



ACTÚA

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

Primer Semestre de 2017

Presentado a

Dirección General CORANTIOQUIA

Preparado por

Oficina de Control Interno

Medellín, Julio de 2017

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
MARCO NORMATIVO	1
ALCANCE	1
METODOLOGÍA	2
1. La atención de PQRS en el marco del Sistema de Gestión de Calidad –SGC- ..	3
2. Flujo de PQRS Primer Semestre de 2017	1
3. Cantidad de PQRS por Dependencia Semestre II-2016.....	3
4. Capacidad y Tiempo de Respuesta	5
a) PQRS Pendientes de Respuesta	6
b) PQRS con Respuesta	8
RECOMENDACIONES	10

INTRODUCCIÓN

A través del presente informe se da cuenta del ejercicio de seguimiento que desde la Oficina de Control Interno se realiza a la atención a las Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, a partir de lo cual se plasman una serie de conclusiones y recomendaciones, velando por el fortalecimiento y mejora continua del proceso.

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 presentan por medio de sus comunicaciones.

El objetivo de la atención al usuario y la respuesta efectiva y de fondo a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, 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; lo cual a su vez redundará en la imagen de la entidad y en la mejora de nuestros procesos a partir del contenido de las PQRS.

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 la presente vigencia.

METODOLOGÍA

Como insumo para el presente informe, se procedió inicialmente con la generación de un reporte a través del aplicativo e-SIRENA de las comunicaciones externas radicadas en la Corporación, las cuales fueron un total de **21.243**, posterior a ello se filtraron aquellas que de acuerdo con la clasificación, pertenece al grupo de las “PQRS” y “**requiere respuesta**” por parte de la entidad, para un total de **4.367 comunicaciones objeto de seguimiento** en el presente informe semestral.

En este sentido, los descriptores tenidos en cuenta para el seguimiento, fueron:

1. Presentación de queja AMBIE
2. Peticiones, Quejas y Reclamos
3. Petición
4. Presentación de solicitud de información
5. Solicitud de expedición de copias
6. Solicitud información y/o respuesta
7. Derecho de petición
8. Presentación de petición
9. Presentación de reclamaciones de tasa por uso
10. Entes de Control
11. Presentación de reclamaciones de tasa retributiva
12. Presentación de consulta
13. Solicitud de información por parte de la administración municipal
14. Afectaciones por minería
15. Presentación reclamación de factura
16. Presentación de queja ADMIN
17. Solicitud de la comunidad
18. Presentación de queja
19. Solicitud de información por parte de procuraduría
20. Presentación de reclamo
21. Queja

Una vez identificadas estas PQRS que de acuerdo con el equipo de Trabajo del Centro de Administración Documental –CAD-, requieren respuesta, se procedió a realizar la búsqueda automática de 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.

Consolidada la información con todas las dependencias, se obtienen los resultados que se muestran en el presente informe.

1. La atención de PQRS en el marco del Sistema de Gestión de Calidad –SGC-

Dentro del Sistema de Gestión de la Cantidad de CORANTIOQUIA, encontramos el proceso de apoyo “*Fortalecimiento Administrativo y Financiero*”, en el cual se encuentra inmersa la Respuesta a las PQRS, 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:

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	Identificar si el documento SI o NO requiere respuesta. <ul style="list-style-type: none"> - Si NO requiere, el documento se radica. FIN - SI requiere respuesta, pasar al paso 3
3	Centros de Administración Documental -CAD- a Cargo de la Subdirección Administrativa y de las Oficinas Territoriales	Radicar el documento, identificando si se trata de: Queja Ambiental <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Copias - Petición de Información - Queja Administrativa o denuncia - Requerimiento de ente de Control (Personería, Fiscalía, Procuraduría, Contraloría, Defensoría, Congreso de la República –Cámara y Senado-) - Documento de Orden Judicial (proveniente de un Juzgado o de un Tribunal)

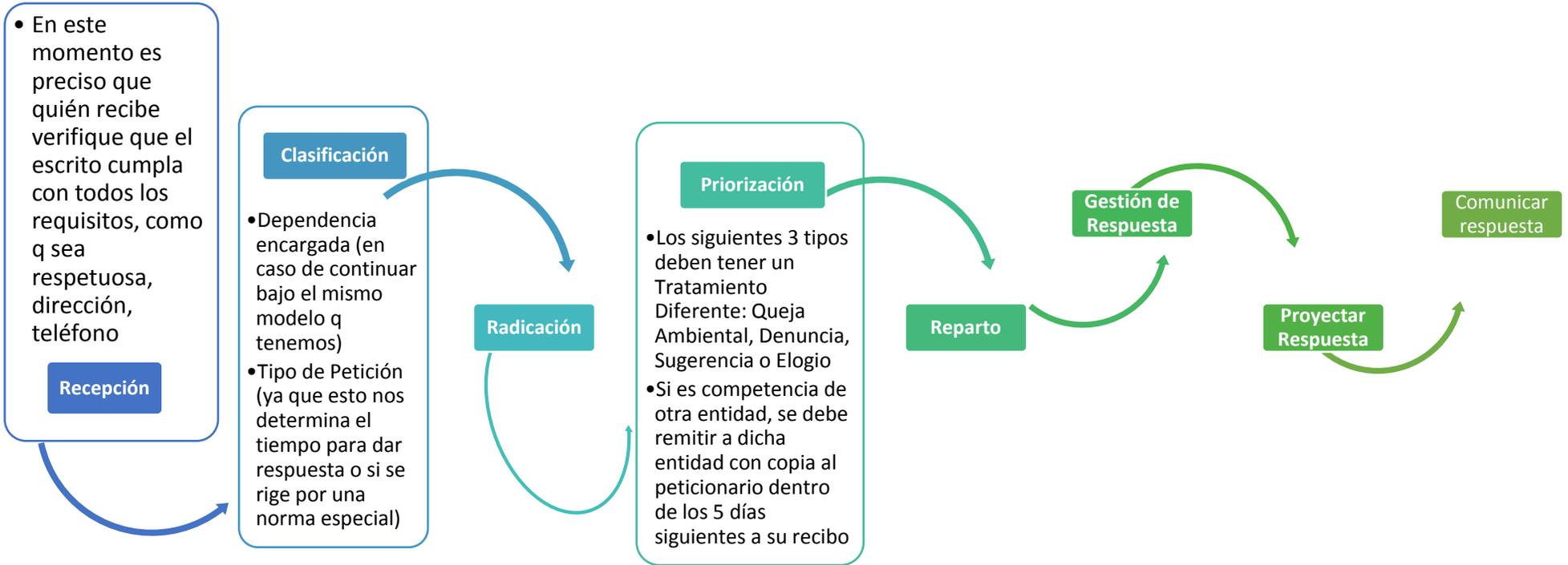
Secuencia	Responsable	Procedimiento
4	Centros de Administración Documental -CAD- a Cargo de la Subdirección Administrativa y de las Oficinas Territoriales	<p>Asignar la PQRS a una dependencia responsable de su gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las quejas ambientales, solicitudes de copias, peticiones de información, y denuncias se asignan al "Grupo de atención a PQRS". El documentos se remite al "Grupo de atención a PQRS" cuando esta se genere en las Oficinas Territoriales) - En el caso de las denuncias, se debe responder al quejoso e inmediatamente dar traslado a Control Disciplinario - Los requerimientos de los entes de control, mencionados en el punto 2, se deben asignar a la Oficina de Control Interno - Los documentos de Orden Judicial, es decir, los provenientes de un Juzgado o Tribunal, se deben asignar a la Secretaría General
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>
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, D.3 "Procedimiento Sancionatorio Ambiental"</p>

Secuencia	Responsable	Procedimiento
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
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

Del análisis de la descripción del proceso, se presentan las siguientes observaciones, las cuales nos llevan a pensar en la necesidad de proceder a actualizarlo con la finalidad de garantizar una gestión integral, oportuna y de calidad de las PQRS al interior de la entidad:

- 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, ejercicio de la autoridad ambiental y ejercicio de la potestad sancionatoria.
- 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 o peticiones verbales.
- Se confunde el control y seguimiento que debe hacerse a cada PQRS desde el directamente responsable –gestión en cuanto a calidad y oportunidad-, con el seguimiento que por ley debe realizar la Oficina de Control Interno al Proceso.

Conforme con lo anterior, se propone la actualización del proceso, el cual debe contener unos pasos mínimos, que se relacionan a continuación:



Así mismo, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones dentro del proceso:

- Generar reglamentación a nivel interno que regule todo el trámite de respuesta a las PQRS. Se adjunta una primer propuesta –consiente que requiere muchos ajustes-
- Generar plantillas para respuestas tipo
- Definir tiempos máximos de respuestas de acuerdo con la tipología de la comunicación.
- Los cambios implicarían modificaciones tanto a descriptores como a prefijos de los radicados
- Analizar la posibilidad de crear un grupo u oficina encargado de tramitar las PQRS, de acuerdo con lo establecido en la ley 1474 de 2011:

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de 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. (...)*

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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)

2. Flujo de PQRS Primer Semestre de 2017

Durante el período en análisis, ingresaron a CORANTIOQUIA un total de 21.243 comunicaciones externas, de las cuales **4.367**, se clasificaron por parte de los Centros de Administración Documental, en alguna de las categorías de PQRS. Es entonces, a la gestión de estas 4.367 PQRS a las cuales se realizó seguimiento desde la Oficina de Control Interno.

Las PQRS allegadas durante este primer semestre, se encuentran clasificadas en las siguientes categorías:

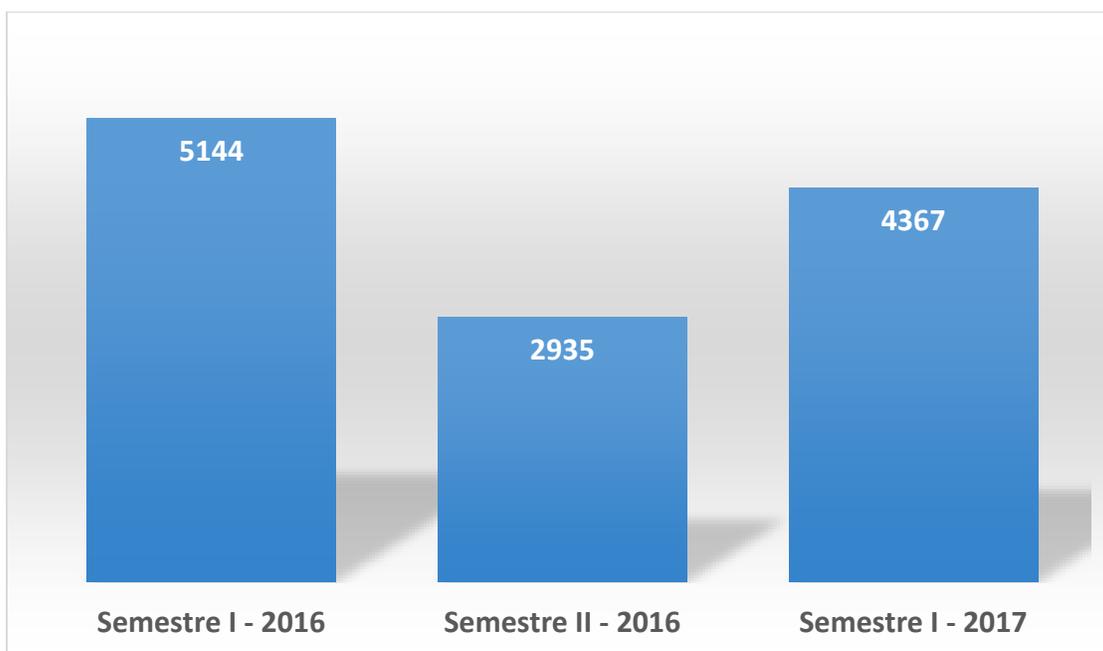
Categoría	Cantidad
Presentación de queja AMBIE	1026
Peticiones, Quejas y Reclamos	917
Petición	627
Presentación de solicitud de información	325
Solicitud de expedición de copias	291
Solicitud información y/o respuesta	274
Derecho de petición	273
Presentación de petición	180
Presentación de reclamaciones de tasa por uso	140
Entes de Control	128
Presentación de reclamaciones de tasa retributiva	43
Presentación de consulta	36
Solicitud de información por parte de la administración municipal	28
Afectaciones por minería	22
Presentación reclamación de factura	17
Presentación de queja ADMIN	13
Solicitud de la comunidad	7
Presentación de queja	6
Solicitud de información por parte de procuraduría	6
Presentación de reclamo	4
Queja	4
Total general	4.367

De la anterior tabla, podemos evidenciar las siguientes situaciones:

- Contamos con 21 descriptores para clasificar las PQRS, lo cual no es necesario, ya que bastaría, con los siguientes descriptores:
 - Solicitud de Información
 - Queja Administrativa
 - Queja Ambiental
 - Sugerencia
 - Petición
 - Reclamo

- No se evidencia que haya un descriptor a través del cual se puedan dejar las **PQRS verbales, atendidas de manera inmediata**, por lo que se sugiere la posibilidad de crear un descriptor, en este sentido:
 - PQRS Verbal

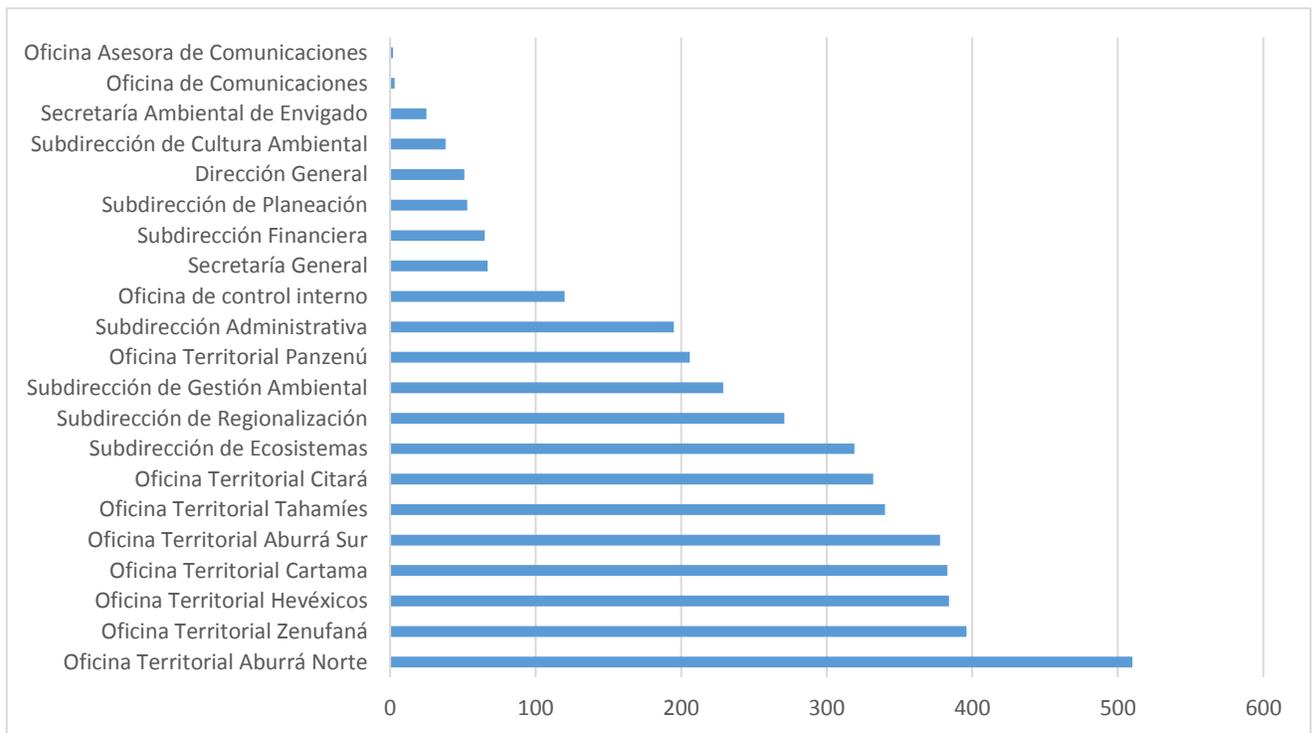
- De los 4.367 PQRS recibidos el **23,49%**, es decir 1.026 comunicaciones, estaban relacionadas con **quejas ambientales**, es decir, trámites propios de la misión institucional de CORANTIOQUIA.
- Con respecto a la cantidad de PQRS allegadas a la Corporación, podemos evidenciar que en comparación al último semestre evaluado, es decir, el segundo semestre del año 2016, recibimos **1432 peticiones más**; no obstante, en comparación con el mismo período del año 2016, tenemos que recibimos **777 PQRS menos**.



3. Cantidad de PQRS por Dependencia Semestre II-2016

A continuación se relaciona el número de PQRS allegadas a la Corporación, discriminadas por cada una de las dependencias:

Dependencia	Cantidad
Oficina Territorial Aburrá Norte	510
Oficina Territorial Zenufaná	396
Oficina Territorial Hevéxicos	384
Oficina Territorial Cartama	383
Oficina Territorial Aburrá Sur	378
Oficina Territorial Tahamíes	340
Oficina Territorial Citará	332
Subdirección de Ecosistemas	319
Subdirección de Regionalización	271
Subdirección de Gestión Ambiental	229
Oficina Territorial Panzenú	206
Subdirección Administrativa	195
Oficina de control interno	120
Secretaría General	67
Subdirección Financiera	65
Subdirección de Planeación	53
Dirección General	51
Subdirección de Cultura Ambiental	38
Secretaría Ambiental de Envigado	25
Oficina de Comunicaciones	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	2
Total general	4367



Se puede observar para este primer semestre del año 2017, al igual que en toda la vigencia 2016, las dependencias a las cuales más se allegan PQRS, son aquellas que ejecutan funciones misionales, especialmente las Oficinas Territoriales, exactamente el **87,27%**, **es decir 3.811**, corresponden a PQRS a cargo de las dependencias que cumplen funciones misionales, como Oficinas Territoriales, Subdirecciones de Regionalización, Cultura y Gestión Ambiental.

4. Capacidad y Tiempo de Respuesta

Antes de iniciar con el informe de la cantidad de PQRS respondidas y de las pendientes, es importante mencionar que a partir de la verificación manual del contenido de las 4.367 PQRS, se evidenció que **467 no corresponden a una petición, es decir, el 10,69%**, sino que corresponden a otro tipo de situaciones, por ejemplo, respuestas que nos brindan otras entidades, invitaciones a eventos u oficios para conocimiento.

Se decidió incluir esta cifra dentro del presente análisis, con la finalidad de identificar las razones que generan esta situación y en cuáles Centros de Administración Documental se presenta, obteniendo los siguientes resultados:

DEPENDENCIA	PQRS
Sede Central	447
Oficina Territorial Zenufaná	12
Oficina Territorial Panzenú	3
Oficina Territorial Citará	2
Oficina Territorial Tahamíes	2
Oficina Territorial Cartama	1
Total general	467

Se observa entonces que el 95,75% de este error en la clasificación documental se presenta en el CAD de la Sede Central, que es en el que se radica la correspondencia de las siete Subdirecciones, Oficina de Control Interno, Oficina de Comunicaciones, Secretaría General, Oficina Territorial Aburrá Norte y Oficina Territorial Aburrá Sur. Esta situación genera desgaste administrativo innecesario de las diferentes dependencias al momento de realizar seguimiento a sus PQRS y mostrar la gestión frente a la respuesta de las mismas.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia necesidad de capacitación y entrenamiento en puesto de trabajo al personal que cumple la labor de radicar, clasificar y asignar las PQRS.

A continuación procedemos a mostrar la gestión en los tiempos bajo los cuales se están dando las respuestas:

DEPENDENCIA	Sin Respuesta
Sin Respuesta	1527
Con Respuesta	2373
Total	3900

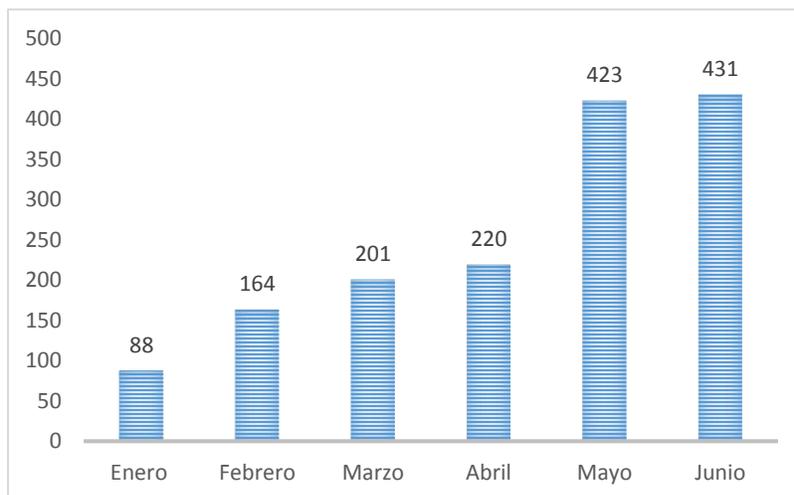
Las respuestas se actualizaron hasta aquellas generadas y radicadas hasta el día **14 de julio de 2017**, fecha en la cual **continuaba pendiente el 34,97%** de las PQRS allegadas durante el primer semestre.

a) PQRS Pendientes de Respuesta

Como ya se dijo, la información aquí analizada corresponde a las PQRS allegadas a la entidad entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2017; las respuestas se encuentran actualizadas a 14 de julio, fecha en la cual se procedió con la finalización del presente informe.

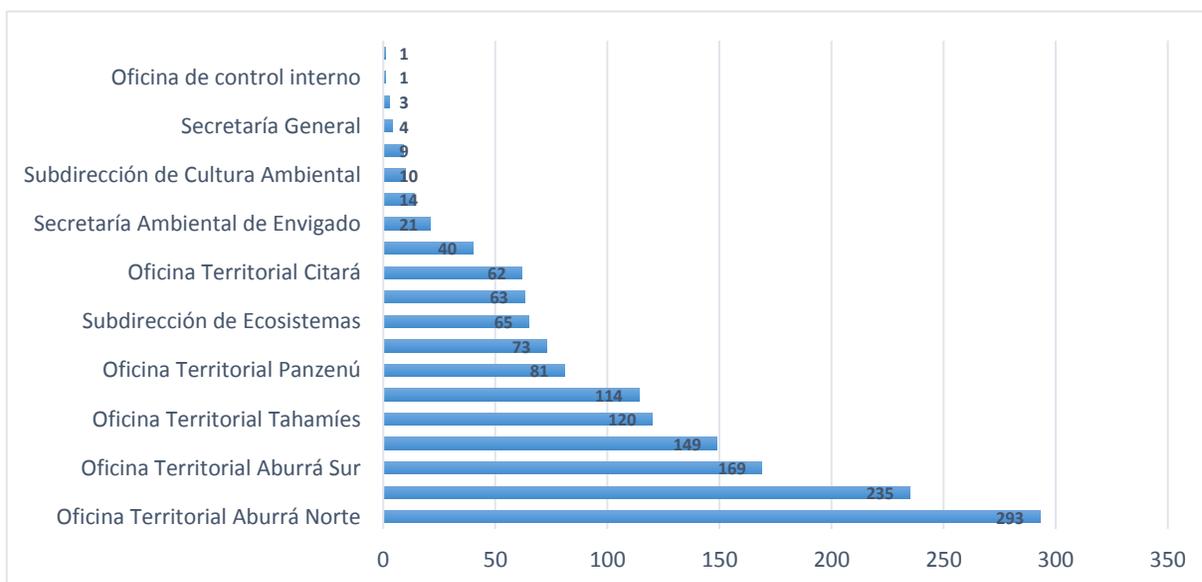
Hecha la anterior aclaración, a continuación mostramos cómo se distribuyen por mes de ingreso a la entidad, las PQRS que se encuentran pendientes por responder:

Mes de Ingreso	Pendientes
Enero	88
Febrero	164
Marzo	201
Abril	220
Mayo	423
Junio	431
Total	1527



A continuación se muestra en qué dependencias se encuentran concentradas las PQRS pendientes por respuesta:

DEPENDENCIA	Sin Respuesta
Oficina Territorial Aburrá Norte	293
Oficina Territorial Hevéricos	235
Oficina Territorial Aburrá Sur	169
Oficina Territorial Zenufaná	149
Oficina Territorial Tahamíes	120
Oficina Territorial Cartama	114
Oficina Territorial Panzenú	81
Subdirección de Gestión Ambiental	73
Subdirección de Ecosistemas	65
Subdirección Administrativa	63
Oficina Territorial Citará	62
Subdirección de Regionalización	40
Secretaría Ambiental de Envigado	21
Dirección General	14
Subdirección de Cultura Ambiental	10
Subdirección de Planeación	9
Secretaría General	4
Oficina de Comunicaciones	3
Oficina de control interno	1
Subdirección Financiera	1
Total general	1527



En las 1527 PQRS pendientes por respuesta han transcurrido mínimo 14 días desde su recepción, por lo cual se reiteran las recomendaciones encaminadas a que se adopten acciones de mejora dirigidas a lograr la oportunidad en las respuestas.

Si bien en el siguiente punto se desarrollará con mayor detalle el tema de las quejas ambientales, es importante mencionar que de estos pendientes, es posible que muchos se traten de quejas ambientales a las cuales se les ha surtido el trámite conforme a la ley 1333 de 2009, pero que no se haya generado comunicación al quejoso informándole el trámite adelantado.

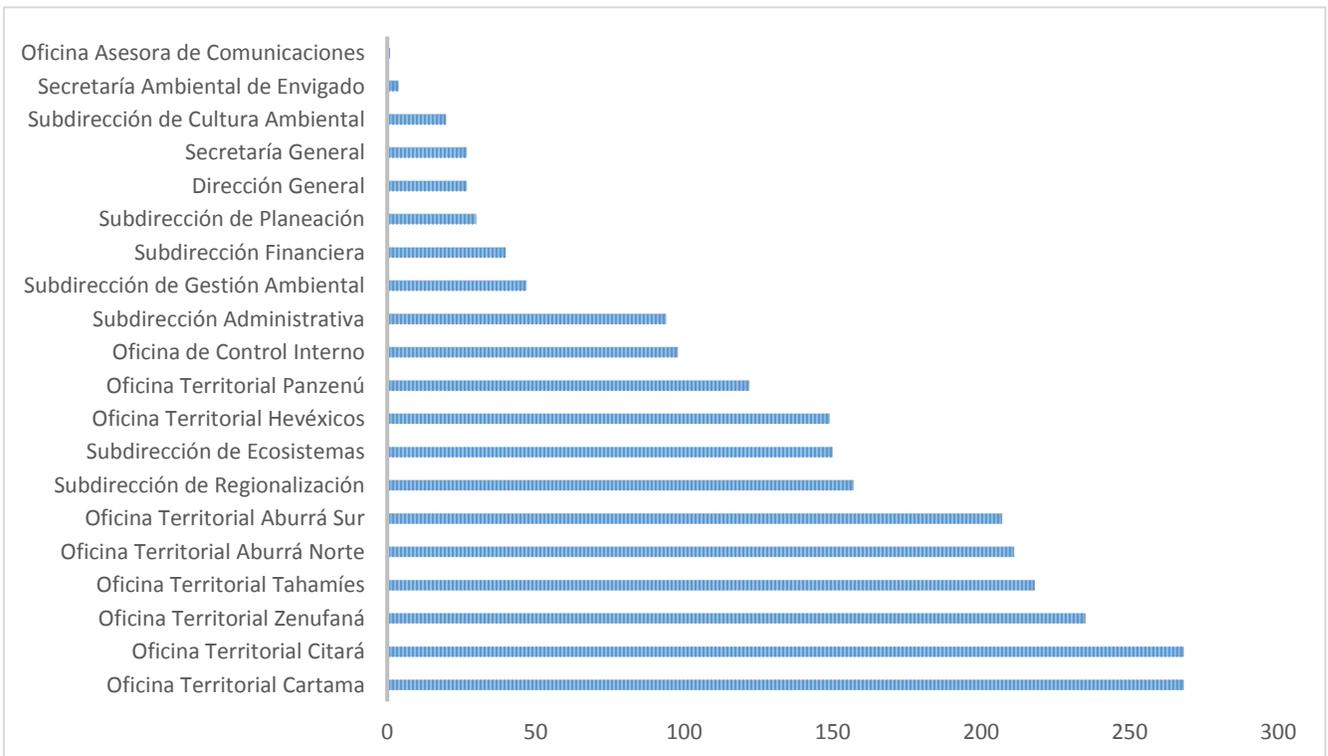
Finalmente, es menester mencionar que en 75 casos de los 1527, las dependencias informaron que trasladaron para su respuesta la petición a otra dependencia de la entidad, no obstante, no se cuenta con la trazabilidad de dichos traslados, lo cual dificulta su seguimiento y aumenta el riesgo de ser comunicaciones que no reciban algún tipo de trámite.

b) PQRS con Respuesta

De las 3900 comunicaciones que efectivamente una vez verificadas correspondían a PQRS, en articulación con todas las dependencias se encontraron 2373 respuestas, distribuidas de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	Respuestas
Oficina Territorial Cartama	268
Oficina Territorial Citará	268
Oficina Territorial Zenufaná	235
Oficina Territorial Tahamíes	218
Oficina Territorial Aburrá Norte	211
Oficina Territorial Aburrá Sur	207
Subdirección de Regionalización	157
Subdirección de Ecosistemas	150
Oficina Territorial Hevéxicos	149
Oficina Territorial Panzenú	122
Oficina de Control Interno	98
Subdirección Administrativa	94
Subdirección de Gestión Ambiental	47
Subdirección Financiera	40
Subdirección de Planeación	30

Dirección General	27
Secretaría General	27
Subdirección de Cultura Ambiental	20
Secretaría Ambiental de Envigado	4
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Total general	2373



Del análisis de esta información, tenemos:

- Un Promedio de tiempo de respuesta de 32 días corridos contados a partir del ingreso del documento hasta la radicación de la respuesta (conforme a una muestra revisada de 102 respuestas).
- En 128 casos (27 resoluciones y 101 Informes), específicamente de respuestas reportadas por las Oficinas Territoriales, no se observa una respuesta dirigida al quejoso, sino que dan cuenta de trámites como informes técnicos producto de visitas o resoluciones mediante las cuales se toma alguna decisión.

Frente a esta situación es importante tener en cuenta que si bien las quejas ambientales deben tramitarse en los términos de la ley 1333 de 2009 y no en 15 días, si es muy importante que se tenga en cuenta que dentro de esos 15 días debe informarse al quejoso el trámite que se llevará a cabo, además de ponerle de presente su derecho a solicitar ser declarado tercero interviniente dentro del proceso.

Es preciso mencionar que a través de memorando 180-1609-4195 del 28 de septiembre de 2016, la Secretaría General dio claridades frente a este asunto en particular.

- En 44 casos, las dependencias informaron como respuesta un memorando, el cual es una comunicación escrita entre las propias dependencias corporativas, más no puede verse como una respuesta al ciudadano.
- En el trabajo de consolidación de respuestas, varias dependencias informaron que habían surtido el trámite a través de correos electrónicos, los cuales no se radicaron y por lo tanto se les realizó la retroalimentación del deber de radicar estos correos en aras de garantizar trazabilidad de la información.

RECOMENDACIONES

- Se reitera la recomendación dada en el informe del Semestre II-2016, en el sentido de generar una encuesta de satisfacción al usuario, efectiva, que permita conocer la percepción de los usuarios frente a la atención recibida, y que a su vez sirva de herramienta para la toma de decisiones, ya que no se evidencian acciones de mejora en ese sentido.
- Analizar la posibilidad de crear un nuevo descriptor que permita a la entidad tener trazabilidad y registro de datos de las PQRS verbales, atendidas de manera inmediata.
- Revisar, actualizar, socializar e implementar el procedimiento del Sistema de Gestión de la Calidad que contiene el trámite de las PQRS al interior de la entidad, de acuerdo con las recomendaciones presentadas en el numeral 1 del presente informe.
- Generar reglamentación a nivel interno que regule todo el trámite de respuesta a las PQRS.
- Definir tiempos máximos de respuesta de acuerdo con la tipología de la comunicación, lo cual se recomienda esté acompañado de un sistema de alertas que permita a los líderes de los procesos y responsables de respuesta, tener control frente a los tiempos.

- Modificar y actualizar tanto descriptores como a prefijos de los radicados de acuerdo con las recomendaciones realizadas en el cuerpo de este informe.
- Analizar la posibilidad de crear un grupo u oficina encargado de tramitar las PQRS, conforme a lo establecido lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual 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.
- Adelantar capacitación y entrenamiento en puesto de trabajo al personal que cumple la labor de radicar, clasificar y asignar las PQRS.
- Establecer el procedimiento a nivel interno, mediante el cual se regule el traslado de PQRS entre dependencias, esto en aras de garantizar la trazabilidad y respuesta oportuna de las mismas.
- En el caso de las quejas ambientales si bien deben tramitarse en los términos de la ley 1333 de 2009, debe tenerse en cuenta que dentro de esos 15 días debe responderse de manera escrita al quejoso, informándole el trámite que se llevará a cabo, además de ponerle de presente su derecho a solicitar ser declarado tercero interviniente dentro del proceso.
- Cuando la respuesta a una PQRS se dé a través de correo electrónico, es deber radicar estos correos en aras de garantizar trazabilidad de la información, además de posibilitar el ejercicio de seguimiento a la gestión.

Atentamente,

ALIX NATALIA LÓPEZ CUADROS
Jefe Oficina de Control Interno