CORANTIOQUIA

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

Segundo Semestre de 2020

Presentado a
Dirección General CORANTIOQUIA

Preparado por
Oficina de Control Interno

Medellín, enero 2021

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

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 2020**.

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.

Los resultados de este informe son producto del permanente seguimiento, acompañamiento 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, entidades y entes de control, 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.

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

2 GLOSARIO[1]

- **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"*

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

- **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.

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

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 2020**, realizar monitoreo y revisión al cumplimiento de las obligaciones legales con relación al servicio al ciudadano, 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 2020.

- 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.

- Evaluar el cumplimiento de obligaciones legales con relación al servicio al ciudadano

4 NORMATIVAD

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.

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

- 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.
- 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 elaboración del presente informe, se tomó la base de datos recogida por la Oficina de Control Interno a partir del cruce de información obtenida del aplicativo E-Sirena, la cual se remite mensualmente dentro de los tres (3) primeros días de cada a los jefes de las dependencias y oficinas, como parte del Seguimiento a respuesta de PQRS, a fin de que el secretario/a de la dependencia validen si en el informe enviado por la Oficina de Control interno hay PQRSDIF que aparecen sin respuesta pero que efectivamente si la tienen, para que alleguen a la Oficina de Control Interno el radicado de la misma, el cual

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

es actualizado en la base de datos para el seguimiento a la gestión para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan a la Corporación.

A partir del mes de enero de 2021, el punto de atención al ciudadano enviará la base de datos que se debe tener en cuenta para el análisis a realizar por parte de la Oficina de Control Interno.

Una vez identificadas estas PQRSDIF, 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.

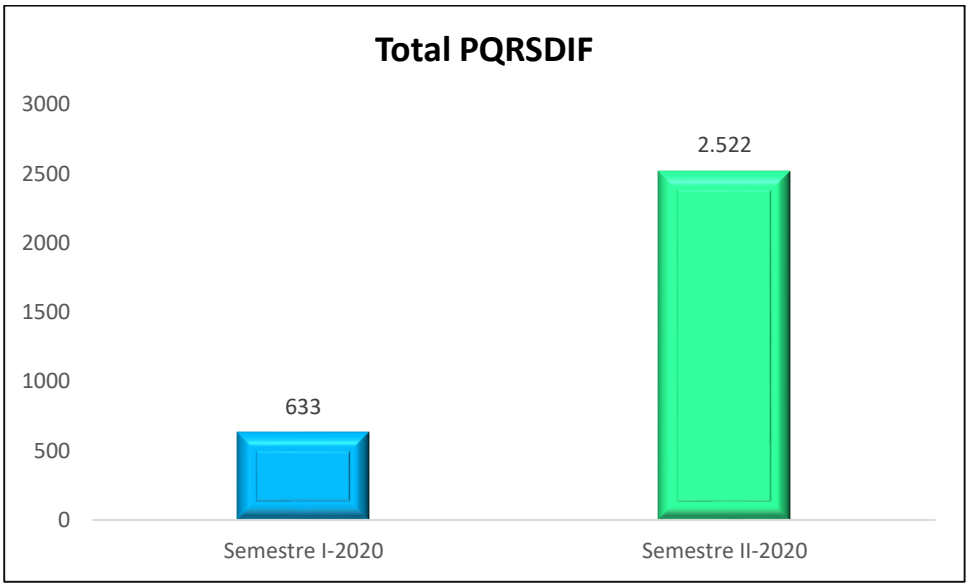
Durante el segundo semestre de 2019, se adoptó el reglamentó de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, invitaciones y felicitaciones PQRSDIF por medio de la resolución 040-RES1911-6264 del 05 de noviembre de 2019, de acuerdo a esta resolución la queja ambiental no se considerará PQRSDIF, 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 Sostenibilidad y Gestión Territorial. Razón por la cual estas no hacen parte de las variables de análisis. Consolidada la información con todas las dependencias, se obtienen los resultados que se presentan a continuación:

5.1 Flujo de PQRSDIF segundo semestre de 2020

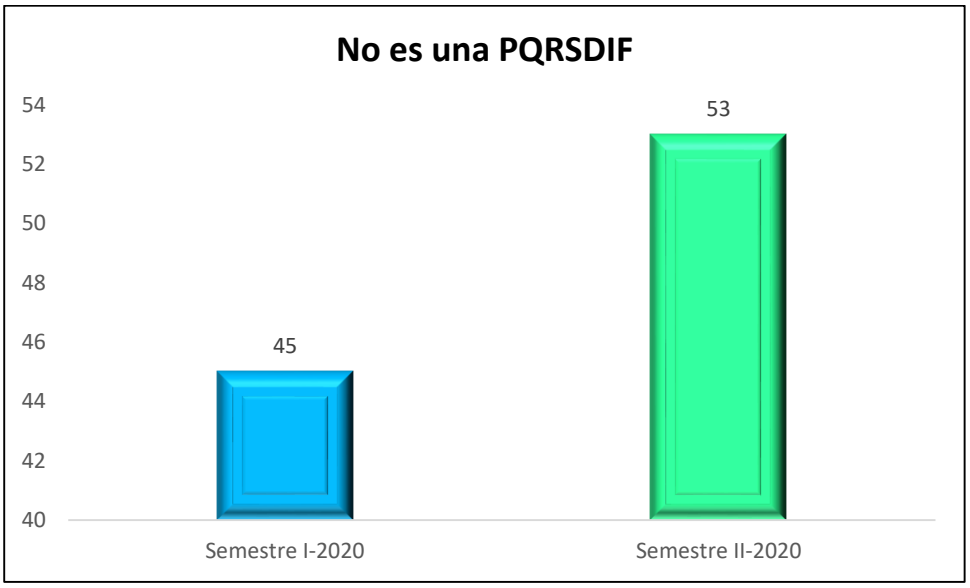
Durante el segundo semestre de 2020, **fueron clasificados** en alguna de las modalidades de PQRSDIF en los CAD de CORANTIOQUIA, en la página web, redes sociales o línea telefónica un total de **2.522**, del módulo de e-sirena de comunicaciones oficiales externas y del módulo de PQRS.

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

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

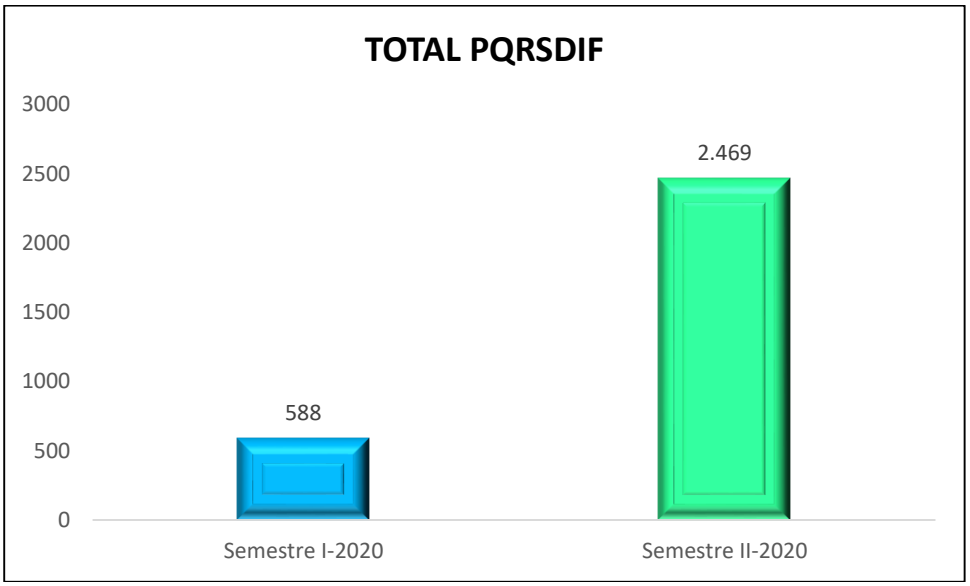


No obstante, de esta cantidad de comunicaciones recibidas, **53 solicitudes no se clasificarían como una PQRSDIF**, toda vez que corresponden a comunicaciones que no requieren respuesta, como lo son socialización de estudios, respuestas que otras entidades nos brindan u oficios para conocimiento, los cuales, para el presente análisis no serán tenidos en cuenta.



Hechas estas claridades, tenemos entonces que el número real de PQRSDIF recibidas en CORANTIOQUIA durante el segundo semestre de 2020 son **2.469.**

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.



- De semestre I-2020 al semestre II-2020 se tiene un aumento porcentual en las PQRSDIF allegadas a la Corporación del 320 %, esto se debe a que de acuerdo con la circular 150-CIR2009-14, todas las PQRSDIF allegas a la Corporación por los diferentes canales se deben radicar por el módulo de PQRS.

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

En principio, las PQRSDIF allegadas durante el segundo semestre de 2020, 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
Petición	1.160	47%	676	41%	484	60%
Reclamo	633	26%	496	30%	137	17%
Solicitud de Información	357	14%	256	15%	101	13%
Entes de Control	113	5%	111	7%	2	0%
Consulta	103	4%	76	5%	27	3%
Queja ambiental	78	3%	35	2%	43	5%
Queja administrativa	23	1%	12	1%	11	1%
Queja	2	0%	2	0%	0	0%
Total	2.469	100%	1.664	100%	805	100%

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

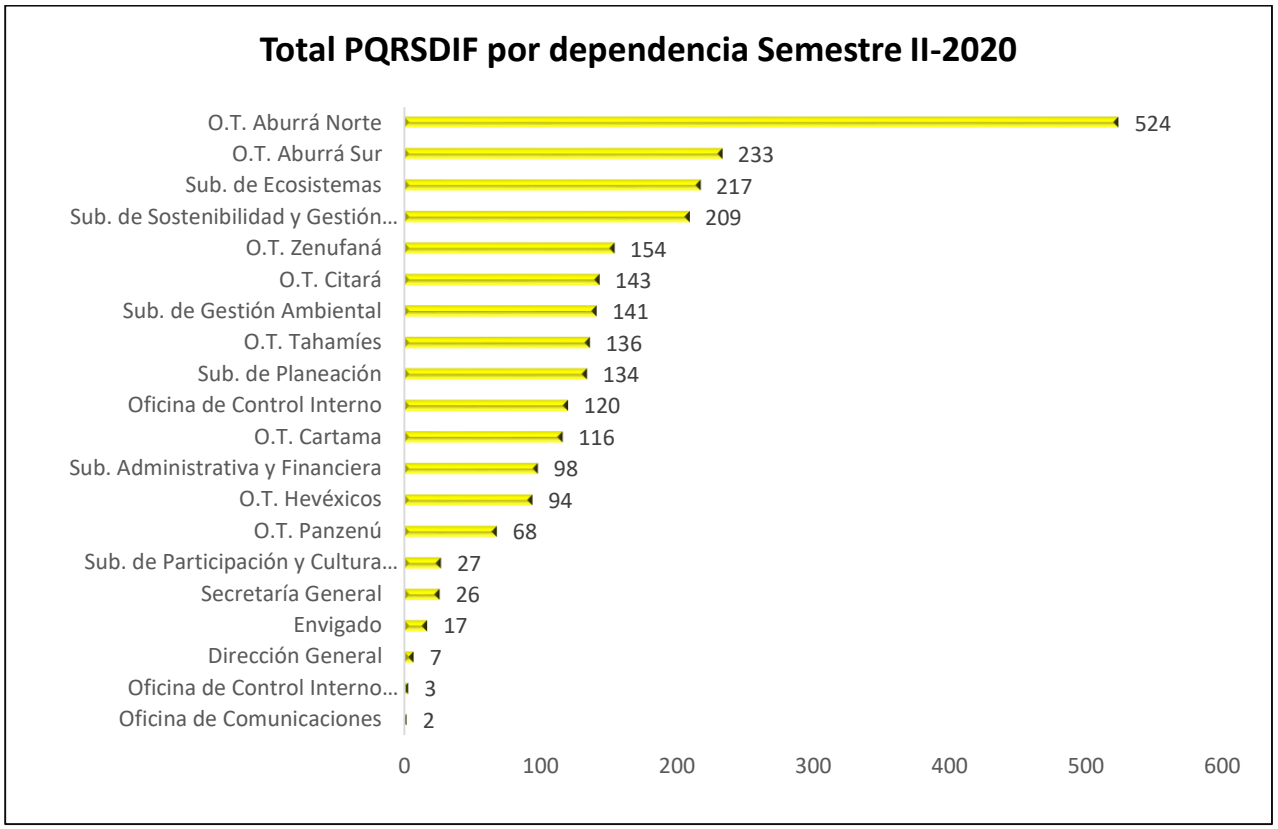
- Tenemos que, del total de 2.469 PQRSDIF allegadas durante el segundo semestre de 2020, el **47 % (1.160) corresponde a petición**, de las cuales 676 tienen respuesta y 484 continuaban sin respuesta al 31 de diciembre de 2020.
- La tipología que presenta más PQRSDIF sin ser atendida es la petición con un total de 484 sin respuesta, aunque se aclara que esta es la que presenta mayor número de solicitudes con un total de 1.160 que corresponde al 47%
- Es necesario incorporar un descriptor para denuncias, invitaciones y felicitaciones, acorde con la resolución 040-RES1911-6264 del 05 de noviembre de 2019.

5.3 Cantidad de PQRSDIF por dependencia segundo semestre de 2020

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 2020, con fecha de seguimiento al 31 de diciembre de 2020.

DEPENDENCIA	TOTAL	% TOTAL	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
O.T. Aburrá Norte	**524**	**21%**	243	281
O.T. Aburrá Sur	**233**	**9%**	114	119
Sub. de Ecosistemas	**217**	**9%**	115	102
Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	**209**	**8%**	192	17
O.T. Zenufaná	**154**	**6%**	124	30
O.T. Citará	**143**	**6%**	92	51
Sub. de Gestión Ambiental	**141**	**6%**	119	22
O.T. Tahamíes	**136**	**6%**	61	75
Sub. de Planeación	**134**	**5%**	113	21
Oficina de Control Interno	**120**	**5%**	120	
O.T. Cartama	**116**	**5%**	93	23
Sub. Administrativa y Financiera	**98**	**4%**	86	12
O.T. Hevéxicos	**94**	**4%**	63	31
O.T. Panzenú	**68**	**3%**	61	7
Sub. de Participación y Cultura Ambiental	**27**	**1%**	24	3
Secretaría General	**26**	**1%**	24	2
Envigado	**17**	**1%**	15	2
Dirección General	**7**	**0%**	3	4
Oficina de Control Interno Disciplinario	**3**	**0%**		3
Oficina de Comunicaciones	**2**	**0%**	2	
Total	**2.469**	**100%**	1.664	805

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.



- Del total de PQRSDIF 2.469 para el segundo semestre de 2020, el 48 % está asignado a cuatro dependencias: O.T. Aburrá Norte con un 21 %, O.T. Aburrá Sur, Sub de Ecosistemas y Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial, el 52 % restante le corresponde a 16 dependencias u Oficinas Territoriales.

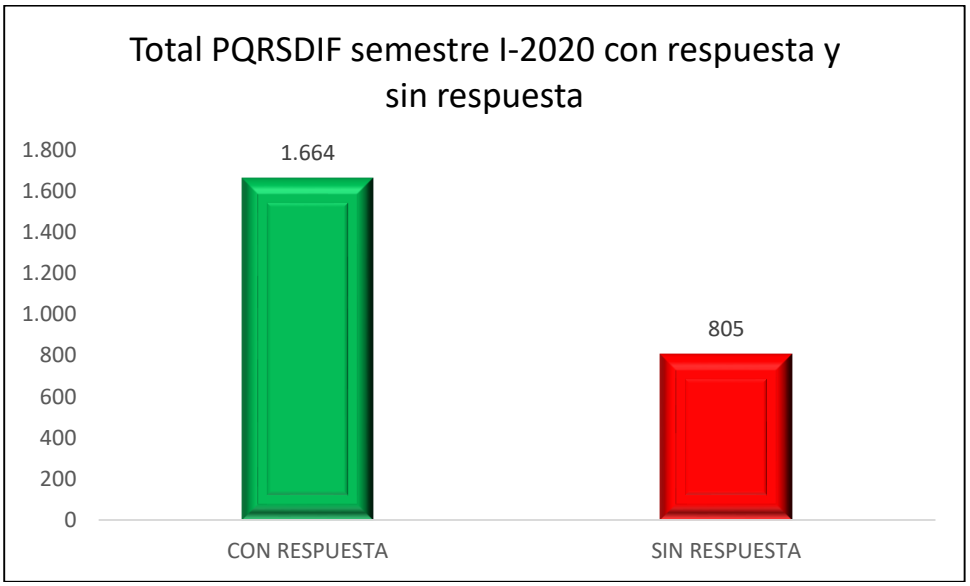
- Las PQRSDIF que son asignadas a la Oficina de Control Interno (5 %) son gestionadas con el apoyo de las diferentes Oficinas y/o dependencias, en su mayoría Oficinas Territoriales y la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial.

- Se puede observar para el segundo semestre del año 2020, las dependencias a las cuales más se allegan PQRSDIF, son aquellas que ejecutan funciones misionales de **autoridad ambiental,** especialmente a las **Oficinas Territoriales.**

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 2020.

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.



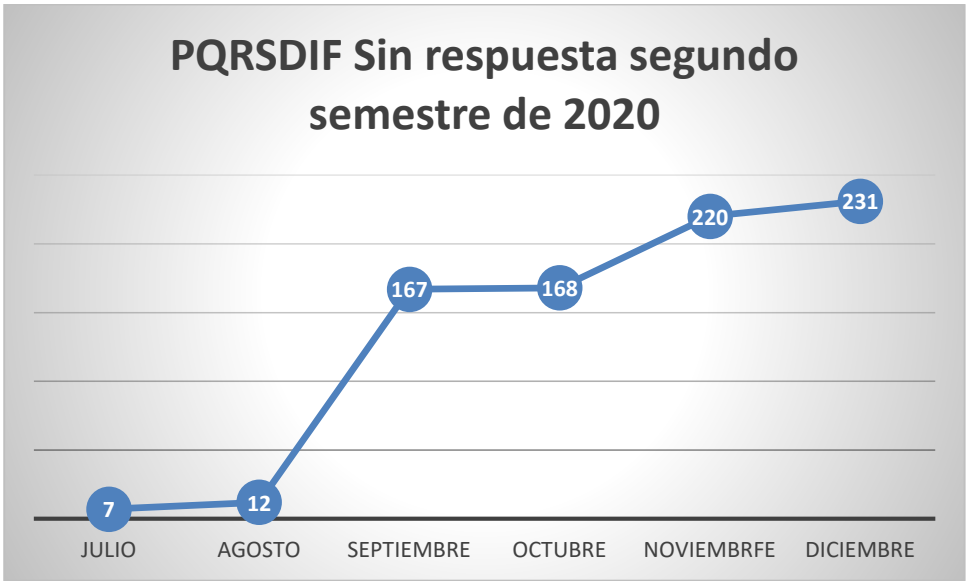
- Con fecha de corte al 31 de diciembre de 2020 se tiene que de las 805 PQRSDIF pendientes 152 estaban a tiempo de dar respuesta, los 652 restantes ya superaron el tiempo.

Nota: Se aclara que este volumen de pqrsdif sin respuesta puede deberse al no cierre de las mismas en el módulo de PQRS del E-Sirena, una vez radicada y entregada la posible respuesta. Por lo cual se dejará dicha recomendación en el presente informe.

Las PQRSDIF 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 2020:

MES	PQRSDIF Sin respuesta
Julio	7
Agosto	12
Septiembre	167
Octubre	168
Noviembre	220
Diciembre	231
Total	805

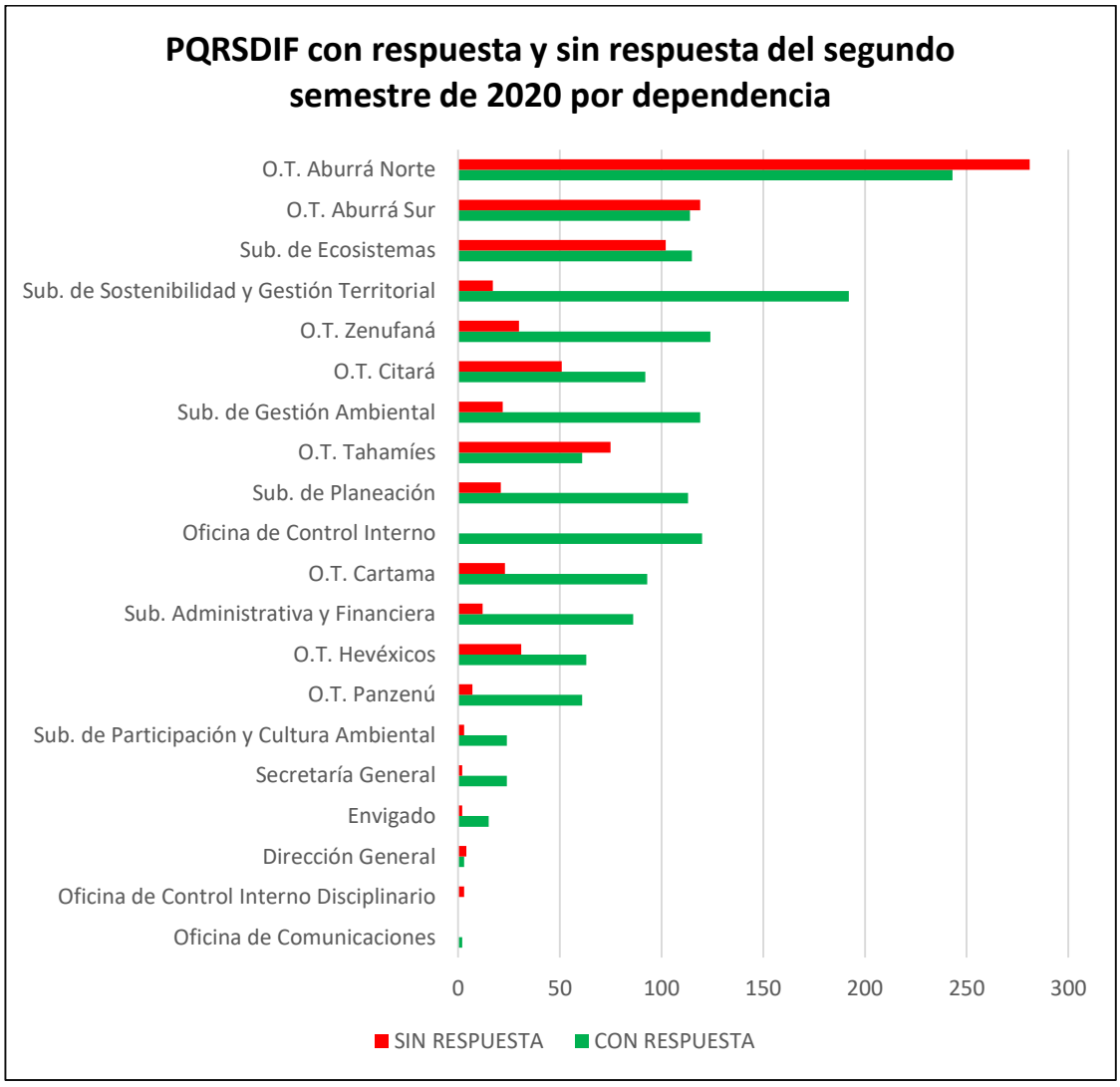
Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.



- De acuerdo a la gráfica anterior, del mes de noviembre y diciembre es donde hay más PQRSDIF sin respuesta.

En cuanto a la gestión por dependencia con corte al 31 de diciembre de 2020:

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.



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 2020.

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

Tiempo promedio de respuesta de PQRSDIF con fecha de corte al 31 de diciembre de 2020 para el segundo semestre de 2020

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TIEMPO PROMEDIO (En días calendario)	TOTAL PQRSDIF	% PQRSDIF
Oficina de Comunicaciones			94				94	2	0,1%
Sub. de Ecosistemas	21	88	29	40	20	13	30	115	6,9%
O.T. Tahamíes	11	18	37	28	19	22	30	61	3,7%
O.T. Hevéxicos	49	11	31	15	25	8	29	63	3,8%
Sub. de Gestión Ambiental	90	20	36	34	16	3	28	119	7,2%
O.T. Panzenú	26	31	30	8	23		27	61	3,7%
O.T. Aburrá Sur	25	34	28	27	20		27	114	6,9%
O.T. Aburrá Norte	32	28	27	24	16	7	23	243	14,6%
O.T. Zenufaná	20	17	24	21	16	5	20	124	7,5%
O.T. Cartama	28	45	21	38	15	9	20	93	5,6%
Sub. de Planeación	6	11	16	21	26	8	18	113	6,8%
O.T. Citará	22	12	16	20	10	5	17	92	5,5%
Sub. de Participación y Cultura Ambiental			15	16	18		16	24	1,4%
Secretaría General			13	17	13	18	14	24	1,4%
Sub. Administrativa y Financiera	11	32	8	15	13	7	12	86	5,2%
Envigado			12				12	15	0,9%
Oficina de Control Interno	11	8	8	8	24	1	9	120	7,2%
Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	9	5	10	9	10	7	9	192	11,5%
Dirección General			4			13	7	3	0,2%
Total	**21**	**18**	**23**	**24**	**17**	**8**	**20**	1.664	100,0%

De acuerdo a la tabla anterior tenemos que:

- Para el segundo semestre de 2020, 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 120 PQRSDIF) con un tiempo promedio de respuesta de 9 días.
  - La Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial (recibió 192 PQRSDIF) con un tiempo promedio de respuesta de 9 días.

6 PQRSDIF REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES

A continuación, se relacionan las PQRSDIF que fueron trasladadas a otras entidades por competencia, correspondientes al segundo semestre de 2020:

Radicado PQRSDIF	Oficio de Traslado	Entidad a la que se traslado
070-COE2007-17746	070-COI2007-14920	SECRETARÍA DE MINAS GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
070-COE2009-25606	070-COI2009-19926	AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES - ANLA
150-COE2006-15690	160-COI2007-14018	CORNARE

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

150-COE2006-15883	160-COI2007-14020	CORNARE
150-COE2006-15888	160-COI2007-15190	CORNARE
150-COE2007-19046	160-COI2008-17926	AREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ
150-COE2007-20331	160-COI2008-17192	CORNARE
150-COE2008-21196	160-COI2009-19243	CORNARE
150-COE2008-23347	160-COI2008-18255	AREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ
150-COE2008-24387	160-COI2009-19081	AREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ
160-COE2009-25171	160-COI2009-20007	MINISTERIO DE TRANSPORTE
160-COE2009-27797	160-COI2010-22102	AREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ
160-COE2011-35998	160-COI2012-28096	AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES - ANLA
190-COE2011-32940	160-COI2011-24836	CORNARE

7 SE HA NEGADO RESPUESTA A ALGUNA PQRSDIF DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2020.

De acuerdo con la información suministrada por las diferentes dependencias de CORANTIOQUIA, para el segundo semestre de 2020 no se negó respuesta a ninguna PQRSDIF.

8 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES ASOCIADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

LEY	CUMPLE	OBSERVACIONES
El Artículo 73 de la (Ley 1474, 2011): Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	SI	Se tiene publicado en la página web Corporativa: https://www.corantioquia.gov.co/Paginas/VerContenido.aspx?List=MenuInferior&item=127
Constitución Política (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365) • El carácter social del Estado de Derecho y la		En la Corporación La constitución como norma de norma, es de obligatorio cumplimiento y disposición

prevalencia del interés general. • La finalidad del Estado y de la función pública es el servicio a la comunidad. Las autoridades administrativas están al servicio de los intereses generales y deben por lo tanto coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. • Principio de igualdad de trato ante la ley. • Derecho de petición. • Debido proceso. • Acceso a documentos públicos. • Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la Administración. • Prohibición de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la actividad privada. • La prestación de servicios públicos como inherentes a la finalidad Estado.	SI	supremas ante la ley, de darse alguna incompatibilidad.
Ley 57/85 Publicidad de los actos y documentos oficiales.	SI Articulo 12 y 25	Todos los usuarios tienen derecho a consultar y pedir copias de documentos, con lo cual la Corporación cumple.
Ley 87/93 Sistema de Control Interno. "**Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones"**	Si	Se tiene un sistema de control interno, donde se cumple con ambiente de control, gestión de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo y evaluación independiente.
Ley 190/95 Estatuto Anticorrupción. **"por la cual se dictan normas tendientes a preservar la**	Si Art 55	Se tiene publicado en la página web Corporativa:

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de ...”	Código Contencioso Administrativo	https://www.corantioquia.gov.co/Paginas/VerContenido.aspx?List=MenuInferior&item=127
Decreto-ley 2150/95 Supresión de Trámites. **“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”**	si Artículo 25	Las dependencias dan respuesta a través de correo certificado.
Ley 324/96 Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.	Si	El lenguaje de señas es utilizado en la audiencia pública.
Ley 962/05 Ley Anti trámites.	SI ARTICULOS 10 Y 25	La Corporación tiene a disposición de los usuarios correo electrónico corantioquia@corantioquia.gov.co , atenciónalciudadano@corantioquia.gov.co Para la recepción de las PQRSDIF.
Ley 982/05 Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones	No ARTICULO 8.	Actualmente en la Corporación no hay servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio.
Decreto 2623/09 Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	SI	Se tiene creado en la Corporación canales de atención al ciudadano y siempre se busca la mejora.

9 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE INFORMES ANTERIORES

De acuerdo al informe con radicado No 070–MEM2007–4836 del 31-07-2020 presentado a la dirección, mediante el cual se socializa el informe semestral de seguimiento a la

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

gestión de PQRSDIF para el periodo 2020-1, a continuación, se presenta el seguimiento a las recomendaciones dadas en dicho informe.

Recomendación	Dependencia	Avances
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 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.	Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	La Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial a partir del mes de enero de 2021, envía a la Oficina de Control Interno el reporte de PQRSDIF el primer día de inicio de mes sin tener en cuenta las quejas ambientales.
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.	Sub. Administrativa y Financiera Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	A partir del mes de noviembre de 2020 no se están teniendo en cuenta las Comunicaciones Oficiales Externas, para el reporte de PQRSDIF, ya que solo se está tomando el reporte de e-Sirena de PQRS, por este motivo ya no aplica esta recomendación.
Se recomienda impulsar el protocolo o manual para la atención de PQRS, de manera que desde este instrumento se	Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	Se tienen los siguientes avances Memorando 090-MEM2012-8651 que formalizo el protocolo

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

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.		de atención al ciudadano y Memorando 160-MEM2101-18 dirigido a la Subdirección de Planeación, donde pone a disposición el procedimiento de atención al ciudadano, que incorpora lo relacionado con la recepción y direccionamiento a las PQRSDIF desde el PAC, documento que se encuentra en ajustes a partir de las observaciones realizada por dicha dependencia
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 y que contenga los descriptores denuncia, invitación y felicitación.	Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	Se hizo requerimiento a Conceres, para que en el módulo de PQRS queden las categorías de acuerdo a la resolución 040-RES1911-6264, que regula las PQRSDIF.
Continuar fortaleciendo los conocimientos del personal de los CAD, ya que el 7% 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.	Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	Se han adelantado varias jornadas de capacitación y re inducción a los equipos, entre los que se encuentran: Radicado 160–ACT2006–1959 del 30 de junio de 2020 capacitación general Oficinas Territoriales Radicado 160-ACT2011-3829 Capacitación Modulo Aburra Sur y Calidad Ambiental (Laboratorio) Radicado 160-ACT2011-3794 Capacitación modulo

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

		Subdirección Administrativa (Talento humano) Jornada de trabajo con Control Interno sobre el informe y reporte de PQRS Radicado 070–ACT2007–2273 del 24 de julio de 2020 Capacitación Modulo PQRS Control Interno 160-ACT2010-3682 del 29 de octubre de 2020 diagnóstico del módulo de PQRS 090–ACT2010–3397 del 13 de octubre de 2020

10 CONCLUSIONES

- Para el segundo semestre de 2020, las dependencias a la que más allegaron PQRSDIF fue a la Oficina Territorial Aburrá Norte con un total de 243 PQRSDIF, la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial con un total de 192 PQRSDIF y la Oficina de Control Interno con un total de 120 PQRSDIF.

- El tiempo promedio de respuesta en días calendario de PQRSDIF en la Corporación fue de 20 días hábiles.

11 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:

- Se recomienda a las dependencias priorizar la respuesta de la PQRSDIF teniendo en cuenta la temática, urgencia de la situación y la antigüedad en que fueron radicadas con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta.

- Se sugiere que el módulo de PQRS sea renombrado como módulo de PQRSDIF, para que sea concordante con el nombre dado en la resolución 040-RES1911-6264 del 05-

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

11-2019 que lo regula y que sean incluidos en este módulo los descriptores denuncia, invitación y felicitación.

- Se recomienda realizar los ajustes al procedimiento de PQRSDIF y que este quede formalizado en el SGI.

- Priorizar la respuesta a las PQRSDIF allegadas a la Corporación durante el primer trimestre de 2020 que aún no tienen respuesta:

Radicado	Fecha	Dependencia
150-COE2001-2460	28/01/2020	Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial
150-COE2003-7487	4/03/2020	O.T. Aburrá Norte
150-COE2005-13398	22/05/2020	Sub. de Ecosistemas
160HX-COE2006-14171	9/06/2020	O.T. Hevéxicos
160AS-COE2006-16070	19/06/2020	O.T. Aburrá Sur
120-COE2006-16755	25/06/2020	Sub. de Ecosistemas
150-COE2006-16819	26/06/2020	O.T. Aburrá Norte
150-COE2006-16844	26/06/2020	O.T. Aburrá Sur
150-COE2006-16934	30/06/2020	O.T. Aburrá Norte

- Dar cumplimiento al decreto Decreto 4669/2005 y crear a través de resolución un grupo para la racionalización de trámites.

- Dar cumplimiento a la Ley 982/05 frente al servicio de intérprete para las personas que lo requieran.

- Exhortar a las Subdirecciones para que realicen el cierre en el módulo de PQRS del E-Sirena, una vez se radique y entregue la respuesta a cada solicitud. Es importante hacer este proceso lo cual permitirá al descargar el reporte mensual tener una cifra depurada y confiable de la cantidad de PQRSDIF pendientes de respuesta para seguimiento y gestión.

La Oficina de Control Interno esta atenta a dar cualquier información adicional que se requiera.

Cordialmente,

JULIÁN DAVID JARAMILLO VÁSQUEZ
Jefe Oficina Control Interno
Elaboró: Yeny Maritza Vallejo Arias
Revisó: Julián David Jaramillo Vásquez
Fecha de elaboración: 25/01/2021

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.