



ACTÚA

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

**Primer Semestre de 2016**

**Presentado a**

**Dirección General CORANTIOQUIA**

**Preparado por**

**Oficina de Control Interno**

**Medellín, Julio de 2016**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
MARCO NORMATIVO .....	2
ALCANCE .....	2
METODOLOGÍA.....	3
ACCIONES DE SEGUIMIENTO.....	3
<b>Puntos de Atención al Ciudadano</b> .....	3
<b>Acompañamiento a la Subdirección Administrativa</b> .....	4
<b>Canal de Ingreso de PQRS</b> .....	5
<b>Clasificación de PQRS por Dependencia</b> .....	5
<b>Capacidad y Tiempo de Respuesta</b> .....	7
CONCLUSIONES.....	8
RECOMENDACIONES .....	8

## INTRODUCCIÓN

A través del presente informe se da cuenta del ejercicio de seguimiento que desde la Oficina de Control Interno se realiza en el marco de la atención a Peticiones Quejas y Reclamos y la atención brindada al usuario por parte de la Corporación; así mismo, se plasman una serie de conclusiones y recomendaciones, con el fin de velar por el fortalecimiento de una respuesta efectiva por parte de la Corporación hacia el usuario; y lograr con esto, un crecimiento positivo en la imagen y percepción del ciudadano hacia la entidad.

La atención al usuario, se configura como uno de los aspectos más importantes en la percepción de la calidad de un servicio; de allí la importancia que tiene ofrecer un buen acompañamiento a los usuarios al momento de tener un acercamiento con la Corporación, y brindar efectivamente una respuesta a las necesidades que se presentan.

El objetivo de la atención al usuario, se centra en mejorar la calidad y el acceso a los diferentes trámites y servicios, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos; por medio de la implementación de estrategias que conduzcan a dicho fin.

El Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, establece la obligación que tienen todas las entidades de tener una dependencia encargada recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

## MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política:** Artículos 2, 209 y 270. Consagra que una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición
- **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)
- **Decreto Ley 019 de 2012:** Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 962 de 2005 Ley antitrámites:** Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

## 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 con lo anterior, por medio del presente informe, se hace un recuento del seguimiento a las acciones y actividades desarrolladas en el primer semestre del año 2016, relacionadas con las PQRS y a la atención brindada al usuario por parte de la Corporación; reflejando una serie de conclusiones y recomendaciones, con el fin de velar por el fortalecimiento de una respuesta efectiva por parte de la Corporación hacia el usuario; y así mismo, por el cumplimiento de las exigencias normativas que regulan la materia.

## METODOLOGÍA

Con el fin de realizar el presente informe, se procedió con la generación de los reportes, a través del aplicativo SIRENA, de las comunicaciones externas radicadas en la Corporación durante el primer semestre del año 2016.

Así mismo, desde la Oficina de Control Interno se llevaron a cabo visitas de seguimiento a los diferentes Puntos de Atención al Ciudadano (P.A.C) de las Oficinas Territoriales de la Corporación, con el fin de evaluar su funcionamiento, el cumplimiento de las directrices emitidas con relación al tema, y así mismo, para determinar las fortalezas y debilidades que se presentan en su manejo.

A su vez, se ha realizado por parte de la Oficina de Control Interno, evaluación y seguimiento a las diferentes dependencias de la Corporación, específicamente con respecto al ingreso, trámite y respuesta de las PQR's, lo cual ha permitido realizar análisis de la situación y acompañamiento en la implementación de acciones de mejora.

## ACCIONES DE SEGUIMIENTO

### Puntos de Atención al Ciudadano

Mediante memorando 070-1603-1085 del 11 de marzo de 2016, se puso en conocimiento a las diferentes Oficinas Territoriales, la visita de verificación de los puntos de atención al ciudadano, por parte de la oficina de control interno; cuyo cronograma de ejecución fue el siguiente:

Oficina Territorial	Fecha de visita de verificación
Hevéxicos	14 de marzo de 2016
Zenufaná	16 de marzo de 2016
Tahamíes	28 de marzo de 2016
Panzenú	29 de marzo de 2016
Citará	1 de abril de 2016
Cartama	5 de abril de 2016

Durante el desarrollo de la visita de verificación, se ejecutaron acciones dirigidas a garantizar el cumplimiento de las directrices emitidas para el adecuado funcionamiento de los P.A.C.; dichas actividades se centraron en la evaluación del recurso humano, los recursos técnicos y los recursos logísticos. El proceso se realizó teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Verificación de la disposición logística actual del PAC
2. Chequeo a través de formato definido *“Lista de verificación acompañamiento a oficinas territoriales de Corantioquia estado implementación PAC”*
3. Entrevista a los funcionarios encargados de atención al ciudadano en las Oficinas Territoriales
4. Intervención técnica
5. Retroalimentación de ajustes realizados
6. Identificación de pendientes y ruta a seguir

Resultado de la visita de verificación del funcionamiento de los PAC en las Oficinas Territoriales, se pudieron establecer una serie conclusiones y recomendaciones por parte de la oficina de Control Interno, las cuales servirán de insumo para tomar los correctivos pertinentes y lograr el funcionamiento efectivo de los diferentes PAC. Producto de estas visitas fue generado el *“Informe de Visitas PAC - Oficinas Territoriales Consolidado”*, en el cual pueden observarse los resultados de las mismas, conclusiones y recomendaciones de las mismas.

Por parte de la Oficina de Control Interno, se estará realizando un seguimiento constante a los PAC, y así mismo, se realizarán las gestiones necesarias dentro de las competencias de la oficina, con el fin de velar por el funcionamiento adecuado de las mismas y el cumplimiento de las directrices emitidas con relación al tema.

### Acompañamiento a la Subdirección Administrativa

Durante este período, se ha venido realizando un acompañamiento constante a la Subdirección Administrativa, por ser esta, la encargada del proceso de las PQRS y la atención al usuario y a la Subdirección de Regionalización, ya que es la dependencia que mayor número de PQRs atiende a través de las Oficinas Territoriales en el ejercicio de la autoridad ambiental. Se han realizado una serie de reuniones en las que se han identificado y tratado las causas por las cuales se presentan falencias en el desarrollo del proceso de radicación y seguimiento a las respuestas de las PQRS, de las cuales se han generado una serie de recomendaciones y sugerencias, por parte de la Oficina de control Interno, con el fin de lograr el fortalecimiento de las mismas y la articulación con las dependencias y procesos relacionados en el manejo del tema.

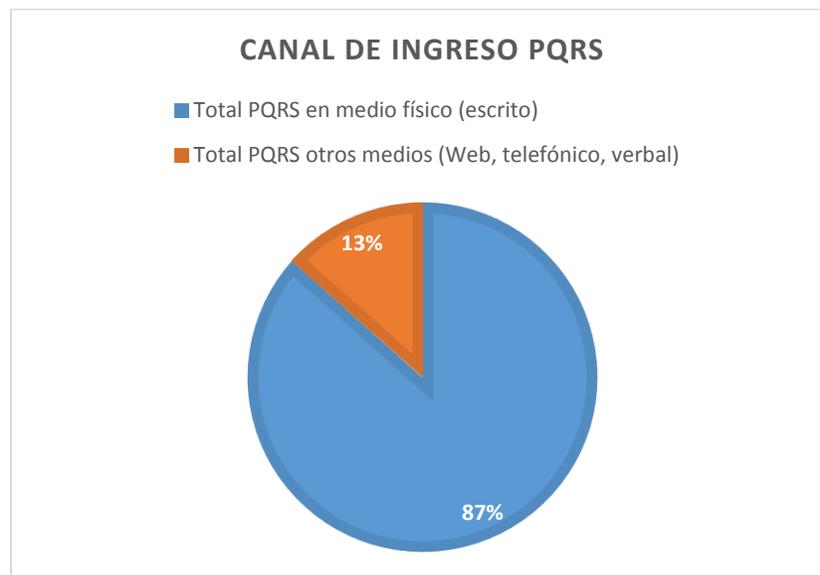
Uno de los grandes retos, y para los cuales se han venido creando estrategias, es el fortalecimiento del enlace que se debe presentar entre los procesos de atención al usuario (PQRS entre otras) y los procesos de la gestión documental, toda vez que es un factor importante para el logro de objetivos generales.

Así mismo, cabe resaltar las estrategias de sistematización del proceso de PQRS implementadas, por medio de las cuales, se podrá hacer un seguimiento y trazabilidad a las respuestas generadas, fortaleciendo con esto, una respuesta de fondo y en los tiempos establecidos por la ley.

## Canal de Ingreso de PQRS

<b>Total PQRS en medio físico (escrito)</b>	<b>4456</b>
<b>Total PQRS otros medios (Web, telefónico, verbal)</b>	<b>688</b>

Una vez realizado el análisis del reporte de PQRS generado desde el aplicativo SIRENA, se evidencia que el 87% de las comunicaciones catalogadas como PQRS ingresan a la Corporación a través de medio físico, mientras que el 13% ingresaron a través de medios diferentes al escrito como lo son, la página web, vía telefónica y verbal; siendo la página web el medio más utilizado entre los mencionados.



## Clasificación de PQRS por Dependencia

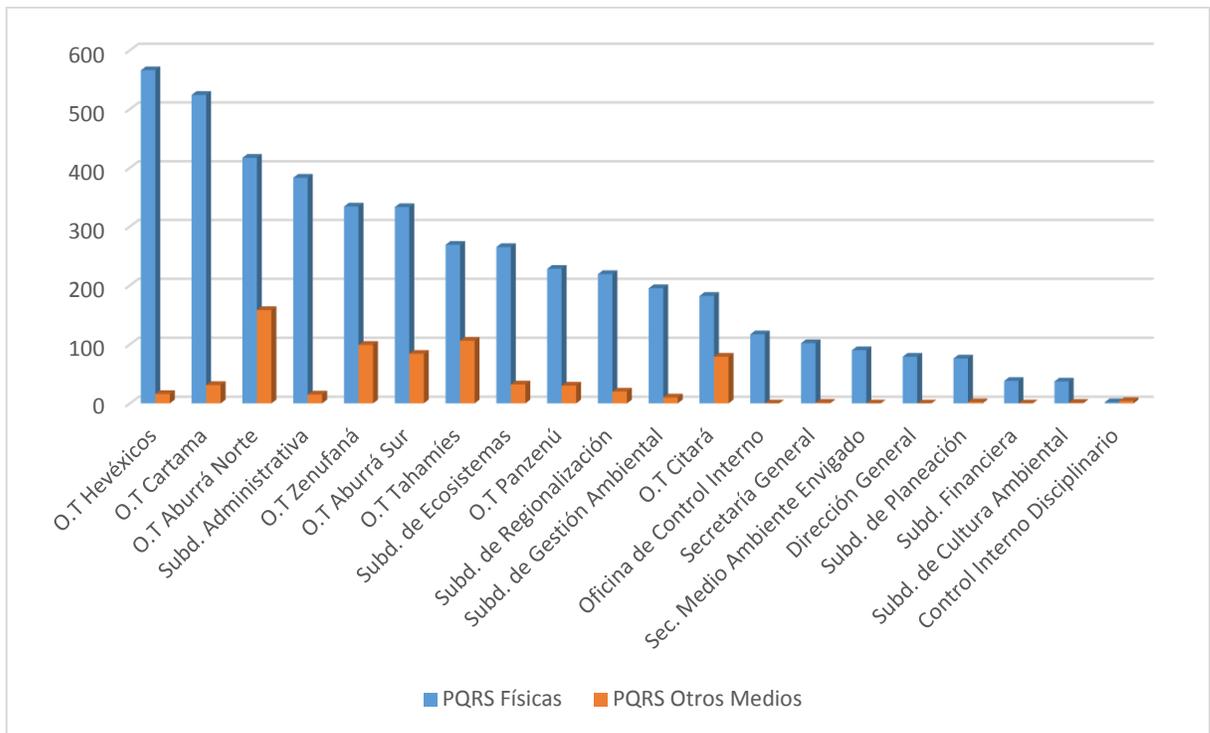
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PQRS Físicas</b>	<b>PQRS Otros Medios</b>
O.T Hevéxicos	566	16
O.T Cartama	524	31
O.T Aburrá Norte	417	158
Subd. Administrativa	383	15
O.T Zenufaná	334	99
O.T Aburrá Sur	333	84

O.T Tahamíes	269	106
Subd. de Ecosistemas	265	32
O.T Panzenú	228	30
Subd. de Regionalización	219	20
Subd. de Gestión Ambiental	195	10
O.T Citará	182	79
Oficina de Control Interno	117	0
Secretaría General	102	1
Sec. Medio Ambiente Envigado	90	0
Dirección General	79	0
Subd. de Planeación	76	2
Subd. Financiera	38	0
Subd. de Cultura Ambiental	37	1
Control Interno Disciplinario	2	4
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>4456</b>	<b>688</b>

Puede observarse que las dependencias que más PQR´s reciben son aquellas que ejecutan funciones misionales, especialmente las Oficinas Territoriales y la Subdirección de Regionalización, dependencias que tienen a su cargo trámites ambientales como concesiones de aguas, permisos de vertimientos, ocupaciones de cauce, licencias ambientales y trámites sancionatorio ambientales, entre otros.

Al realizar una revisión aleatoria del contenido de algunas de las comunicaciones dirigidas a las dependencias que ejecutan autoridad ambiental, se observó que la mayoría de ellas se refieren a quejas ambientales, casos en los cuales el trámite de dicho escrito deberá en la mayoría de los casos, surtirse en los términos de la ley 1333 de 2009 y no en los días de un derecho petición; situación similar ocurre con aquellas comunicaciones de las cuales se derivan acciones propias en el marco de algún trámite ambiental, como los ya mencionados, casos en los que los términos aplicables son los de la norma que regule cada trámite específico.

De acuerdo con lo anterior, se hace necesario por parte de las Subdirecciones que ejercen autoridad ambiental y de la Subdirección Administrativa como cabeza del proceso de atención a PQRs realizar el análisis correspondiente y tomar las medidas necesarias en pro de garantizar tanto la atención a los ciudadanos como la eficiencia administrativa de la Corporación.



Otra de las situaciones observadas al momento de generar el informe, es la cantidad de descriptores existentes para clasificar comunicaciones que pueden ser tratadas como una PQR, por lo cual se sugiere a la Subdirección Administrativa realizar revisión de dichos descriptores con la finalidad que se pueda identificar con mayor facilidad cuáles comunicaciones externas deben ser catalogadas como PQR y cuáles no.

### Capacidad y Tiempo de Respuesta

Con respecto al tiempo de respuesta, se evidencian términos mayores a los estipulados por la norma para los derechos de petición, no obstante, de acuerdo con lo evidenciado en los puntos anteriores, al tratarse de asuntos propios de la misión corporativa como los permisos, concesiones y procesos sancionatorio ambientales, los tiempos a aplicar serían aquellos establecidos para las normas específicas que regulan cada materia.

Ahora, con respecto a manera de realizar seguimiento a la respuesta de las PQRs, se requiere ajustes a los sistemas corporativos de manera tal que permita relacionar los escritos de respuesta con el radicado del derecho de petición, ya que actualmente la trazabilidad de las respuestas debe realizarse de forma manual.

## CONCLUSIONES

- Se observa que en muchas ocasiones las quejas ambientales son clasificadas como PQRs, lo cual puede llevar a confusión frente a los tiempos de respuesta de las mismas,
- Al revisar la base de datos de PQRs recibidas durante el período evaluado, se evidencia que en muchos casos, documentos de comunicaciones externas que no son PQRs son clasificadas como si lo fueran, situación que hace ver como si se recibiesen mayor cantidad de peticiones de las que realmente son.
- En el ejercicio de verificación de las respuestas a las PQRs, se observa que si bien se cuenta con el aplicativo E SIRENA que permite revisar todos los documentos que ingresan y salen de la Corporación, dicho aplicativo no da la posibilidad de enlazar la petición con su respectiva respuesta, lo cual dificulta la identificación tanto de las respuestas como de los términos de las mismas.
- Se pudo determinar que gran volumen de las PQRS allegadas a la Corporación por parte de los usuarios, tienen que ver con acciones o conductas relacionadas a la protección del medio ambiente; lo cual resulta coherente con la misión de la Corporación.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Es necesario que se genere a nivel corporativo una directriz que de claridad frente al trámite que se debe dar a las quejas ambientales, pues estas quejas deben regirse por lo consagrado en la ley 1333 de 2009 como norma especial y no por los términos para el trámite de PQRs.
- ❖ Se recomienda definir de manera concreta quiénes son las personas encargadas de clasificar la correspondencia que ingresa a la Corporación con la finalidad de tener claridad frente a cuáles exactamente deben ser tratadas como una PQR.
- ❖ Capacitar en el conocimiento de PQRs al personal que hace parte de los CAD de la Corporación, con la finalidad de minimizar errores en la clasificación de documentos.
- ❖ Realizar acompañamiento continuo a las Oficina Territoriales en el funcionamiento de los PAC, de tal manera que se pueda garantizar la atención al ciudadano en términos de calidad y eficiencia.
- ❖ Documentar, actualizar y ajustar los procesos y procedimientos para la gestión de PQRS.
- ❖ Establecer lineamientos para la respuesta a PQRS.
- ❖ Unificar los canales de ingreso de la información de las PQRS al sistema, de tal manera que se permita verificar la trazabilidad y gestión de la misma, desde su recepción, hasta la respuestas entregada al usuario.

- ❖ Se recomienda realizar un análisis con relación a la capacidad operativa con la que cuenta la Corporación, para dar respuesta a las PQRS presentadas ante la Corporación.

Atentamente,

ALIX NATALIA LÓPEZ CUADROS  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Sebastian Posada López  
Revisó: Alix Natalia López