



ACTÚA

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Segundo Semestre de 2016

Presentado a

Dirección General CORANTIOQUIA

Preparado por

Oficina de Control Interno

Medellín, Febrero de 2017

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
MARCO NORMATIVO	1
ALCANCE.....	2
METODOLOGÍA	2
ACCIONES DE SEGUIMIENTO.....	3
Acompañamiento a las Subdirecciones Administrativa y Regionalización	3
Canal de Ingreso de PQRS.....	4
Cantidad de PQRS por Dependencia Semestre II-2016.....	5
Capacidad y Tiempo de Respuesta	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 las Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, y así mismo, de la atención brindada al usuario por parte de la Corporación. Se plasman una serie de conclusiones y recomendaciones, velando por el fortalecimiento y mejora continua del proceso.

Por medio del presente informe, se pretende identificar las debilidades en el proceso de atención de las PQRS allegadas a la Corporación, y así mismo, reflejar los aspectos positivos del mismo, con fin de formular una serie de recomendaciones y conclusiones que conduzcan a su fortalecimiento, y a su vez, al cumplimiento a cabalidad de la normatividad que regula la materia.

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; por medio de la implementación de estrategias que conduzcan a dicho fin.

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 durante el segundo semestre del año 2016, relacionadas con la respuesta brindada a las PQRS allegadas y a la atención prestada al usuario por parte de las diferentes dependencias que conforman la Corporación; reflejando una serie de conclusiones y recomendaciones, que conduzcan al fortalecimiento del proceso, buscando lograr una respuesta efectiva hacia el usuario; y a su vez, el cumplimiento de las exigencias normativas que regulan la materia.

METODOLOGÍA

Como insumo para la elaboración del presente informe, se procedió con la generación de los reportes a través del aplicativo e-SIRENA, de las comunicaciones externas radicadas en la Corporación durante el segundo semestre del año 2016, en las cuales se encuentran inmersos los descriptores por los cuales son ingresadas las PQRS en la Corporación, y por medio del cual se pueden obtener datos estadísticos puntuales de la atención que se da a las mismas desde cada dependencia y Oficina Territorial.

Así mismo, se reflejan una serie de acciones de seguimiento al proceso, que desde la Oficina de Control Interno se vienen desarrollando, tales como el acompañamiento a la mesa de trabajo de PQRS impulsada desde la subdirección de Regionalización, de la cual se han formulado una serie de acciones de mejora.

Dentro de las acciones de mejora que se han adelantado en la mesa de PQRS, es que producto de las recomendaciones surtidas desde la Oficina de Control Interno, en torno al tratamiento que se da a las quejas ambientales, se realizó consulta jurídica a la Secretaría General a través de memorando 160-1609-4171, la cual se pronunció mediante memorando 180-1609-4195 del 28 de septiembre de 2016.

A su vez, se ha realizado por parte de la Oficina de Control Interno, acciones de evaluación y seguimiento a las diferentes dependencias de la Corporación, específicamente respecto al ingreso, trámite y respuesta de las PQRS, lo cual ha permitido realizar el análisis de la situación, y así mismo, el acompañamiento en la implementación de acciones de mejora en pro del fortalecimiento del proceso.

Se desarrollaron jornadas impulsadas desde la Oficina de Control Interno con las diferentes dependencias y Oficinas Territoriales de la Corporación, con el fin de identificar los radicados de las respuestas brindadas a las PQRS presentadas por los usuarios, y las cuales no se encuentran relacionadas en el reporte generado por medio del sistema e-SIRENA.

Se realizó el acompañamiento por parte de la Coordinadora de atención al ciudadano y un funcionario de la oficina de control interno de la corporación, al taller nacional de servicio al cliente brindado en CORNARE, en el cual se desarrolló la temática relacionada con la atención que se debe dar a las PQRS y las quejas ambientales allegadas por los usuarios a las CAR, con el fin de obtener elementos que puedan servir como insumo al fortalecimiento del proceso en la Corporación.

ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Acompañamiento a las Subdirecciones Administrativa y Regionalización

Durante el segundo semestre del año 2016, se realizó un acompañamiento constante a la Subdirección Administrativa, por ser esta, la encargada del proceso de las PQRS y la atención al usuario, y así mismo, a la Subdirección de Regionalización, por ser la dependencia que mayor número de PQRS atiende a través de las Oficinas Territoriales en el ejercicio de la autoridad ambiental.

Desde la mesa de trabajo de PQRS, de la cual es participe la Oficina de Control Interno se han venido identificado las causas por las cuales se presentan dificultades en el proceso, y así mismo, se han desarrollado una serie de acciones y formulado recomendaciones tendientes al fortalecimiento del mismo.

Dos de los grandes retos que se vienen presentando, se encuentran en el fortalecimiento del vínculo que se debe dar entre los procesos de atención al ciudadano en materia de PQRS y los procesos de la gestión documental, así mismo, el desarrollo en la sistematización del proceso, con el fin de que se logre realizar un seguimiento y trazabilidad a las respuestas generadas, determinando con esto la responsabilidad que se tiene desde la dependencia y el funcionario encargado, buscando el fortalecimiento de una respuesta de fondo y en los tiempos establecidos por la ley.

Así mismo, resulta necesario y de gran importancia, la socialización y capacitación a los funcionarios encargados de la recepción de las PQRS, con el fin de direccionar las mismas a la dependencia más pertinente para el manejo del tema, y con esto, evitar retrocesos e incumplimientos de términos en la respuesta que se debe brindar.

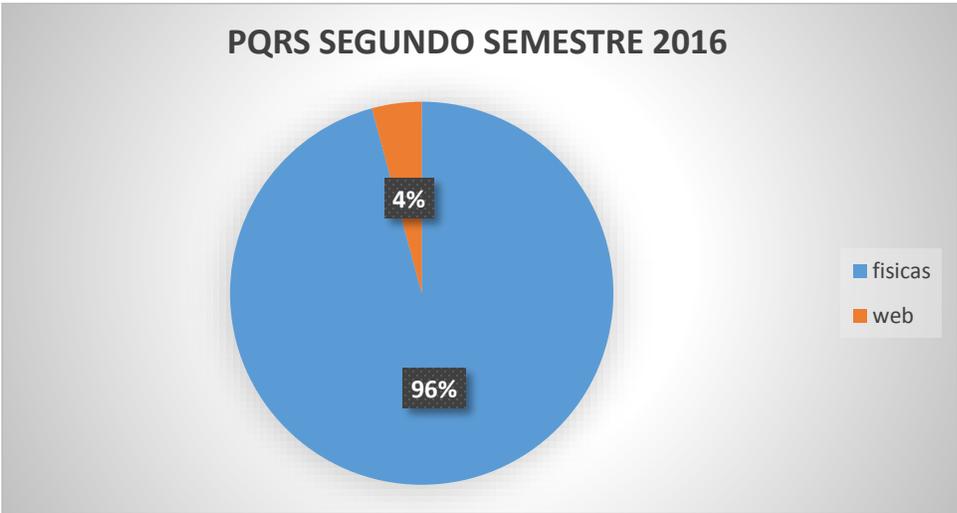
Se observa que aún persisten un número alto de descriptores dentro de las comunicaciones externas para catalogar las PQRS allegadas a la Corporación, lo cual dificulta la clasificación por parte de los funcionarios al momento de su recepción, clasificación, elaboración de los reportes y así mismo el manejo documental que se da a las mismas.

Canal de Ingreso de PQRS

A continuación, se relaciona el número de PQRS allegadas a la corporación durante el **segundo semestre del 2016**, a través de medio físico o mediante los diferentes canales de recepción, tales como vía Web, telefónica o verbal.

Total PQRS en medio físico (escrito)	2812	TOTAL: 2935
Total PQRS otros medios (Web, telefónico, verbal)	123	

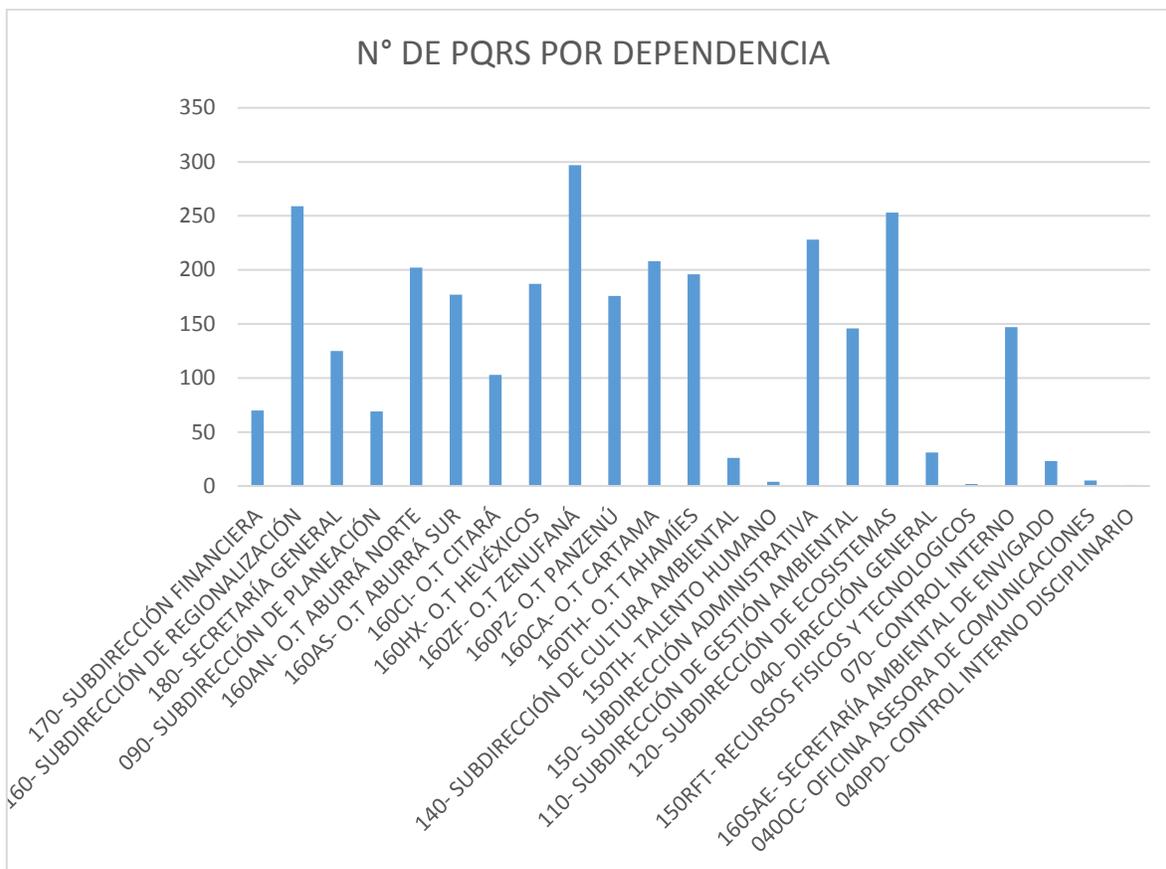
Una vez realizado el análisis del reporte de PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2016, generado desde el aplicativo e-SIRENA, se evidencia que el 96% de las comunicaciones externas catalogadas como PQRS ingresan a la Corporación a través de medio físico, mientras que el 4% ingresaron a través de medios diferentes al escrito como lo son, la página web, vía telefónica y verbal.



Cantidad de PQRS por Dependencia Semestre II-2016

A continuación se relaciona el número de PQRS allegadas a la Corporación, discriminadas por dependencias.

DEPENDENCIA	PQRS
Oficina Territorial Hevéxicos	187
Oficina Territorial Cartama	208
Oficina Territorial Aburrá Norte	202
Oficina Territorial Zenufaná	297
Oficina Territorial Aburrá Sur	177
Oficina Territorial Tahamíes	196
Oficina Territorial Citará	103
Oficina Territorial Panzenú	176
Subdirección de Regionalización	259
Subdirección de Gestión Ambiental	146
Subdirección de Ecosistemas	253
Subdirección Administrativa	228
Oficina de Control Interno	147
Secretaría General	125
Secretaría de Medio Ambiente Envigado	23
Dirección General	31
Subdirección de Planeación	69
Subdirección Financiera	70
Subdirección de Cultura Ambiental	26
Control Interno Disciplinario	1
Talento Humano	4
Recursos Físicos y Tecnológicos	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	5
TOTAL PQRS	2935



Se puede observar para el segundo semestre del año 2016, que al igual que en el primer semestre, las dependencias a las cuales más se allegan PQRS, son aquellas que ejecutan funciones misionales, especialmente las Oficinas Territoriales en cabeza de 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.

Se evidencia una disminución en el número de PQRS, en comparación con el reporte generado para el primer semestre del año 2016, toda vez que desde la Secretaría General de la Corporación, se generó concepto mediante memorando 180-1609-4195 del 28 de septiembre de 2016, producto de una solicitud enviada por parte de la Subdirección de Regionalización, resultado de la recomendación realizada por parte de la mesa de trabajo de PQRS., en relación con el trato que se debe dar a las quejas ambientales presentadas, las cuales deben regirse por la normatividad contemplada en la Ley 1333 de conforme al proceso sancionatorio ambiental y no con base en lo establecido en el Decreto 1755 de 2015.

De acuerdo con lo anterior, se ha evidenciado que por parte de la Subdirección de Regionalización, la cual ejerce funciones de autoridad ambiental y de la Subdirección Administrativa como cabeza del proceso de atención a PQRS, se ha realizado el análisis por medio de herramientas tales como la mesa de trabajo de PQRS, de la causas por las cuales se presentan debilidades en el proceso y así mismo, se han adoptado acciones y recomendaciones necesarias en pro de garantizar tanto la atención a los ciudadanos como la eficiencia administrativa de la Corporación.

Capacidad y Tiempo de Respuesta

Con relación al tiempo de respuesta a las PQRS allegadas durante el segundo semestre de 2016, se evidencia el incumplimiento a los términos establecidos en la norma encargada de regular el derecho de petición (Decreto 1755 de 2015), dejando como salvedad que cuando se trata de asuntos propios de la misión corporativa como las licencias ambientales, permisos, concesiones y procesos sancionatorio ambientales, los tiempos a aplicar son aquellos estipulados para las normas específicas que regulan cada tema, así mismo, los tiempos por los cuales se rigen las quejas ambientales presentadas, se deben regir por la normatividad contemplada en la ley 1333 de 2009 la cual regula el trámite para los procesos sancionatorio ambientales, tal como se establece en el memorando 180-1609-4195 del 28 de septiembre de 2016 emitido por parte la Secretaría General de la Corporación.

Se pudo evidenciar que resulta necesario realizar ajustes a los sistemas corporativos, de manera tal que se permita realizar seguimiento y trazabilidad a las respuestas generadas, y poder con esto, determinar en cabeza de que dependencia y funcionario reposa la obligación de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley y una respuesta de fondo a las solicitudes allegas, toda vez que en la actualidad el sistema por medio del cual se lleva el proceso, no lo permite.

Mediante Resolución N° 040-1610-23041 del 28 de octubre de 2016, se adopta el protocolo de atención al ciudadano, en el cual se contemplan las pautas que se debe dar desde los diferentes CAD, en la atención al ciudadano; pero se observa que se hace necesaria la adopción de un protocolo en el cual se den los lineamientos específicos en relación al trato que se debe brindar a las PQRS allegadas a la Corporación, una vez se tengan los diferentes mecanismos y acciones implementadas para el fortalecimiento del proceso por parte de la subdirección administrativa.

CONCLUSIONES

- Como resultado de la mesa de trabajo de PQRS, de la cual hace parte activa la oficina de control interno, se logró obtener concepto por parte de la Secretaría General de la Corporación, en relación al trato que se debe dar a las quejas ambientales presentadas por los usuarios, lo cual permitió que los reportes de número de PQRS disminuyera considerablemente, toda vez que las mismas no deben ser tratadas con la misma normatividad (Decreto 1755 de 2015), sino que hacen parte del proceso sancionatorio ambiental, el cual es regulado por la ley 1333 de 2009.
- Una vez revisado el reporte generado de las PQRS recibidas durante el período evaluado (segundo semestre de 2016), se evidencia que en muchos de los casos, se relacionan documentos de comunicaciones externas que no corresponde a una PQRS pero son clasificadas como si lo fueran, situación que se presenta por el alto número de descriptores para catalogar las mismas y que como resultado de esto, se genera mayor número de peticiones de las que realmente son.
- Así mismo se pudo evidenciar que comunicaciones externas que no requieren respuesta alguna por parte de la corporación, tales como invitaciones, información para conocimiento, etc. están siendo relacionadas como una PQRS, lo cual genera incremento en el número del reporte arrojado.
- Se pudo determinar que gran parte del 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.
- Actualmente, no se cuenta en la Corporación con un mecanismo que permita realizar seguimiento y control a los términos de respuesta de las PQRS.
- No se evidencia la existencia de una cabeza, sea dependencia, oficina o equipo de trabajo que encargado de producir los lineamientos, clasificación, respuesta y control y seguimiento tanto a la respuesta de las PQRS, como del servicio al ciudadano.

RECOMENDACIONES

- Analizar la factibilidad que en aplicación de 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.
- Definir conforme a las necesidades y contexto de la Corporación las diferentes tipologías de PQRS que se presentan, así como sus tiempos de respuesta.

- Definir perfiles adecuados y capacitar a los equipos encargados de clasificar los documentos que pueden o no ser una PQRS.
- Dar claridad dentro del proceso de atención a PQRS, frente a las personas encargadas de asignarlas.
- Generar una estrategia de control y seguimiento, tanto a los términos de respuestas como a la calidad de las mismas.
- 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 y atención de las PQRS, una vez se tengan implementadas las acciones para el fortalecimiento del proceso por parte de la Subdirección Administrativa.
- Establecer mediante protocolo interno, los lineamientos que se deben llevar a cabo para la definición, clasificación, reparto, atención, respuesta y seguimiento a las PQRS.
- Fortalecer el vínculo entre los procesos de atención al ciudadano en materia de PQRS y los procesos de la gestión documental, y así mismo, proceder con el desarrollo necesario en la sistematización del proceso, con el fin de que se logre realizar un seguimiento y trazabilidad a las respuestas generadas, y a su vez, un reporte efectivo de las mismas.
- 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.

Atentamente,

ALIX NATALIA LÓPEZ CUADROS
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Sebastián Posada López
Revisó: Alix Natalia López Cuadros