno para el 31 de diciembre de 2019 tenía 8 QPRSDIF pendientes, las cuales fueron resueltas para el 10 de febrero de 2020.
- La Oficina Territorial Panzenú de 109 PQRSDIF, dio respuesta al 31 de diciembre de 2019 a 106, de las 6 pendientes dio respuesta a 3 para el 10 de febrero de 2020.
- Del total de PQRSDIF 480 para el segundo semestre de 2019, el 76% está asignado a tres dependencias: Oficina de Control Interno, Oficina Territorial Panzenú y Oficina Territorial Zenufaná, el 24% restante le corresponde a 12 dependencias u Oficinas Territoriales.

- Se puede observar para el segundo semestre del año 2019, las dependencias a las cuales más se allegan PQRSDIF, 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**.

5.4 Capacidad y tiempo de respuesta

A continuación, se muestra la gestión corporativa en cuanto al total de PQRSDIF con respuesta y sin respuesta, correspondiente al segundo semestre de 2019 y el total para el año 2019.

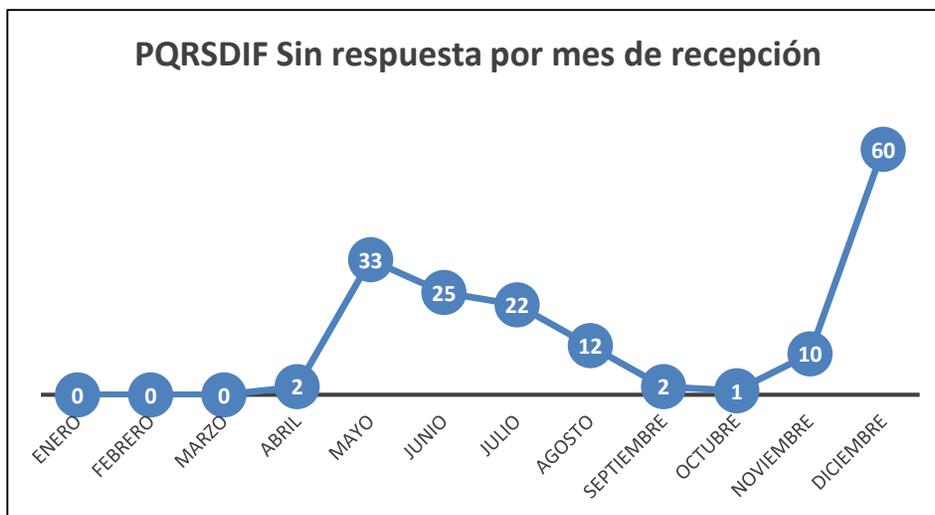


- Con fecha de corte al 10 de febrero de 2020 se habían gestionado 14 PQRSDIF del total pendientes, las demás ya superaron el tiempo para ser respondidas, es decir 15 días hábiles.

Las peticiones pendientes de respuesta fueron allegadas a la entidad de la siguiente manera, en los meses que se relacionan a continuación, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2019:

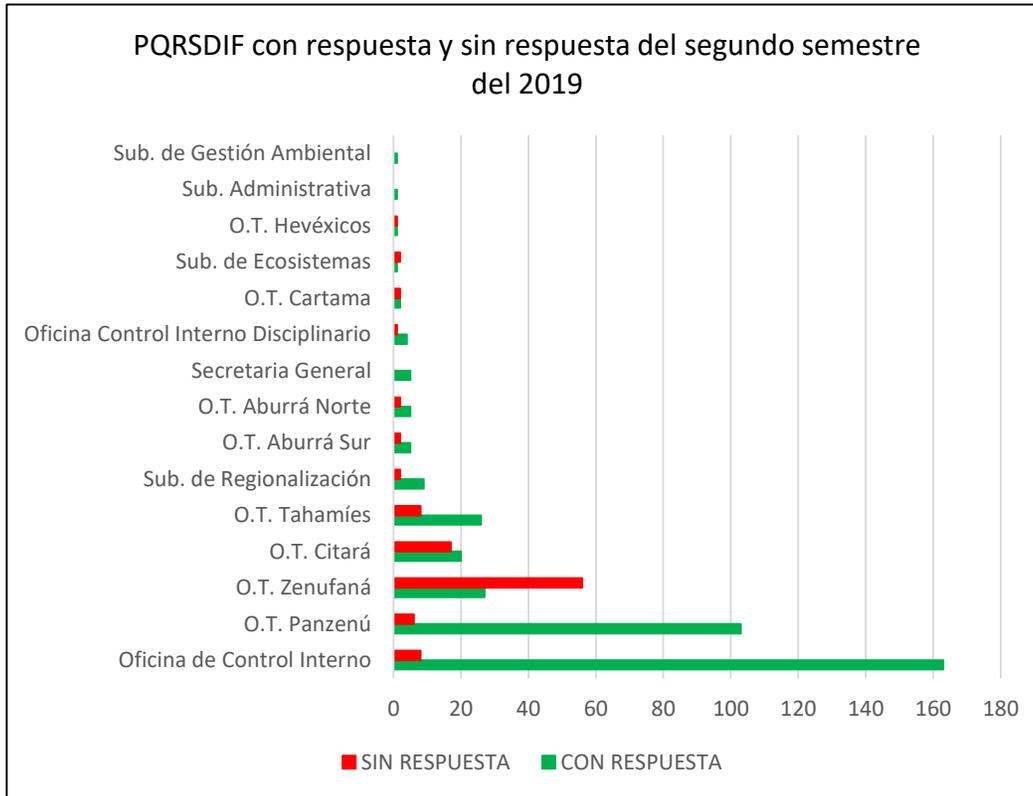
MES	PQRSDIF Sin respuesta
Enero	0
Febrero	0
Marzo	0

Abril	2
Mayo	33
Junio	25
Julio	22
Agosto	12
Septiembre	2
Octubre	1
Noviembre	10
Diciembre	60
Total	167



- De acuerdo a la gráfica anterior, del mes de diciembre y de mayo es donde hay más PQRSDIF sin respuesta, del mes de enero febrero y marzo no hay PQRSDIF sin respuesta.

En cuanto a la gestión por dependencia con corte al 31 de diciembre de 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 PQRSDIF, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2019.

Tiempo promedio de respuesta de PQRSDIF con fecha de corte al 31 de diciembre de 2019 para el segundo semestre de 2019

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TIEMPO PROMEDIO (días calendario)	Total PQRSDIF	% PQRSDIF
Oficina de Control Interno	11	9	7	6	8	5	8	163	43,7%
O.T. Panzenú	14	16	17	10	14		15	103	27,6%
O.T. Zenufaná	30	46	23	15	13		32	27	7,2%
O.T. Tahamíes	92	86	16		12	8	57	26	7,0%
O.T. Citará	84	50		7	4	8	50	20	5,4%
Sub. de Regionalización					3	2	2	9	2,4%
O.T. Aburrá Norte	57		48		17		31	5	1,3%
O.T. Aburrá Sur	130	49	89				89	5	1,3%
Secretaria General		20	6	1		9	8	5	1,3%
Oficina Control Interno Disciplinario			81	42	12		44	4	1,1%
O.T. Cartama	57						57	2	0,5%
O.T. Hevéxicos					8		8	1	0,3%
Sub. Administrativa						12	12	1	0,3%
Sub. de Ecosistemas	98						98	1	0,3%
Sub. de Gestión Ambiental		20					20	1	0,3%
Total	36	26	15	8	11	5	19	373	100,0%

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 15 DE 20

De acuerdo a la tabla anterior tenemos que:

- Para el segundo semestre de 2019, las dependencias que presentan menor tiempo de respuesta en relación a las PQRSDIF atendidas, teniendo en cuenta la proporcionalidad entre la cantidad de peticiones recibidas y el tiempo promedio de respuesta, son:
 - La Oficina de Control Interno (recibió 163 PQRSDIF) con un tiempo promedio de respuesta de 8 días.
 - La Oficina Territorial Panzenú (recibió 103 PQRSDIF) con un tiempo promedio de respuesta de 15 días.
 - La Subdirección de Regionalización (recibió 9 PQRSDIF) con un tiempo promedio de respuesta de 2 días.

- Para el segundo semestre de 2019, las dependencias que presentan mayor tiempo de respuesta en relación a las PQRSDIF atendidas son:
 - O.T. Aburrá Sur con 5 PQRSDIF y un tiempo promedio de respuesta de 89 días.
 - Subdirección de Ecosistemas con 1 PQRSDIF y un tiempo promedio de respuesta de 98 días.
 - O.T. Cartama con 2 PQRSDIF y un tiempo promedio de respuesta de 57 días.
 - Oficina de Control Interno Disciplinario con 4 PQRSDIF y un tiempo promedio de respuesta de 44 días.
 - O.T. Tahamíes con 26 PQRSDIF y un tiempo promedio de respuesta de 56 días.
 - O.T. Citará con 20 PQRSDIF y un tiempo promedio de respuesta de 50 días.
 - O.T. Aburrá Norte con 5 PQRSDIF y un tiempo promedio de respuesta de 31 días.

6 CONCLUSIONES

- Aunque se vislumbra el interés por obtener mayor conocimiento en los Centros de Administración Documental de frente a lo que debe ser clasificado como una PQRSDIF y lo que no, debe continuarse ya que **se pasó de 59 documentos clasificados de manera errónea** en el primer semestre de 2019 a **49 en el segundo semestre de 2019**.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 16 DE 20

- Para el presente informe se dio de baja a las quejas ambientales ya que no corresponden a PQRSDIF, de acuerdo a la resolución 040-RES1911-6264 del 05 de noviembre de 2019, por este motivo disminuyeron para el segundo semestre de 2019 a 480.
- Para el segundo semestre de 2019, las dependencias a la que más allegaron PQRSDIF fue a la Oficina de Control Interno con un total de 163, relacionado con requerimientos de entes de control y la Oficina Territorial Panzenú, con un total de 103 PQRSDIF.
- Se evidencia con corte al **31 de diciembre de 2019**, que se encontraba **pendiente por respuesta el 22,3% de las PQRSDIF**, es decir, 107 peticiones, de las cuales con fecha a corte de la elaboración del presente informe es decir 10 de febrero de 2019 ya estas se encontraban por fuera del tiempo para ser respondidas, aunque como se mostró en el presente informe hubo 14 con respuesta.
- El proceso de atención a PQRS no ha sido actualizado en el Sistema de Gestión de la Integral.

7 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:

- Generar un descriptor y un procedimiento que permita tener control y hacer seguimiento a las **PQRSDIF verbales o aquellas atendidas de manera inmediata**.
- Generar un descriptor y un procedimiento para la adecuada atención de las PQRSDIF presentadas por personas de forma **anónima**.
- **Continuar fortaleciendo los conocimientos del personal de los CAD**, ya que el 0,1% de las comunicaciones continúan siendo clasificadas como PQRSDIF, 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 PQRSDIF sean clasificados dentro de alguna categoría que no requiere respuesta.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 17 DE 20

- Se reitera la necesidad de actualizar el procedimiento de PQRSDIF en el Sistema de Gestión de Integral.
- Se recomienda a las dependencias a las que allegan PQRSDIF 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, aunque se evidencia mejora en los tiempos de respuesta para el primer semestre de 2019 fue de 25 días promedio y para el segundo semestre de 2019 fue de 19 días promedio.
- Adoptar un plan de mejoramiento con la finalidad de superar las debilidades evidenciadas en el presente informe.
- Generar un reporte automático de las PQRSDIF a las que se les da respuesta a través de e-Sirena, con el propósito que se pueda hacer seguimiento de forma automática, sin que sea necesario que las dependencias lo reporten a la Oficina de Control Interno.
- Dar respuesta a la PQRSDIF con radicado 110-COE1801-1419 del año 2018 que aún están sin respuesta por parte de la Subdirección de Ecosistemas.
- Da respuesta a las 60 PQRSDIF correspondientes al primer semestre de 2019 que aún no han sido respondidas o en su defecto **es potestad de la administración tomar acciones disciplinarias a que haya lugar ante el incumplimiento demostrado tanto en las de 2018 como las de 2019.**
- Se sugiere que el módulo de PQRS, sea renombrado como módulo de PQRSDIF, para que sea concordante con el nombre dado en la resolución que lo regula.

8 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES ANTERIORES

De acuerdo al informe con radicado No 070-MEM1908-6367 presentado a la directora y al Subdirector Administrativo, mediante el cual se socializa el informe semestral de seguimiento a la gestión de PQRSDIF para el periodo 2019-1, a continuación, se presenta el seguimiento a las recomendaciones dadas en dicho informe.

RECOMENDACIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA	AVANCES
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.	Sub. Administrativa-Sub. de Regionalización	Los descriptores fueron revisados y en algunos caso inactivados, sin embargo se requiere una nueva revisión conforme a las dinámicas de la entidad
Continuar fortaleciendo los conocimientos del personal de los CAD, ya que el 0.1% de las comunicaciones continúan siendo clasificadas como PQRSDIF, 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.	Sub. Administrativa	Durante el año 2019 y lo que va del año 2020 se han adelantado ejercicios de inducción y re inducción a los equipos de trabajo.
Se reitera la necesidad de reglamentar a nivel interno todo el proceso de gestión de las PQRSDIF.	Sub. Administrativa	Se reglamentó a través de la resolución 040-RES1911-6264 del 05 de noviembre de 2019.
Se reitera la necesidad de actualizar el proceso en el sistema de gestión integral, específicamente en el procedimiento de Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias, invitaciones y felicitaciones PQRSDIF.	Sub. Administrativa	Continua pendiente al 31 de diciembre de 2019.
Generar un descriptor y un procedimiento para la adecuada atención de las PQRSDIF presentadas por personas de forma anónima.	Sub. Administrativa	Actualmente el sistema tiene la posibilidad de elegir si la persona es anónima o no, pero esta no está en el sistema como descriptor.
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.	Sub. de Regionalización	Se realizó la socialización de la encuesta de satisfacción a través del memorando con radicado 160-MEM2001-941 del 31 de enero de 2020.
Adoptar un plan de mejoramiento con la finalidad de superar las debilidades evidenciadas en el presente informe.	Sub. Administrativa Sub. de Regionalización	Es necesario que esta construcción se realice en conjunto con la Oficina de Control Interno.
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	Sub. Administrativa	Es necesario realizar capacitación sobre la radicación de PQRSDIF, de modo que solo se radiquen a través del módulo de PQRS para

RECOMENDACIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA	AVANCES
<p>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.</p>		<p>que solo se extraiga una base de datos.</p>
<p>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.</p>	<p>Sub. Administrativa Sub. de Regionalización</p>	<p>Se requiere capacitación por parte de Talento Humano.</p>
<p>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.</p>	<p>Sub. de Regionalización</p>	<p>Se le dio orientación a la funcionaria del PAC para las PQRS DIF que se encuentran en proceso de modo que no les asigne como radicado de respuesta el mismo radicado con el que ingresan. Para los casos donde la PQRS DIF ya está resuelta si quedará asignado el mismo radicado con el que ingresa.</p>
<p>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.</p>	<p>Sub. Administrativa</p>	<p>Durante el año 2019 y lo que va del año 2020 se han adelantado ejercicios de inducción y re inducción a los equipos de trabajo.</p>

RECOMENDACIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA	AVANCES
<p>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.</p>	<p>Sub. de Regionalización</p>	<p>La última versión enviada por la Sub. de Regionalización y la Secretaría General a la Subdirección Administrativa, Sub. de Planeación y Oficina de Control Interno está a la espera de los comentarios para esta ser radicada.</p>

Cordialmente,

CARLOS ECHEVERRI ESCOBAR
 Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Yeny Maritza Vallejo Arias
 Revisó: Carlos Echeverri Escobar

Fecha de elaboración: 10/02/2020