

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL
DEL CENTRO DE ANTIOQUIA**

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS**

SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

OFICINA DE CONTROL INTERNO ENERO 2016

Contenido

1. Justificación	1
2. Marco legal	1
3. Alcance.....	2
4. Metodología.....	2
5. Definiciones.....	¡Error! Marcador no definido.
6. Informe de Seguimiento.....	2
6.1. Oficinas de atención a los ciudadanos.....	2
6.1.1. Sede Central.....	3
6.1.2. Oficinas Territoriales.....	3
7. Aplicación de encuesta en puntos de atención ciudadana – PAC.....	4
7.1. Sistema de turnos.....	¡Error! Marcador no definido.
7.2. Declaración de trato digno al usuario.....	5
7.3. Dependencias especializadas en atender quejas, reclamos y dar orientación al público.....	5
7.4. Estadísticas e indicadores de atención al ciudadano ...	¡Error! Marcador no definido.
8. Espacio para PQRS en página web.....	5
9. Análisis Cuantitativo de estadísticas PQRS	6
9.1. Estadísticas PQRS portal web e-sirena	7
9.1.1. Categorías.....	7
9.1.2. Origen de la PQRS	8
9.1.3. Estado de las PQRS y capacidad de respuesta.....	9
9.1.4. Oportunidad de respuesta en PQRS	10
9.1.5. Términos de respuesta.....	¡Error! Marcador no definido.
9.1.6. Gestión por dependencias	11
10. Estadísticas PQRS Centro de Administración de Documentos-CAD	13
10.1. Identificación y categorización de PQRS en reporte CAD.....	13
10.2. Situaciones encontradas en la categorización	13
10.3. Estadísticas CAD Por Categoría.....	14
10.4. Comparativo PQRS e-sirena-web – CAD	¡Error! Marcador no definido.
11. Conclusiones	16
12. Recomendaciones.....	17

1. Justificación

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura el Estado, siendo el servicio al ciudadano uno de los pilares fundamentales para el cumplimiento de la misión institucional. Es uno de los propósitos de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia -Corantioquia- garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad que satisfaga de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento los derechos y deberes de los ciudadanos.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, el presente documento, que contiene el informe semestral del período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2015 al Director de la Corporación.

2. Marco legal

- **Constitución Política.** Artículos 2, 123, 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, esto se debe cristalizar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho
- **Ley 1474 de 2011** Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.
- **Ley 87 del 29 de noviembre de 1993**, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- **Ley 1755 del 30 de junio 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.
- **Decreto 2623 de julio de 2009.** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

- **CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010.** Hace referencia a la Política Nacional de Atención al Ciudadano
- **Circular externa N°001 de 2011** - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

3. Alcance

De acuerdo con la obligación establecida en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de control interno deberá presentar un informe semestral de seguimiento sobre el cumplimiento de las disposiciones referentes a peticiones, quejas y sugerencias.

De acuerdo con lo anterior, a través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento del proceso de PQRS; esta evaluación corresponde al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2015.

4. Metodología

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el Sistema E-sirena, además de los datos obtenidos en el Punto de Atención al Ciudadano (P.A.C.) y el Centro de Atención Documental (C.A.D).

5. Informe de Seguimiento

5.1. Oficinas de Atención a los Ciudadanos

Con el fin de conocer la realidad actual de la Corporación en materia de atención al ciudadano, se corroboró la existencia de oficinas de atención al ciudadano, las cuales en la Corporación se denominan Puntos de Atención al Ciudadano –PAC-, tanto en la sede central como en las oficinas territoriales.

Complementariamente se realizó una encuesta con el fin de verificar que en la actualidad se encuentran funcionando adecuadamente y su nivel de cumplimiento con respecto de las obligaciones legales que le asisten, especialmente las previstas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 relacionada con la “*Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*” y el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 relacionado con los “Deberes de las autoridades en la atención al público”.

5.1.1. Generalidades

Los PAC son básicamente las oficinas encargadas de recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El PAC nace en abril de 2014, como respuesta a una serie de normas y políticas de orden nacional, las cuales fueron recogidas en la formulación del Plan de Acción 2012 – 2015 de CORANTIOQUIA¹. Complementario a esto se expidió la Resolución 040-1304-18092 de 2011, por la cual se aprobó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que determinó que en 2013 la Corporación realizaría la actividad de “Institucionalizar el servicio al ciudadano, la creación y operación del grupo de servicio al ciudadano”.

Uno de los valores agregados implementados durante el segundo semestre del 2015 del sistema es la presentación de videos institucionales, que pueden ser observados por el usuario mientras espera su llamado para ser atendido.

5.1.2. Sede Central

El PAC de la sede central en la actualidad cuenta con seis funcionarios², que atienden los aspectos relacionados con los trámites ambientales, e igualmente brindan orientación a los ciudadanos en aspectos jurídicos y técnicos.

Es de precisar que en la sede central, acorde a principios de eficiencia, eficacia y economía, se proyectó la atención a las Oficinas Territoriales Aburrá Norte y Aburrá Sur, dado que se encuentran ubicadas en el edificio denominado como Sede Central Medellín. Es importante tener en cuenta que el recurso humano y logístico invertido es el equivalente a dos puntos de atención al ciudadano.

5.1.3. Oficinas Territoriales

Para el caso de las oficinas territoriales la Corporación ha dispuesto en cada una de las sedes que prestan atención en la jurisdicción, de un espacio destinado exclusivamente a la atención ciudadana, la propuesta de fortalecimiento a estos puntos en las oficinas

¹ Programa III, Proyecto 6, Actividad 6,2 "Constituir Puntos de Atención al Usuario"

² La distribución por competencias de los funcionarios adscritos al PAC de la sede central es la siguiente: dos (2) auxiliares, tres (3) técnicos y un (1) abogado.

territoriales nace inicialmente como eje articulador de toda la propuesta de racionalización, y se ha focalizado en la atención a los trámites ambientales.

La Subdirección de Regionalización ha liderado el ejercicio de implementación de los seis puntos de atención en las diferentes oficinas territoriales³, acorde a lo plasmado en el Plan de Acción en su actividad 6.2, del proyecto 6 “*Fortalecimiento de la capacidad operativa para la administración integral del patrimonio ambiental*”.

6. Aplicación de encuesta en puntos de atención ciudadana – PAC.

El artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, versa sobre los deberes que le asisten a las autoridades, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten. Con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de estos deberes se realizó una encuesta en la sede central y las oficinas territoriales, con el fin de verificar que los P.A.C. se encontrarán funcionando adecuadamente tanto a nivel central como en cada una de las oficinas territoriales; así como su nivel de cumplimiento en relación con las obligaciones legales que le asisten a la Corporación. (*Ver anexo instrumento de recolección de información encuesta*).

Como resultado de la aplicación de este instrumento, se pudo observar un cumplimiento general de la norma en relación con temas como el trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción, las horas laboradas por semana que en todos los casos es superior a las 40 horas, el trámite de todo tipo de solicitudes allegadas por los diferentes medios tanto físicos como virtuales, la utilización de los medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, la publicidad de los actos administrativos expedidos en razón al ejercicio de autoridad ambiental, la idoneidad de los funcionarios y sus competencias para realizar la atención al público y la realización de encuestas periódicas de satisfacción al cliente. Aspectos en los que se la Corporación viene trabajando adecuadamente.

La encuesta evidencia también que hay algunos aspectos a mejorar para el cumplimiento de la totalidad de los ítems normativos como lo son:

³ La atención de la Oficina Territorial Aburrá Norte y Sur se realiza desde el PAC ubicado en la Sede Central.

6.1. Declaración de trato digno al usuario

El numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, determina que se debe “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.”. Sin embargo el resultado de la encuesta arrojó como resultado que ninguno de los siete PAC existentes (100%), tiene expuesto tal documento, en razón a que desde la Corporación no se ha expedido.

6.2. Dependencias especializadas en atender quejas, reclamos y dar orientación al público.

El numeral 7 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, versa sobre el hecho de “Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público”. En relación con este punto se desprende de la encuesta que en las oficinas territoriales la función de la atención y orientación al público, recae generalmente en la secretaria⁴, no siendo esta su única función. En este sentido el punto 6 de la encuesta dio como resultado que un 57,14% de las oficinas afirman tener funcionarios dedicados exclusivamente a la atención al usuario, mientras 42,86% afirma no tener personal dedicado solo a esta finalidad.

En relación con el espacio físico y su idoneidad para la consulta de expedientes, documentos y la atención cómoda y ordenada al público, 6 de las oficinas equivalentes al 85,71%, afirman que el espacio es adecuado, mientras que la Oficina Territorial Panzenú que manifestó no tenerlo siendo el espacio en el que lo hacen el mismo para otro tipo de tareas.

En cuanto a la exhibición en un lugar visible de los horarios de trabajo, se desprende de la encuesta, que la Sede Central es el único de los puntos de atención que no lo tiene expuesto al público.

7. Espacio para PQRS en página web

La Ley⁵ define que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de

⁴ Auxiliar administrativo

⁵ Ley 1474 de 2011, artículo 76.

corrupción de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. De igual manera se establece que deberá existir un link de peticiones quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

La Corporación tiene dispuesto en su página web www.corantioquia.gov.co, en la franja derecha la imagen de PQRS, Peticiones, Quejas y Reclamos, que enlaza al módulo correspondiente en el que el ciudadano podrá hacer uso de esta herramienta tanto como usuario registrado o no registrado.



Se observa igualmente que en el vínculo existente la palabra PQRS, habla de Peticiones, Quejas y Reclamos, quedando por fuera el alcance de las sugerencias y de las denuncias. En la navegación del módulo se puede observar que dentro de las categorías enunciadas, no se encuentra “Denuncia” y en el formulario posterior tampoco se ve como opción a diligenciar por parte del ciudadano.

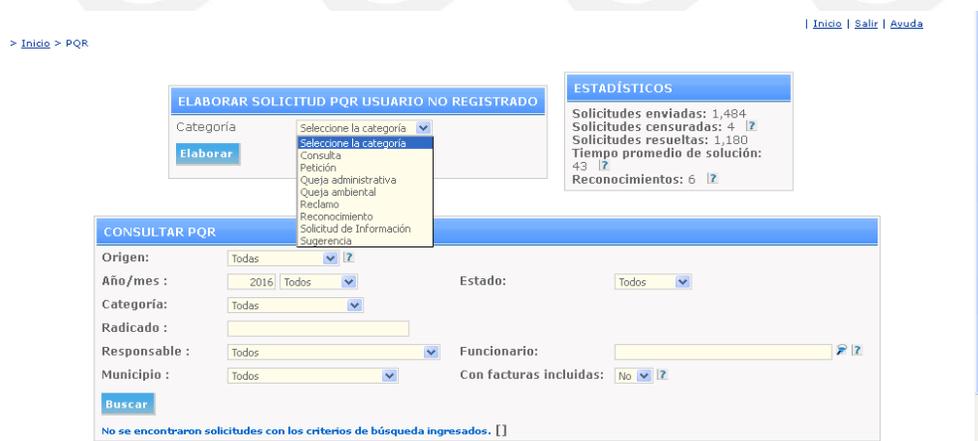


Imagen módulo PQRS – Detalle lista de selección categorías

El aplicativo tiene la posibilidad de adjuntar documentos en archivos no mayores a 1mb, situación que podría dificultar anexar fotografías de buena calidad o documentos que no sea posible comprimir en tamaños inferiores a 1mb.

8. Análisis Cuantitativo de estadísticas PQRS

El análisis del comportamiento de las PQRS durante el segundo semestre de 2015, se realiza con base en los reportes generados desde el portal e-sirena, registrados entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2015. La información objeto de análisis tiene dos fuentes de origen, una de ellas es el Centro de Administración Documental (CAD), y la otra es la de

las PQRS que ingresan los usuarios externos e internos a través del aplicativo e-sirena. A continuación se presenta un informe detallado de los resultados derivados de este proceso

8.1. Estadísticas PQRS portal web e-sirena

La Corporación dispone del portal web corporativo, a través del cual el usuario puede vía computador personal o dispositivos móviles ingresar sus PQRS. En igual forma los funcionarios de las diferentes dependencias pueden registrar las mismas, con el fin de realizar la gestión correspondiente, con facilidades como la asignación de las mismas y el seguimiento respectivo de sus respuestas a través de los documentos que digitalizan y suben a la plataforma. Este portal presenta la facilidad de generar reportes para un periodo determinado con la información relacionada para cada caso.

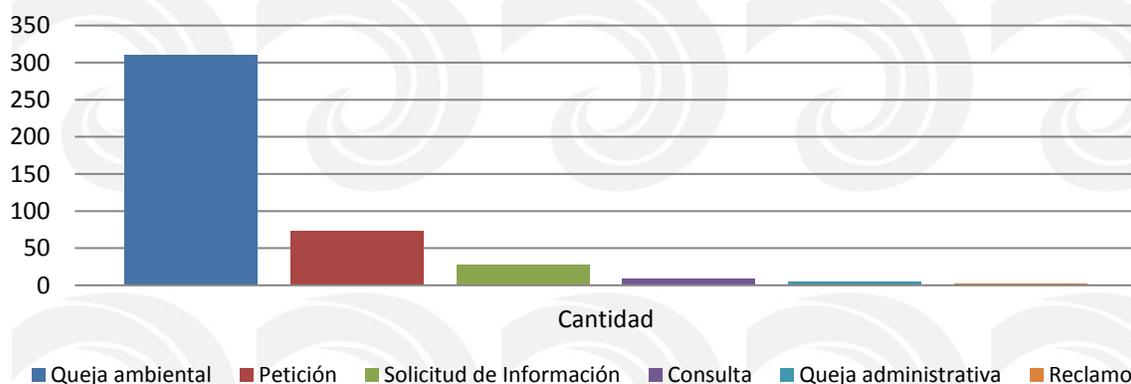
8.1.1. Categorías

Para el periodo comprendido entre el 01-Jul-2015 y el 31-Dic-2015, se presentaron las siguientes PQRS, detalladas por categoría:

Categoría	Cantidad	%
Queja ambiental	310	72,94%
Petición	73	17,18%
Solicitud de Información	27	6,35%
Consulta	8	1,88%
Queja administrativa	5	1,18%
Reclamo	2	0,47%
Total general	425	100,00%

Las categorías queja ambiental y petición concentran el 90,12% de los casos presentados, siendo la queja ambiental la más representativa.

PQRS Detalle por categoría - Semestre 2-2015



Con relación a la cantidad de PQRS gestionadas a través de e-sirena durante el primer semestre de 2015, no hubo variación significativa en las cifras. [Semestre 1 (435), semestre 2 (425)].

Es importante precisar que los términos para las quejas ambientales, propias de la autoridad ambiental, se rigen por el procedimiento especial definido en la Ley 1333 de 2009, “por medio de la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones”.

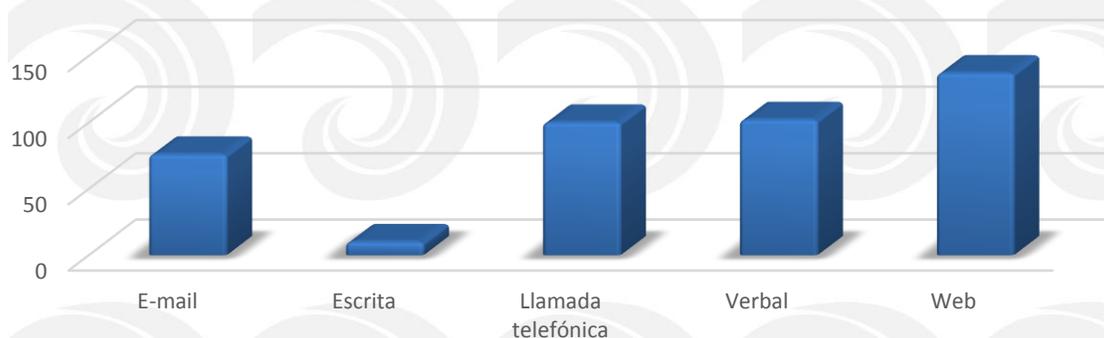
8.1.2. Origen de la PQRS

Corantioquia ha implementado diferentes herramientas y soluciones tanto físicas como virtuales para facilitar la comunicación con los usuarios, que van desde la implementación del Punto de Atención al Ciudadano, hasta el desarrollo de aplicativos locales y web que permiten al usuario, realizar sus solicitudes de información, realizar sus peticiones o interponer sus quejas y reclamos; así como la de expresar sus sugerencias.

Origen	Cantidad	Porcentaje
E-mail	76	17,88%
Escrita	10	2,35%
Llamada telefónica	100	23,53%
Verbal	102	24,00%
Web	137	32,24%
Total general	425	100,00%

Las PQRS presentadas en forma escrita solo fueron 10, cifra que evidencia que aún no se ha implementado la gestión a través este aplicativo, de las ingresadas por el CAD.

Estadística PQRS por Origen



Excepto las allegadas en forma escritas, las gestionadas a través de los demás canales observan un número similar. En el caso de las comunicaciones escritas, estas no se

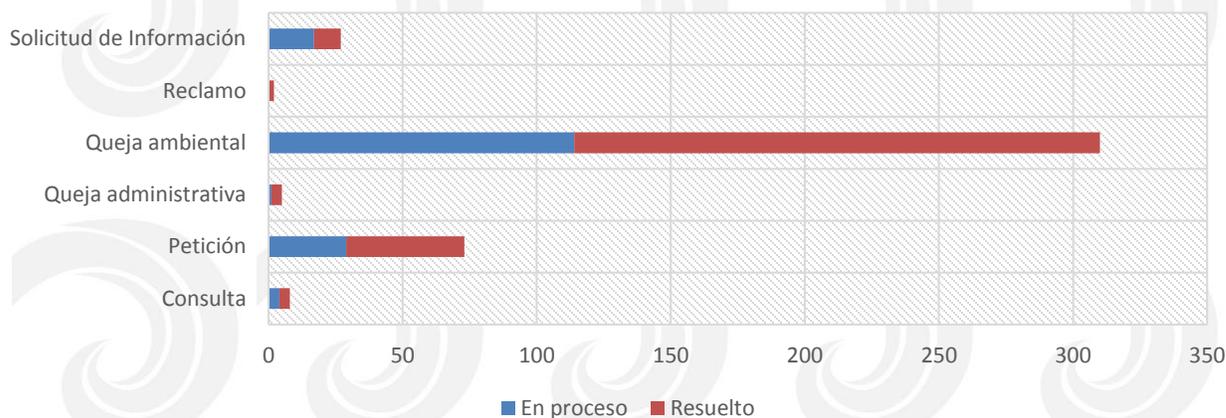
encuentran reflejadas aquí de forma real, dado que el proceso se encuentra en modificación, para consolidar en un solo reporte la información de PQRS ingresada por el portal e-sirena y la recepcionada por el Centro de Administración Documental (CAD).

8.1.3. Estado de las PQRS y capacidad de respuesta

Uno de los propósitos del informe es establecer el nivel de respuesta de la Corporación, con relación a las PQRS recibidas. Para el periodo analizado se tienen los siguientes datos:

Categoría	En proceso	Resuelto	Total general	%En Proceso	% Resuelta
Consulta	4	4	8	50,00%	50,00%
Petición	29	44	73	39,73%	60,27%
Queja administrativa	1	4	5	20,00%	80,00%
Queja ambiental	114	196	310	36,77%	63,23%
Reclamo		2	2	0,00%	100,00%
Solicitud de Información	17	10	27	62,96%	37,04%
Total general	165	260	425	38,82%	61,18%

Capacidad de Respuesta



En relación con el estado de las PQRS se obtiene que se han resuelto por parte de la Corporación el 61,18% de los casos, mientras un 38,82% se encuentra en proceso para de respuesta.

Se observa que la queja ambiental es la categoría con mayor número de casos, del los cuales se resolvieron el 63,23%, quedando por resolver el 36,77%; no obstante la

Corporación, para estos casos se rige por el procedimiento especial definido en la Ley 1333 de 2009, por medio de la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones. Esta norma establece que solo en caso de que un tercero el cual puede ser el quejoso, solicite se le considere como tercero interviniente de conformidad con el artículo 20 de la Ley 1333 de 2009, se deberá entre otras, comunicarle todas las actuaciones adelantadas dentro del proceso, de lo contrario, si no está de por medio dicha solicitud de ser reconocido como tercero interviniente, no se le comunicarán las acciones adelantadas dentro del proceso sancionatorio ambiental.

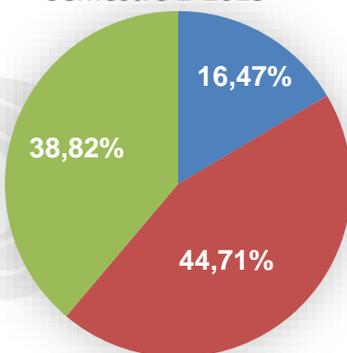
8.1.4. Oportunidad de respuesta en PQRS

La Ley 1437 de 2011, que habla de los deberes de las autoridades frente a la atención al público y el suministro de información, y la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, regulan el derecho fundamental de petición. Las normas citadas fijan los términos establecidos para dar respuesta a los ciudadanos sobre sus solicitudes.

En la siguiente tabla se observa detallado por categoría, el estado gestión de las PQRS ingresadas al sistema durante el segundo semestre de 2015.

Categoría	Estado de gestión				Total general
	En proceso		Resuelto		
	Sin Vencer	En Trámite	Sin Vencer	En Trámite	
Consulta	0	4	3	1	8
Petición	0	29	6	38	73
Queja administrativa	0	1	1	3	5
Queja ambiental	0	114	58	138	310
Reclamo	0	0	0	2	2
Solicitud de Información	0	17	2	8	27
Total general	0	165	70	190	425

Porcentaje estado de gestión PQRS
Semestre 2-2015



De los datos presentados, se concluye lo siguiente:

- De las 425 PQRS registradas, 260 equivalentes al 61,18% han sido resueltas, 70 dentro de los términos de la ley 1437 y la mayoría de las restantes se rigen por el procedimiento de ley 1333.
- 165 PQRS (38,82%), no han sido resueltas dentro de los términos de la ley 1437, y la mayoría de ellas se encuentran en trámite a través del procedimientos establecido en la ley 1333.

8.1.5. Gestión por dependencias

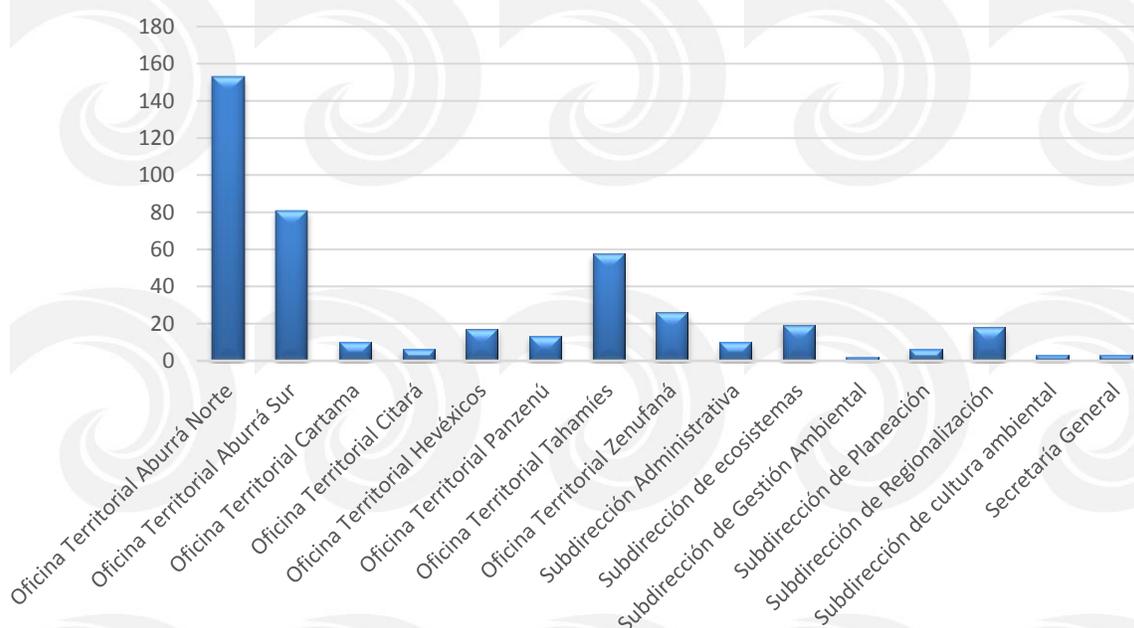
Para efectos de desarrollar estrategias encaminadas al mejoramiento del proceso, es importante analizar el volumen de PQRS por cada dependencia. Los datos obtenidos son los siguientes:

Dependencia	En proceso	Resuelto	Total general	% Total general
Oficina Territorial Aburrá Norte	83	70	153	36,00%
Oficina Territorial Aburrá Sur	10	71	81	19,06%
Oficina Territorial Cartama		10	10	2,35%
Oficina Territorial Citará		6	6	1,40%
Oficina Territorial Hevéxicos	15	2	17	4,00%
Oficina Territorial Panzenú		13	13	3,06%
Oficina Territorial Tahamíes	1	57	58	13,65%
Oficina Territorial Zenufaná	21	5	26	6,12%
Subdirección Administrativa	5	5	10	2,35%
Subdirección de Ecosistemas	14	5	19	4,47%
Subdirección de Gestión Ambiental	2		2	0,47%

Dependencia	En proceso	Resuelto	Total general	% Total general
Subdirección de Planeación	2	4	6	1,41%
Subdirección de Regionalización	7	11	18	4,24%
Subdirección de Cultura Ambiental	3		3	0,71%
Secretaría General	2	1	3	0,71%
Total general	165	279	425	100,00%

En primera instancia se observa que las dependencias con mayor volumen de PQRS son la Oficina Territorial Aburrá Norte con 153 (36%) y la Oficina Territorial Aburrá Sur con 813 (19,06%), (Ver gráfico siguiente).

VOLUMEN PQRS POR TERRITORIAL



Derivado de estas cifras se concluye que de las 15 dependencias corporativas, que atienden PQRS, en 3 se encuentran concentradas el 68,71 % de las mismas, mientras las demás dependencias (12), solo atienden el 31,29% del total. De igual manera se observa un nivel de efectividad en la gestión superior al 85% de las siguientes dependencias:

Dependencia	Nivel de efectividad
Oficina Territorial Aburrá Sur	87,65%
Oficina Territorial Cartama	100,00%
Oficina Territorial Citará	100,00%
Oficina Territorial Panzenú	100,00%
Oficina Territorial Tahamíes	98,28%

9. Estadísticas PQRS Centro de Administración de Documentos-CAD

El Centro de Administración de Documentos CAD, es la dependencia encargada de gestionar los aspectos documentales de la Corporación, y por ende de recibir la correspondencia externa; entre las que se encuentran gran parte de las PQRS que son realizadas a la Corporación. Este proceso aún no se encuentra unificado para el manejo integral de la información con la plataforma e-sirena.

9.1. Identificación y categorización de PQRS en reporte CAD.

La identificación y clasificación de las PQRS, se hace con base en el campo “descriptor”, sobre el cual se filtró las descripciones relacionadas con peticiones de toda índole, peticiones, quejas y reclamaciones. Una vez realizado este primer filtro, se realizó esta misma selección pero en un segundo campo del reporte denominado “Descripción” sobre el cual se verificó cuáles de estas corresponden a una PQR, teniendo en cuenta que no estuvieran identificadas en el campo “Descriptor” como tal.

- **Nota:** El resultado obtenido en cuanto a número de PQRS del periodo, puede ser susceptible de variaciones, según la metodología empleada para su identificación; razón por lo cual es posible que los datos aquí reflejados sean diferentes a los presentados en un informe realizado para el mismo periodo, y que haya utilizado una metodología diferente para su elaboración.

9.2. Situaciones encontradas en la categorización

Se evidenció en el análisis de la muestra que continúan las dificultades en el proceso de identificación y descripción de la correspondencia externa recibida; en especial en lo referente a la correcta categorización de las mismas en cuanto al trámite que deberá continuar al interior de la entidad.

En el informe correspondiente al segundo semestre de 2015, se evidencia en el reporte de correspondencia externa los siguientes datos:



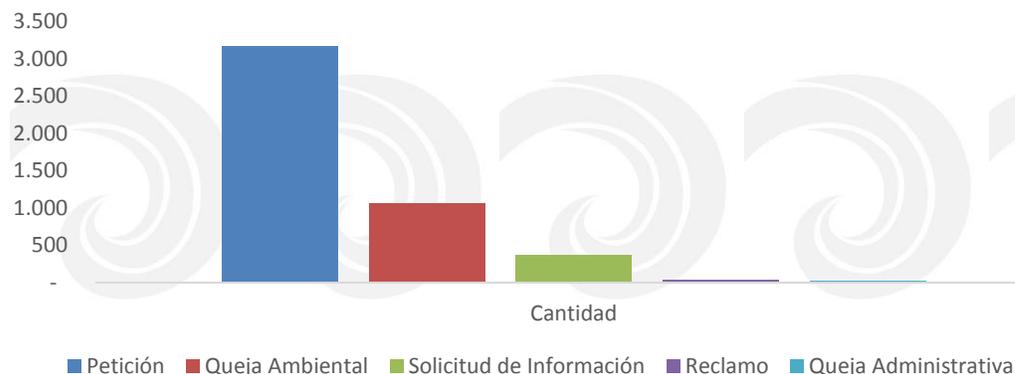
En el reporte analizado, se presentaron dificultades para cuantificar las comunicaciones correspondientes a PQRS, esto en razón a la cantidad de descriptores utilizados por el CAD, en los cuales se encuentran desde múltiples descriptores que hacen referencia a un mismo tema, hasta descriptores genéricos que no permiten precisar el motivo de la comunicación, incluso, muchas comunicaciones, que no requieren algún tipo de respuesta, se clasifican como PQRs sin serlo; siendo en muchos de los casos remisión de información, entrega de documentación o información de carácter general sobre la cual no debe de haber reciprocidad, en relación con la respuesta por parte de la Corporación.

9.3. Estadísticas CAD Por Categoría

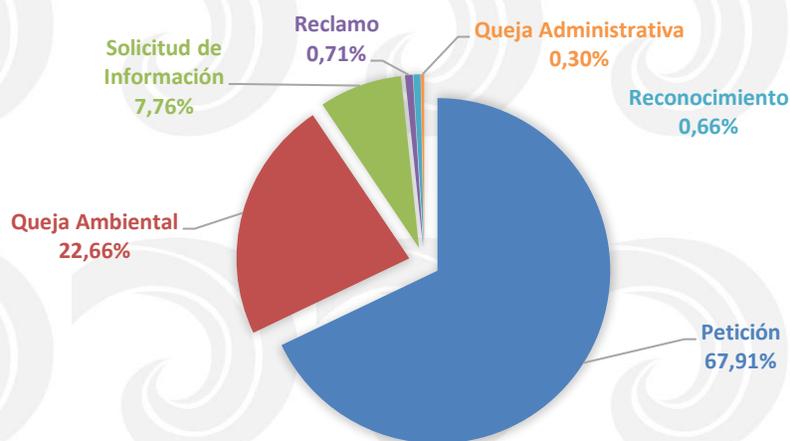
Para el periodo comprendido entre el 01-Jul-2015 y el 31-Dic-2015, se presentaron las siguientes PQRS, detalladas por categoría:

Categoría	Cantidad	Porcentaje%
Petición	3.176	67,91%
Queja Ambiental	1.060	22,66%
Solicitud de Información	363	7,76%
Reclamo	33	0,71%
Queja Administrativa	14	0,30%
Total general	4.646	99,34%

Estadísticas PQRS CAD - Categoría - Volumen



REPRESENTACIÓN PORCENTUAL CATEGORÍAS



Se observa que del total de PQRS del periodo la categoría Petición con un total de 3.176, representa el 67,91%, siendo la más representativa, seguida por las Quejas Ambientales con un total de 1.060, que representan un 22,66%. Es importante recordar que la gestión de las Quejas Ambientales se rige por el procedimiento especial definido en la Ley 1333 de 2009 tal como se mencionó anteriormente⁶.

La solicitud de información es medianamente representativa en relación con el tamaño de la muestra, con una cantidad de 363 equivalente al 7,76%. En menor medida se presentan interacciones categorizadas como reclamaciones, reconocimientos y quejas administrativas en porcentajes no muy significativos inferiores al 1%.

⁶ Pag. 13.

10. Conclusiones

- La Corporación ha cumplido con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, al disponer en cada una de sus sedes de una oficina encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, la cual se denominó Punto de Atención al Ciudadano (P.A.C.).
- El PAC de la sede central, presta la atención tanto a nivel general, como la relacionada con las Oficinas Territoriales Aburrá Norte y Aburrá Sur, en cumplimiento de los principios de economía, eficiencia y eficacia, dada la condición de estar ambas oficinas territoriales ubicadas en el mismo edificio de la Sede Central.
- La Corporación viene cumpliendo a nivel general con los *“Deberes de las autoridades en la atención al público”*, conforme a lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011; no obstante el numeral relacionado con *“Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario”* no se ha implementado.
- La atención al público por parte de dependencias especializadas para este fin, debe ser analizada acorde a la demanda del servicio en cada una de las oficinas territoriales.
- El espacio físico dispuesto para la atención del público en la Oficina Territorial Panzenú no es el adecuado, no obstante, es importante tener en cuenta que la Corporación se encuentra en la búsqueda de un inmueble para su compra, con la finalidad de acondicionar la esta OT.
- El Sitio web de Corantioquia, en su página principal (home o index), tiene un espacio destinado a las PQRS que puedan ser interpuestas por los ciudadanos; el icono de acceso (link), cumple con la característica de ser de fácil acceso al ciudadano para que este exprese sus comentarios.
- Las *“Quejas Ambientales”*, se ha definido que se registrarán por el procedimiento especial definido en la Ley 1333 de 2009, *“por medio de la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones”*.
- No se ha implementado aún en el sistema e-sirena, el ingreso de las PQRS que ingresan por el CAD, con el fin de poder realizar seguimiento y tener trazabilidad de la gestión de las respuestas.

- La Oficina Territorial Aburrá Norte, continúa nuevamente en este semestre como la dependencia con mayor volumen de PQRS asignadas (36%), seguida de la Oficina Territorial Aburrá Sur (19,06%).
- Las dependencias con mayor nivel de respuesta las PQRS, son las oficinas territoriales Aburrá Sur, Cartama, Citará, Panzenú y Tahamíes, que presentan indicadores de gestión superiores al 85%.
- En el caso de las PQRS radicadas por el CAD, éstas representan un alto volumen para el periodo objeto de análisis a los 4.677 casos. Siendo las más representativas las categorías Petición con 3.176 (67,91%), Queja Ambiental 1.060 (22,66%) y solicitud de información 363 (7,76%).
- La creación y utilización de descriptores en el sistema no es la adecuada, y no obedece a criterios previamente definidos para la administración de la información documental, dificultando la identificación y categorización precisa de las comunicaciones recibidas en la Corporación.

11. Recomendaciones

- La Subdirección Administrativa debe velar por la correcta implementación del sistema de turnos y los equipos adquiridos para este fin, garantizando el correcto funcionamiento de los Puntos de Atención al Ciudadano; en sus componentes logístico y técnico, de tal manera que se pueda brindar la atención al ciudadano en términos de calidad y eficiencia.
- Se recomienda que la Corporación redacte una carta de trato digno al usuario, con el fin de realizar un compromiso con los ciudadanos y cumplir con lo establecido en el numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011.
- Establecer criterios corporativos claros con relación al funcionamiento de los PAC en el territorio y la asignación de personal asignado a estas funciones.
- Una vez adquirido el predio para la Oficina Territorial Panzenú garantizar el espacio adecuado para la atención al ciudadano.
- Realizar las gestiones necesarias y evaluar las alternativas logísticas, que permitan Ingresar las PQRS que ingresan por el CAD, a través de la aplicación e-sirena, con el fin de poder realizar un seguimiento adecuado a la gestión de las respuestas en términos de oportunidad y calidad.

- Elaborar un documento o directriz corporativa, que regule y unifique los criterios y las condiciones en que se prestará la atención a los ciudadanos, así como la forma en que se gestionarán las PQRS; con el fin de responder institucionalmente con las obligaciones y deberes que le asisten a la Corporación relacionados con las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de cualquier índole que sean interpuestos por los ciudadanos.
- Se sugiere revisar y ajustar el proceso de clasificación de documentos, en especial los aspectos relacionados con los descriptores documentales, con el fin de unificar los mismos y hacer más confiable el sistema en relación con los reportes generados.
- Se recomienda capacitar el personal de los CAD, que tienen la función de clasificar los documentos recibidos por la Corporación, con el fin de que conozcan adecuadamente la diferenciación entre las categorías solicitud de información, petición, queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento y denuncia.
- Se sugiere incluir tanto en el módulo web de PQRS, como en los descriptores la categoría “Denuncias”, con el fin de dar la posibilidad al ciudadano de utilizar este mecanismo para pronunciarse en el caso de posibles actuaciones irregulares o indebidas. Este aspecto posibilitará a la Corporación el cumplimiento igualmente de la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia) que afirma en su Artículo 11, literal h *“Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: h.) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;”*
- Hacer una mayor promoción sobre el uso de los canales electrónicos como la página web, el portal e-sirena y el correo electrónico, dado que estos canales optimizan el uso de los recursos corporativos.

Atentamente,

ALIX NATALIA LÓPEZ CUADROS
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Giovanni Figueroa