



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

Segundo Semestre de 2017

Presentado a
Dirección General CORANTIOQUIA

Preparado por
Oficina de Control Interno

Medellín, Enero de 2018

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
MARCO NORMATIVO	3
ALCANCE	3
METODOLOGÍA	3
1. Flujo de PQRS Segundo Semestre de 2017	4
2. Clasificación de las PQRS	6
3. Cantidad de PQRS por Dependencia Semestre II-2017	7
4. Capacidad y Tiempo de Respuesta	9
a) PQRS Pendientes de Respuesta	9
b) PQRS con Respuesta	11
5. La atención de PQRS en el marco del Sistema de Gestión de Calidad –SGC-	13
6. Acciones de Mejora Evidenciadas	18
7. RECOMENDACIONES	19
8. Conclusiones	19

INTRODUCCIÓN

A través del presente informe se da cuenta de la gestión a las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias presentadas ante la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia. Los resultados de este informe son producto del permanente seguimiento que desde la Oficina de Control Interno se realiza al tema, a partir de lo cual se plasman una serie de conclusiones y recomendaciones, velando por el fortalecimiento y mejora continua del proceso.

MARCO NORMATIVO

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

ALCANCE

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, “...*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”

Conforme a lo anterior, por medio del presente informe, se presenta el estado de la gestión para la atención de PQRS allegadas a CORANTIOQUIA entre el **01 de julio y el 31 de diciembre de 2017**.

METODOLOGÍA

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

1. Comunicaciones Oficiales Externas
2. Que requieren respuesta
3. Allegadas entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017

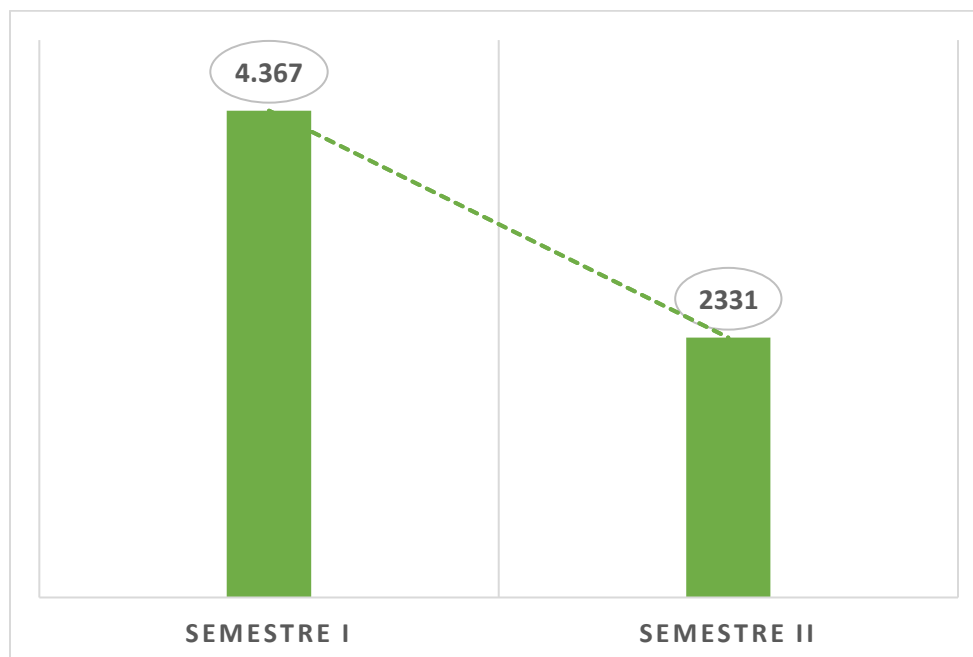
Una vez identificadas estas PQRS, se procedió a realizar la búsqueda automática, es decir, a través de los reportes del aplicativo E SIRENA, de las respectivas respuestas; en aquellos casos en los que no se evidenció respuesta en el sistema, se envió el listado a cada dependencia para que procedieran de manera manual a la búsqueda de la misma.

Este ejercicio de seguimiento desde la Oficina de Control Interno y de retroalimentación de todas las dependencias, se realizó de manera semanal.

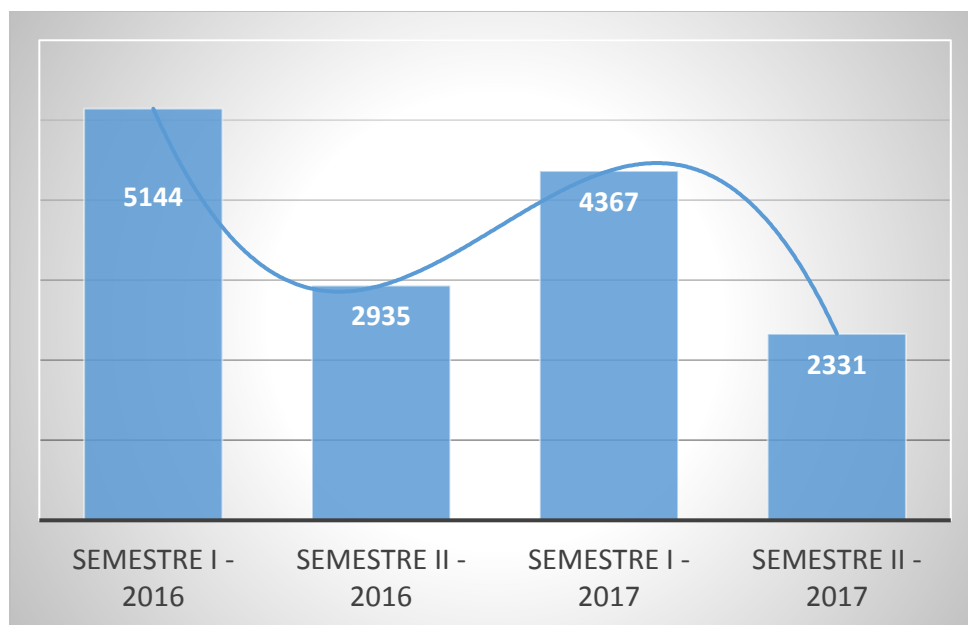
Consolidada la información con todas las dependencias, se obtienen los resultados que se muestran en el presente informe.

1. Flujo de PQRS Segundo Semestre de 2017

Durante el período en análisis, ingresaron a CORANTIOQUIA un total de **2.331 PQRS** de acuerdo con el reporte generado. Es así que en comparación con el primer semestre de la misma vigencia, tenemos:



Y en comparación con la vigencia 2016:



De la anterior información podemos evidenciar las siguientes situaciones:

- Entre el semestre I y el semestre II de 2017, se presentó una disminución de 2.036 PQRS allegadas a la entidad, lo cual significa una **disminución del 53%**. Comportamiento similar al de la vigencia 2016, en el que la cantidad de PQRS allegadas durante el segundo semestre es menor a la del primer semestre.
- Durante la vigencia 2017 **fueron recibidas 1381 PQRS menos** en comparación con la vigencia 2016.
- De los **2.331** PQRS recibidos durante el segundo semestre, al menos **el 41%**, es decir 954 comunicaciones, estaban relacionadas con **quejas ambientales**, es decir, trámites propios de la misión institucional de CORANTIOQUIA¹.

¹ Se establece que “al menos” el 41%, teniendo en cuenta que de acuerdo con los 21 descriptores utilizados en la entidad, es posible que un mayor número correspondan con quejas de tipo ambiental.

2. Clasificación de las PQRS

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

Categoría	Semestre I	Semestre II
Presentación de queja AMBIE	1026	954
Peticiones, Quejas y Reclamos	917	584
Petición	627	71
Presentación de solicitud de información	325	86
Solicitud de expedición de copias	291	55
Solicitud información y/o respuesta	274	88
Derecho de petición	273	40
Presentación de petición	180	226
Presentación de reclamaciones de tasa por uso	140	6
Entes de Control	128	163
Presentación de reclamaciones de tasa retributiva	43	20
Presentación de consulta	36	18
Solicitud de información por parte de la administración municipal	28	1
Afectaciones por minería	22	1
Presentación reclamación de factura	17	1
Presentación de queja ADMIN	13	12
Solicitud de la comunidad	7	0
Presentación de queja	6	1
Solicitud de información por parte de procuraduría	6	1
Presentación de reclamo	4	3
Queja	4	0
Total general	4.367	2331

Al realizar una revisión minuciosa de estas comunicaciones durante todo el semestre en articulación de la Oficina de Control Interno con todas las dependencias, encontramos que de estas 2331 comunicaciones, **en realidad 2.199 corresponden con la clasificación legal de PQRS** y por lo tanto son sujetas a respuesta; las otras 132 comunicaciones, se encuentran relacionadas con situaciones como invitaciones a eventos, sólo para conocimiento de la entidad o incluso respuestas a solicitudes de CORANTIOQUIA a otras entidades o a ciudadanos.

Contamos a nivel interno con 21 descriptores para clasificar las PQRS, lo cual no es necesario, ya que bastaría, con los siguientes descriptores acordes con la normatividad vigente:

- 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

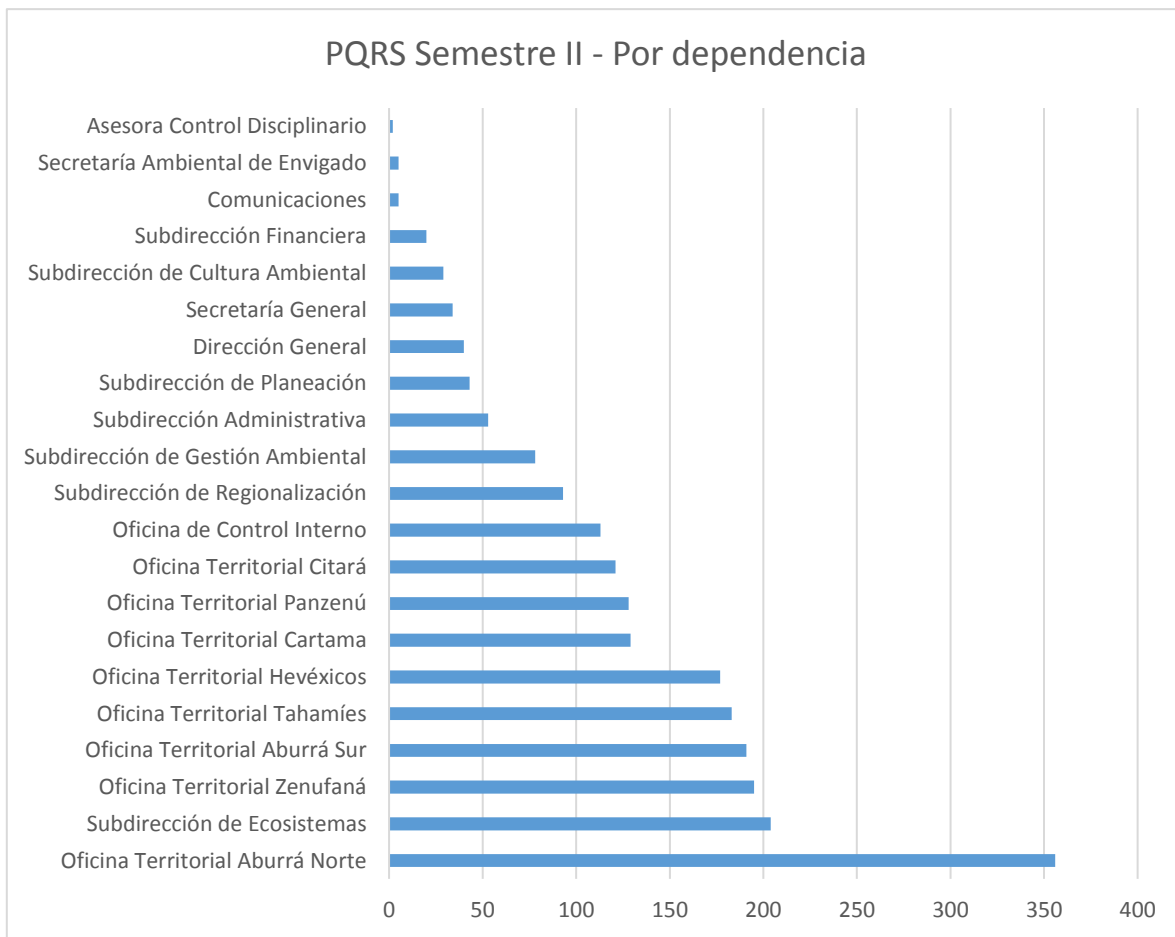
De acuerdo con lo anterior, se procede a continuación con el análisis de la gestión de respuesta a **2.199** realmente allegadas a la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2017.

3. Cantidad de PQRS por Dependencia Semestre II-2017

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

Dependencia	Total Semestre II
Oficina Territorial Aburrá Norte	356
Subdirección de Ecosistemas	204
Oficina Territorial Zenufaná	195
Oficina Territorial Aburrá Sur	191
Oficina Territorial Tahamíes	183
Oficina Territorial Hevéxicos	177
Oficina Territorial Cartama	129
Oficina Territorial Panzenú	128
Oficina Territorial Citará	121
Oficina de Control Interno	113
Subdirección de Regionalización	93
Subdirección de Gestión Ambiental	78

Subdirección Administrativa	53
Subdirección de Planeación	43
Dirección General	40
Secretaría General	34
Subdirección de Cultura Ambiental	29
Subdirección Financiera	20
Comunicaciones	5
Secretaría Ambiental de Envigado	5
Asesora Control Disciplinario	2
TOTAL	2199



Se puede observar para el segundo semestre del año 2017, al igual que en el primer semestre de la misma vigencia y que durante todo el año 2016, las dependencias a las cuales más se allegan PQRS, son aquellas que ejecutan funciones misionales, especialmente Oficinas Territoriales y Subdirección de Ecosistemas.

En este sentido, tenemos que de las 21 unidades administrativas o dependencias, 9 de ellas concentran el 77% de las PQRS, tal como se muestra a continuación:

Dependencia	Porcentaje
Oficina Territorial Aburrá Norte	16%
Subdirección de Ecosistemas	9%
Oficina Territorial Zenufaná	9%
Oficina Territorial Aburrá Sur	9%
Oficina Territorial Tahamíes	8%
Oficina Territorial Hevéxicos	8%
Oficina Territorial Cartama	6%
Oficina Territorial Panzenú	6%
Oficina Territorial Citará	6%
	77%

4. Capacidad y Tiempo de Respuesta

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

ESTADO	Total	Porcentaje
Con Respuesta	2003	91%
Sin Respuesta	196	9%
Total general	2199	100%

Las respuestas se actualizaron hasta aquellas generadas y radicadas hasta el día **18 de enero de 2018**, fecha en la cual se encontraba **pendiente por respuesta el 9% de las PQRS**, lo cual evidencia **mejora en el proceso** si lo comparamos con el primer semestre, pues a la fecha de corte del informe semestral de seguimiento en su momento, evidenciaba como 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 julio y el 31 de diciembre de 2017; las respuestas se encuentran actualizadas a 18 de enero de 2018, 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
Diciembre	99
Noviembre	54
Octubre	12
Septiembre	15
Agosto	15
Julio	1
Total	196

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

Dependencia	SIN RESPUESTA
Oficina Territorial Hevéxicos	32
Oficina Territorial Aburrá Sur	24
Oficina Territorial Cartama	23
Oficina Territorial Tahamés	22
Subdirección de Gestión Ambiental	21
Oficina Territorial Aburrá Norte	12
Subdirección de Ecosistemas	11
Subdirección de Regionalización	10
Oficina Territorial Panzenú	9
Subdirección de Planeación	9
Oficina de Control Interno	7
Subdirección Administrativa	6
Subdirección de Cultura Ambiental	5
Dirección General	3
Oficina Territorial Citará	1
Secretaría Ambiental de Envigado	1
Asesora Control Disciplinario	0
Comunicaciones	0
Oficina Territorial Zenufaná	0
Secretaría General	0
Subdirección Financiera	0
Total general	196

Frente a la anterior información tenemos los siguientes análisis:

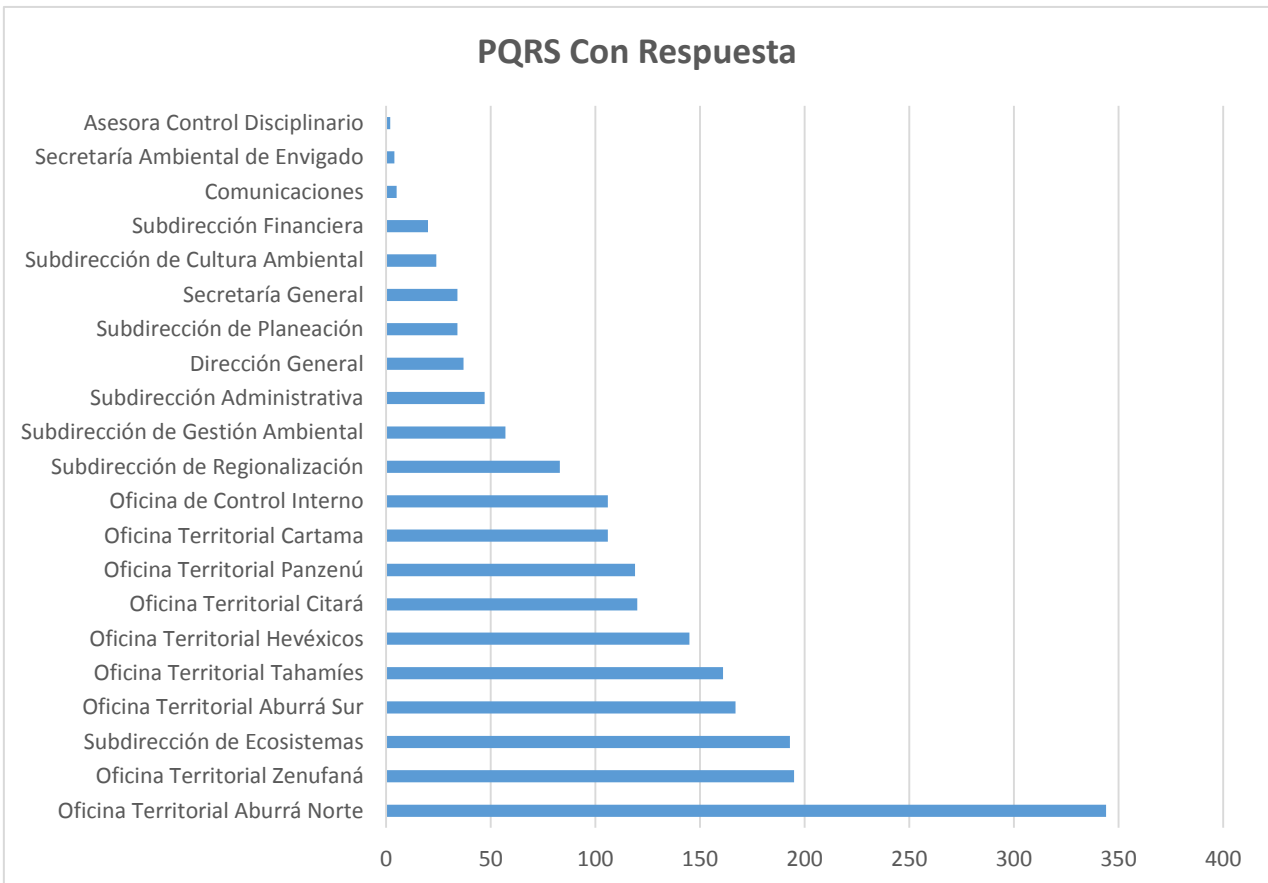
- De las **196** PQRS pendientes, al momento de elaboración del informe, 12 de ellas se encontraban aún en términos para su respuesta.
- Hay una **(1)** PQRS pendiente desde el mes de julio, la misma se encuentra en cabeza de la Secretaría de Medio Ambiente de Envigado para su trámite.
- **134** de las PQRS están relacionados con temas propios de la autoridad ambiental, en su mayoría quejas ambientales, las cuales al indagar con los responsables, informan sobre la necesidad de llevar a cabo visitas técnicas para gestionar las respuestas de fondo.
- Siete **(7)** de las PQRS pendientes provienen de órganos de control y se encuentran dentro de los tiempos otorgados por cada entidad para su gestión.
- En **38** casos se observa que fueron comunicaciones inicialmente comunicadas a una dependencia pero que posteriormente, tuvieron que ser reasignadas a otras dependencias para su trámite, no obstante, en la mayoría de los casos 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 **2.199** comunicaciones que efectivamente una vez verificadas correspondían a PQRS, en articulación con todas las dependencias se encontraron 2003 respuestas, distribuidas de la siguiente manera:

Dependencia	CON RESPUESTA
Oficina Territorial Aburrá Norte	344
Oficina Territorial Zenufaná	195
Subdirección de Ecosistemas	193
Oficina Territorial Aburrá Sur	167
Oficina Territorial Tahamíes	161
Oficina Territorial Hevéxicos	145
Oficina Territorial Citará	120
Oficina Territorial Panzenú	119
Oficina Territorial Cartama	106
Oficina de Control Interno	106
Subdirección de Regionalización	83
Subdirección de Gestión Ambiental	57
Subdirección Administrativa	47
Dirección General	37
Subdirección de Planeación	34

Secretaría General	34
Subdirección de Cultura Ambiental	24
Subdirección Financiera	20
Comunicaciones	5
Secretaría Ambiental de Envigado	4
Asesora Control Disciplinario	2
Total general	203



Del análisis de esta información, tenemos:

- Las Oficinas Territoriales y la Subdirección de Ecosistemas, son las dependencias que mayor número de respuestas a PQRS generaron durante el segundo semestre de la vigencia 2017.
- A diferencia del primer semestre del 2017, para el período en análisis se observa que se está informando de manera efectiva a los quejosos del trámite legal de las quejas ambientales a través de los términos de ley 1333 y su oportunidad para solicitar ser terceros intervinientes

- A diferencia del semestre I del 2017, se observa que para el período en análisis se radican los correos electrónicos a través de los cuales se gestionan respuestas, lo cual permite tener mayor trazabilidad de las mismas.

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

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

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

Encontramos entonces, que actualmente, dentro del SGC, 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:

C.4.2. Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS-		
SECUENCIA	PROCEDIMIENTO / TAREAS	RESPONSABLE
1	Recepcionar solicitud de PQRS a través de los diferentes medios físicos y electrónicos con que cuenta la Corporación. Por aplicativo SIRENA, correos electrónicos: corantioquia@corantioquia.gov.co, atencionalciudadano@corantioquia.gov.co	Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa
2	Revisar y radicar solicitud de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQRs-, recibida de forma física o electrónica ingresándola en el Aplicativo e-SIRENA.	Técnico Grupo Centro de Administración de Documentos/ Auxiliar Administrativo Atención al ciudadano

C.4.2. Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS-		
SECUENCIA	PROCEDIMIENTO / TAREAS	RESPONSABLE
3	Remitir solicitud de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQRS- en forma electrónica y física a la dependencia competente para su respuesta con copia a la Oficina de Control Interno. Control al riesgo: Falta de oportunidad y calidad en la entrega de los productos y servicios de entrada y salida de los procesos y de los resultados de los proyectos.	Técnico Grupo Centro de Administración de Documentos.
4	Realizar reparto a funcionario de la dependencia encargado de dar respuesta a la solicitud de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQRS- . Control al riesgo: No contar con personal competente.	Directivo de la Dependencia Corporativa.
5	Evaluar la solicitud de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQRS-, que sea de competencia de la dependencia, analizar las causas y definir la solución.	Profesional Dependencia Corporativa
6	Solicitar por escrito a la dirección indicada por el usuario, mayor información para la atención Peticiones, Quejas y Reclamos -PQRS- cuando sea necesario. Si el usuario no remite la documentación adicional, se entenderá que desistió de presentar la queja o reclamo. Control al riesgo: Falta de oportunidad y calidad en la entrega de los productos y servicios de entrada y salida de los procesos y de los resultados de los proyectos.	Profesional Dependencia Corporativa
7	Elaborar respuesta al usuario y remitir a la Oficina de Control Interno, copia de la respuesta a la solicitud PQRs, para el cierre del trámite. En los casos en que la respuesta es virtual ingresar toda información correspondiente en el modulo-web de PQRs e- SIRENA. Control al riesgo: Incumplimiento en la aplicación de la normatividad vigente o de las directrices establecidas.	Profesional Dependencia Corporativa
8	Radicar respuesta a la Petición, Quejasy Reclamo -PQR- a través de Gestión Documental.	Técnico Grupo Centro de Administración de Documentos.
9	Comunicar telefónicamente o notificar por escrito al usuario la solución respectiva, según sea pertinente. Control al riesgo: Incumplimiento en la aplicación de la normatividad vigente o de las directrices establecidas.	Técnico Grupo Centro de Administración de Documentos.
10	Verificar el cumplimiento de la atención del PQRs	Profesional Oficina de Control Interno

C.4.2. Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS-		
SECUENCIA	PROCEDIMIENTO / TAREAS	RESPONSABLE
11	Definir y aplicar periódicamente los métodos de evaluación de satisfacción del usuario (encuesta de satisfacción de usuario). Control al riesgo: Falta de oportunidad y calidad en la entrega de los productos y servicios de entrada y salida de los procesos y de los resultados de los proyectos.	Profesional Subdirección Planeación
12	Elaborar informe semestral sobre el estado de atención de PQRS del usuario y remitir a la Dirección General.	Profesional Oficina de Control Interno

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

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

Conforme con lo anterior, se propone la actualización del proceso, el cual debe contener unos pasos mínimos, así como roles y responsabilidades claras, como son:

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

- Seguimiento

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

Secuencia	Responsable	Procedimiento
1	Centros de Administración Documental -CAD- a Cargo de la Subdirección Administrativa y de las Oficinas Territoriales	Recepción de la PQRS
2	Centros de Administración Documental -CAD- a Cargo de la Subdirección Administrativa y de las Oficinas Territoriales	Identificar si el documento SI o NO requiere respuesta. <ul style="list-style-type: none"> - Si NO requiere, el documento se radica. FIN - SÍ 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)
4	Centros de Administración Documental -CAD- a Cargo de la Subdirección Administrativa y de las Oficinas Territoriales	Asignar la PQRS a una dependencia responsable de su gestión: <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

Secuencia	Responsable	Procedimiento
5	Coordinador "Grupo de atención a PQRS"	Definir si es competencia de CORANTIOQUIA la gestión de las quejas ambientales, solicitudes de copias, peticiones de información, y denuncias NO es competencia, vaya al paso 6 SI es competencia, vaya al paso 7
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"	Analizar si se requiere o no dar traslado a la Oficina Territorial para el inicio de un proceso sancionatorio ambiental. En caso afirmativo trasladar todo el material probatorio a la OT. Aplica el proceso Administración Integral de los Recursos Naturales, D.3 "Procedimiento Sancionatorio Ambiental"

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

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

6. Acciones de Mejora Evidenciadas

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

- A través de memorando 160-MEM1707-5042 emitido por la Subdirección Administrativa
- Actualmente las Subdirecciones de Regionalización y Administrativa se encuentra trabajando en una estrategia conjunta de atención a PQRS, la cual se encuentra en proceso de consolidación.
- Se han llevado a cabo varias jornadas compensatorias dirigidas a la atención de PQRS.
- Se evidencia mayor autocontrol y seguimiento de cada dependencia frente a las PQRS a su cargo.
- Durante el semestre en análisis hubo disminución de tiempo de respuestas.

7. 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.
- Actualmente en la Corporación se cuenta con **21 descriptores** para clasificar las PQRS, por lo que **se recomienda, la disminución** de los mismos acorde 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.
- **Capacitar** a los funcionarios encargados de la clasificación de correspondencia, ya que el 6% de las comunicaciones clasificadas como PQRS, realmente no lo eran y por lo tanto no requerían ningún tipo de respuesta.
- Se reitera la necesidad de **reglamentar a nivel interno** todo el proceso de gestión de las PQRS.
- Se reitera la necesidad de **actualizar el proceso** de Fortalecimiento Administrativo y Financiero, específicamente en el procedimiento de Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS.
- Implementar estrategias con miras a disminuir la cantidad de PQRS allegadas a la entidad, es decir, más enfocadas hacia la prevención.
- **Continuar implementando acciones de mejora** al proceso de gestión de PQRS, pues si bien se evidencia un gran avance, aún hay aspecto por fortalecer.

8. Conclusiones

- Durante el segundo semestre del 2017, en comparación con el primer semestre se evidencia una **disminución del 53% de PQRS** allegados a la entidad.
- Al menos el **41%** de las comunicaciones recibidas durante el segundo semestre, estaban relacionadas con quejas ambientales.

- Durante la vigencia 2017 fueron recibidas 1381 PQRS menos en comparación con la vigencia 2016.
- Se evidencia con corte al **18 de enero de 2018**, que se encontraba **pendiente por respuesta el 9% de las PQRS**, lo cual evidencia mejora en el proceso de gestión a PQRS en comparación con el primer semestre.

Atentamente,

ALIX NATALIA LÓPEZ CUADROS
Jefe Oficina de Control Interno