



CORANTIOQUIA

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

Primer Semestre de 2021

Presentado a
Dirección General CORANTIOQUIA

Preparado por
Oficina de Control Interno

Medellín, julio 2021

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 2 DE 25

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 enero al 30 de julio de 2021**.

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.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 3 DE 25

2 GLOSARIO¹

- **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	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 4 DE 25

- **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.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 5 DE 25

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 enero al 30 de junio de 2021**, 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 primer semestre del año 2021.
- 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	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 6 DE 25

- 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 que envía la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial el GIT de atención al ciudadano, la cual es allegada a la Oficina de Control Interno el primer día hábil que inicia el mes con corte al cierre del mes anterior, la cual se descarga del módulo de PQRS, una vez la Oficina de Control Interno consolida la base de datos recibida, esta es enviada a los jefes y secretarios de las dependencias y oficinas territoriales a fin de que el secretario/a de la dependencia validen si hay PQRS DIF 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

 CORANTIOQUIA	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 7 DE 25

cual 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.

En el presente informe se incorporarán gráficos de tendencia, que permitirán visualizar el comportamiento de las PQRSDIF allegadas a la Corporación en semestres anteriores, donde se aclara que se tendrá información desde el primer semestre de 2018 debido a la disponibilidad de esta a la fecha actual, adicionalmente se aclara que los datos para estas vigencias difieren en el presente informe en relación a los informes mostrados anteriormente, debido a la Resolución que se mencionará en el próximo párrafo, toda vez que dicha información indica que las quejas ambientales no son PQRSDIF y allí radica la diferencia de la cifra, ya que estas fueron bajadas del reporte.

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

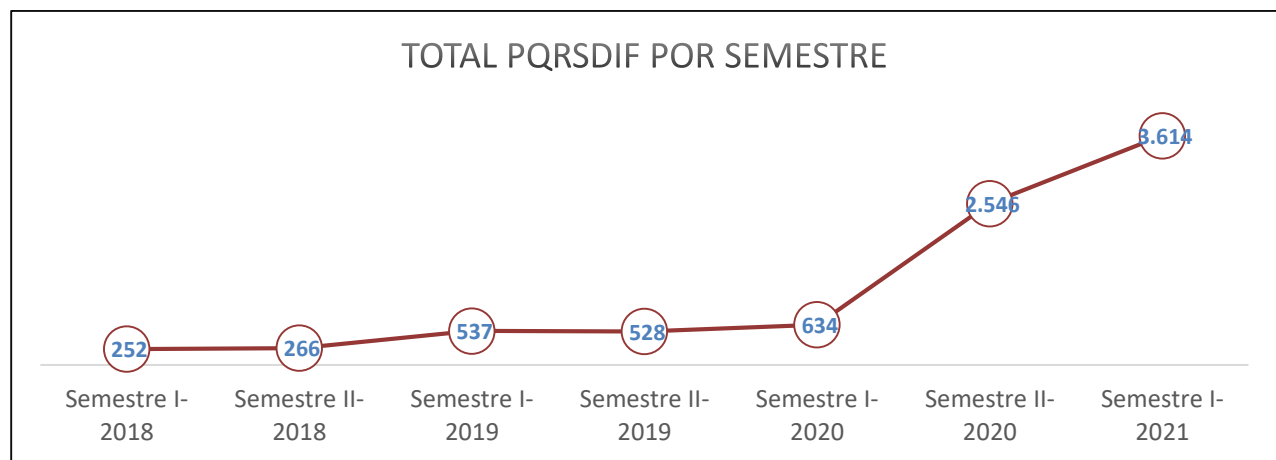
A continuación, se muestra la gestión corporativa en cuanto al total de PQRSDIF, del 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2021, con fecha de seguimiento y actualización al 8 de julio de 2021, donde se aclara que la información analizada proviene de las bases de datos que construyó la Oficina de Control Interno, año a año de acuerdo a los lineamientos dados, y dejando además la claridad que para el primer semestre 2021 fue la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial el GIT de atención al ciudadano empezó a suministrar la base de datos, se aclara además que el descargue de la base de datos ha cambiado, por esta razón se evidencian diferencias en las cifras entre los años 2018 al 2021.

Semestre	Base de datos que se utilizaba para hacer seguimiento a las PQRSDIF
2018-I	Comunicaciones Oficiales Externas
2018-II	Comunicaciones Oficiales Externas
2019-I	Comunicaciones Oficiales Externas

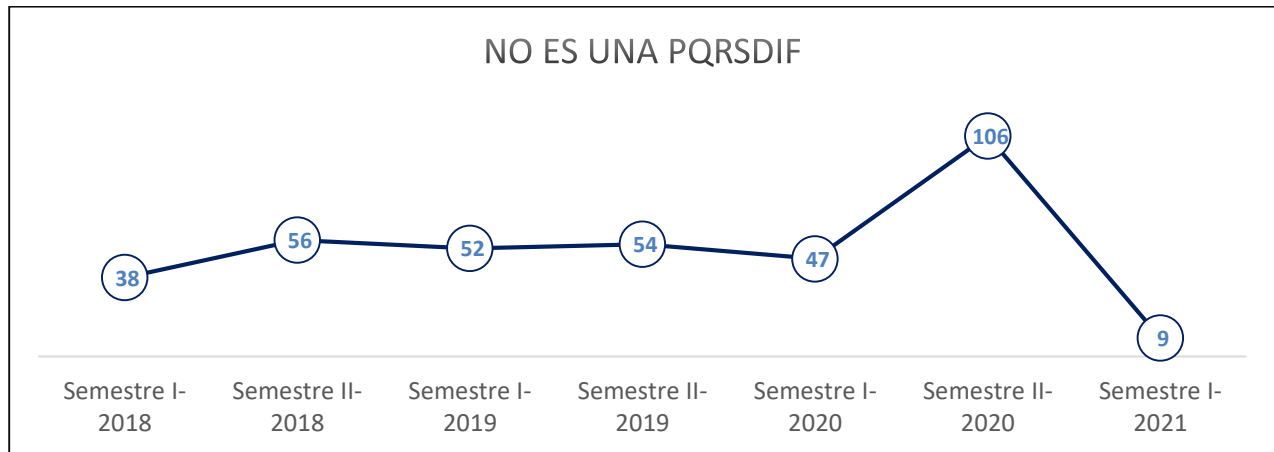
⁴ Tomado de la resolución 040-RES1911-6264 del 05 de noviembre de 2019.

2019-II	Comunicaciones Oficiales Externas y BD módulo de PQRS
2020-I	Comunicaciones Oficiales Externas y BD módulo de PQRS
2020-II	Comunicaciones Oficiales Externas y BD módulo de PQRS
2021-I	BD módulo de PQRS

Durante el primer semestre de 2021, **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 **3.614**, del módulo de PQRS.

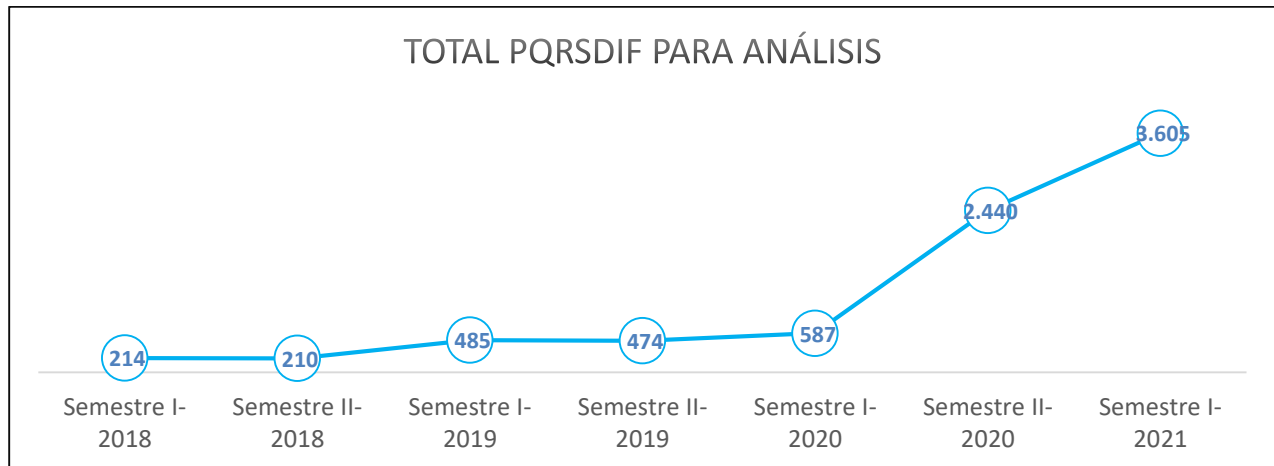


No obstante, de esta cantidad de comunicaciones recibidas, se tiene que hubo solicitudes **que no se clasificarían como una PQRSDIF**, toda vez que corresponden a comunicaciones que no requieren respuesta, como lo son socialización de estudios, respuestas que otras entidades nos brindan u oficios para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



De acuerdo al gráfico anterior se evidencia que del primer semestre 2018 al primer semestre de 2020 la cantidad de comunicaciones allegadas a la Corporación que NO era PQRSDIF tenían un comportamiento similar, para el segundo semestre de 2020 se evidencia un aumento y para el primer semestre 2021 se evidencia una disminución, la cual para el próximo informe puede cambiar y aumentar, ya que es posible que las dependencias no hayan reportado a la Oficina de Control Interno que tienen comunicaciones clasificadas como PQRSDIF que NO son PQRSDIF.

Hechas estas claridades, tenemos entonces que el número real de PQRSDIF recibidas en CORANTIOQUIA durante el primer semestre de 2021 son **3.605**.



- De semestre II-2020 al semestre I-2021 se tiene un aumento porcentual en las PQRSDIF allegadas a la Corporación del 46 %, esto pudo haber sido impactado por la circular 150-CIR2009-14, donde se indica que 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 primer semestre de 2021, 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	2.623	73%	1.766	71%	857	77%
Solicitud de Información	682	19%	550	22%	132	12%
Consulta	174	5%	124	5%	50	4%
Reclamo	110	3%	39	2%	71	6%
Queja administrativa	15	0%	12	0%	3	0%
Reconocimiento	1	0%	1	0%	1	0%
Total	3.605	100%	2.492	100%	1.113	100%

- Tenemos que, del total de 3.605 PQRSDIF allegadas durante el primer semestre de 2021, el **73 % (2.623) corresponde a petición**, de las cuales 1.766 tienen respuesta y 857 continuaban sin respuesta al 8 de julio diciembre de 2021.
- La tipología que presenta más PQRSDIF sin ser atendida es la petición con un total de 857 sin respuesta, se aclara que esta es la que presenta mayor número de solicitudes con un total de 2.623 que corresponde al 73 %.
- Es necesario incorporar un descriptor para denuncias, invitaciones y felicitaciones, acorde con la resolución 040-RES1911-6264 del 05 de noviembre de 2019.

A continuación se mostrarán los descriptores de las PQRSDIF allegadas por semestre desde enero de 2018 hasta junio de 2021:

Descriptor	Semestre						
	I-2018	II-2018	I-2019	II-2019	I-2020	II-2020	I-2021
Petición	0	0	3	9	158	1.165	2.623
Entes de Control	169	205	306	340	247	113	0
Reclamo	6	3	168	110	70	630	110
Solicitud de Información	0	0	0	2	16	357	682
Consulta	0	0	1	4	39	103	174
Queja administrativa	8	2	6	9	4	23	15
Presentación de solicitud de información	0	0	0	0	53	0	0
Queja ambiental	0	0	0	0	0	47	0
Peticiones, Queja y Reclamos	31	0	1	0	0	0	0
Queja	0	0	0	0	0	2	0
Reconocimiento	0	0	0	0	0	0	1
Total	214	210	485	474	587	2.440	3.605

5.3 Cantidad de PQRSDIF por dependencia primer semestre de 2021

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 primer semestre de 2021, con fecha de corte al 30 de junio de 2021 y fecha de seguimiento al seguimiento al 8 de julio de 2021.

DEPENDENCIA	TOTAL	% TOTAL	% TOTAL ACUMUNADO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
O.T. Aburrá Norte	603	16,7%	16,7%	227	376
Sub. de Ecosistemas	421	11,7%	28,4%	274	147
O.T. Tahamíes	349	9,7%	38,1%	213	136
O.T. Hevéxicos	301	8,3%	46,4%	196	105
Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	277	7,7%	54,1%	256	21
O.T. Citará	258	7,2%	61,3%	183	75
O.T. Aburrá Sur	243	6,7%	68,0%	152	91
Sub. de Gestión Ambiental	192	5,3%	73,3%	186	6
Sub. de Planeación	161	4,5%	77,8%	130	31
O.T. Panzenú	160	4,4%	82,2%	131	29
O.T. Cartama	157	4,4%	86,6%	114	43
O.T. Zenufaná	147	4,1%	90,7%	117	30
Sub. Administrativa y Financiera	136	3,8%	94,5%	129	7
Secretaría General	75	2,1%	96,5%	75	
Sub. de Participación y Cultura Ambiental	52	1,4%	98,0%	45	7

Secretaría Ambiental de Envigado	49	1,4%	99,3%	42	7
Oficina de Control Interno	11	0,3%	99,6%	11	
Oficina de Gestión Jurídico Ambiental	6	0,2%	99,8%	5	1
Dirección General	5	0,1%	99,9%	5	
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0,1%	100,0%	2	
Total general	3.605	100%		2.493	1112



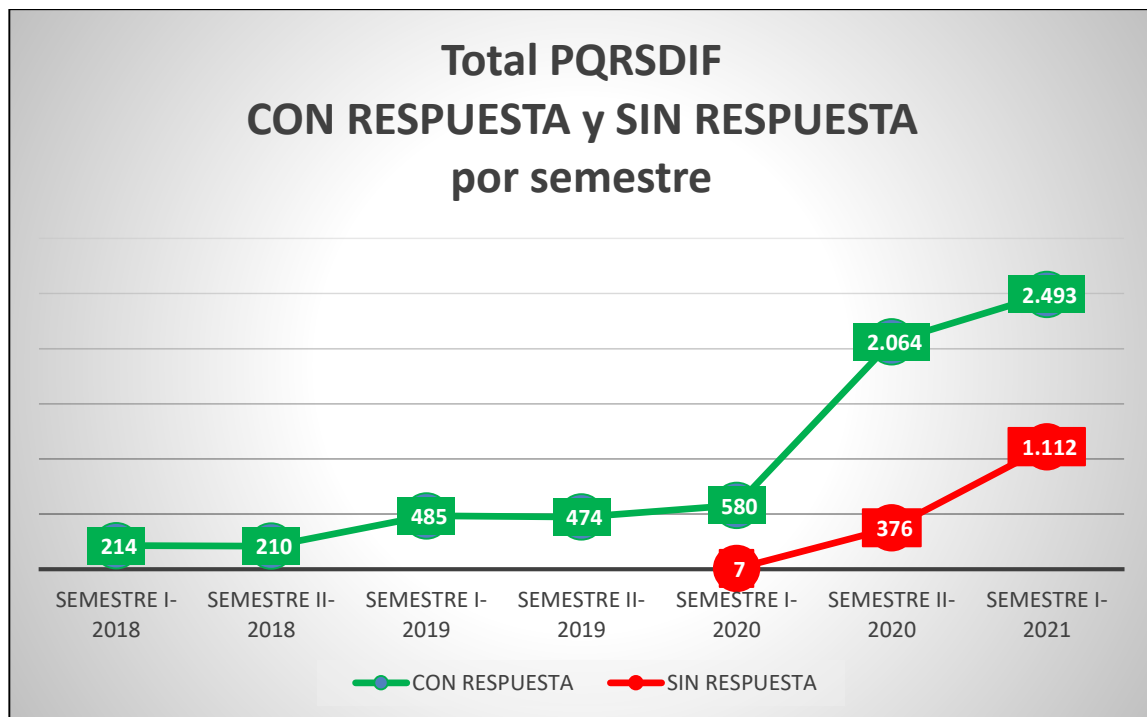
- Del total de PQRSdif 3.605 para el primer semestre de 2021, el 68 % está asignado a siete dependencias: O.T. Aburrá Norte con un 16,7 %, Sub. de Ecosistemas con un 11,7 %, O.T. Tahamíes con un 9,7 %, O.T. Hevéxicos con un

8,3 %, Sub de Sostenibilidad y Gestión Territorial con un 7,7 %, O.T. Citará con un 7,2 %, y O.T. Aburrá Sur con un 6,7%.

- Las PQRSDIF que son asignadas a la Oficina de Control Interno (0,3 %) 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 primer semestre del año 2021, 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, del 1 de enero de 2018 al 30 de junio de 2021, con fecha de seguimiento y actualización al 8 de julio de 2021.

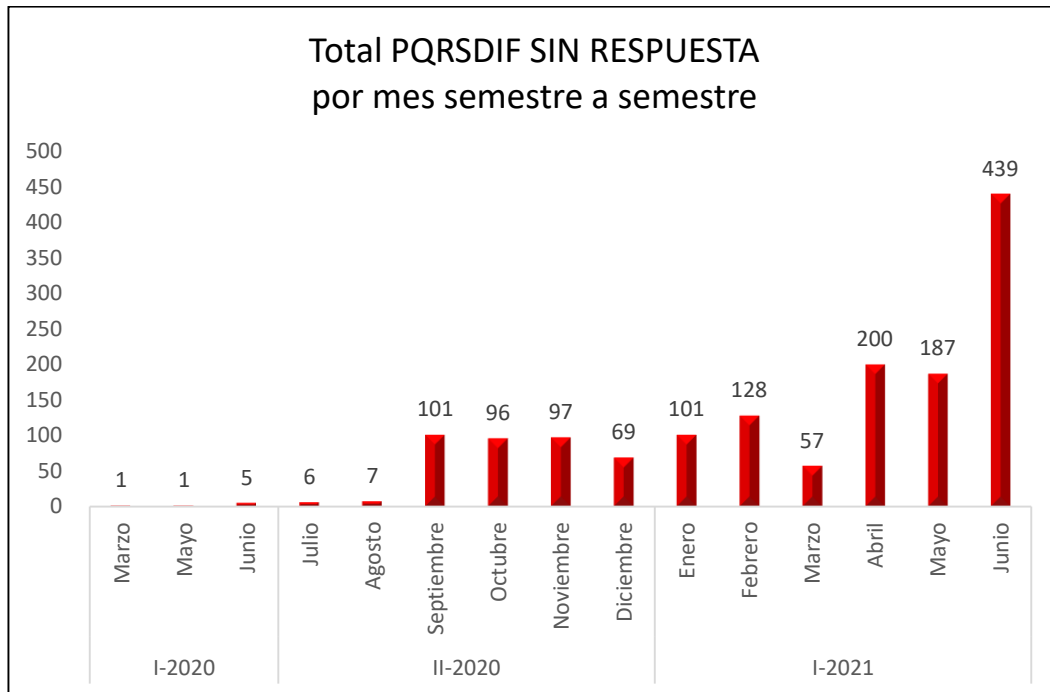


- De acuerdo al gráfico anterior vemos que aún se tienen PQRSDIF sin respuesta 7 del primer semestre de 2020, 376 del segundo semestre de 2020 y 1.112 del primer semestre 2020.

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, donde para tener mayor seguimiento y control de esto, la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial el GIT de atención al ciudadano envió a todas las dependencias y oficinas territoriales el memorando 160-MEM2107-4599 del 8 de julio de 2021, solicitando la designación formal de dos funcionarios responsables para el manejo de las PQRSDIF en el aplicativo E-Sirena.

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 30 de junio de 2021:

SEMESTRE	MES	PQRSDIF SIN RESPUESTA
I-2020	Marzo	1
	Mayo	1
	Junio	5
II-2020	Julio	6
	Agosto	7
	Septiembre	101
	Octubre	96
	Noviembre	97
	Diciembre	69
I-2021	Enero	101
	Febrero	128
	Marzo	57
	Abril	200
	Mayo	187
	Junio	439



- De acuerdo a la gráfica anterior, en los meses de abril, mayo y junio 2021 se tiene el mayor número de PQRSDIF sin respuesta, dado que estos son los meses más recientes a la fecha de corte del presente informe.

En la siguiente tabla se muestra el tiempo transcurrido de la PQRSDIF allegada a la Corporación que se encuentran SIN RESPUESTA con fecha de al 30 de junio de 2021 y fecha de seguimiento al 8 de julio de 2021, por dependencia:

Dependencia	Tiempo transcurrido de las PQRSDIF SIN RESPUESTA allegadas con fecha de corte al 30-06-2021 y fecha de seguimiento al 08-07-2021 por dependencia				
	Hasta 15 días hábiles	De 16 a 30 días hábiles	Más de 30 días hábiles	Total	% Total
O.T. Aburrá Norte	96	45	433	574	38,4%
Sub. de Ecosistemas	23	24	132	179	12,0%
O.T. Tahamíes	34	25	118	177	11,8%
O.T. Aburrá Sur	14	16	120	150	10,0%
O.T. Hevéxicos	11	31	67	109	7,3%
O.T. Citará	14	9	78	101	6,8%
O.T. Cartama	19	5	25	49	3,3%

Sub. de Planeación	10	9	17	36	2,4%
O.T. Zenufaná	11	9	16	36	2,4%
O.T. Panzenú	14	7	10	31	2,1%
Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	15	5	1	21	1,4%
Secretaría Ambiental de Envigado	5	2	2	9	0,6%
Sub. de Participación y Cultura Ambiental	4	2	1	7	0,5%
Sub. Administrativa y Financiera		6	1	7	0,5%
Sub. de Gestión Ambiental	6			6	0,4%
Dirección General			2	2	0,1%
Oficina de Gestión Jurídico Ambiental		1		1	0,1%
Total	276	196	1.023	1.495	1

- De acuerdo a lo que se ha venido mostrando en el presente informe, a la O.T. Aburrá Norte es donde más allegan PQRSDIF, donde se muestra que del total de PQRSDIF SIN RESPUESTA el 38,4 % le corresponde a esta oficina territorial, de las cuales hay 96 están en tiempo para dar respuesta, 45 que han transcurrido de 16 a 30 días de allegadas y 433 que llevan más de 30 días de haber sido allegadas a la Corporación.
- Del total de PQRSDIF SIN RESPUESTA, hay 276 en tiempo para dar respuesta, 196 que han transcurrido de 16 a 30 días y 1.023 que superaron los 30 días para dar respuesta.

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, donde para tener mayor seguimiento y control de esto, la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial el GIT de atención al ciudadano envió a todas las dependencias y oficinas territoriales el memorando 160-MEM2107-4599 del 8 de julio de 2021, solicitando la designación formal de dos funcionarios responsables para el manejo de las PQRSDIF en el aplicativo E-Sirena.

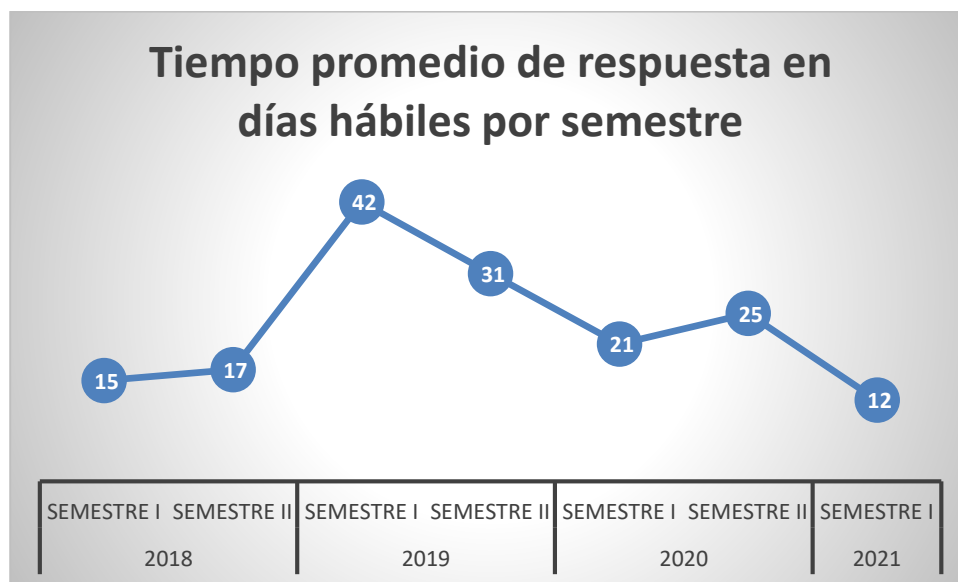
En la siguiente tabla se mostrará el tiempo transcurrido de la PQRSDIF allegada a la Corporación que se encuentran SIN RESPUESTA con fecha de al 30 de junio de 2021 y fecha de seguimiento al 8 de julio de 2021, por tipología:

Tiempo transcurrido de las PQRSDIF SIN RESPUESTA allegadas con fecha de corte al 30-06-2021 y fecha de seguimiento al 08-07-2021 por tipología

Dependencia	1. Hasta 15 días hábiles	2. De 16 a 30 días hábiles	3. Más de 30 días hábiles	Total
Petición	232	146	728	1.106
Solicitud de Información	25	21	124	170
Reclamo	7	17	126	150
Consulta	12	10	37	59
Queja administrativa		2	6	8
Entes de Control			1	1
Presentación de solicitud de información			1	1
Total	276	196	1.023	1.495

- De acuerdo a la tabla anterior se tienen que de la tipología que más allegan PQRSDIF a la Corporación es petición, donde hay 232 PQRSDIF en tiempo para dar respuesta, 146 que están entre 16 y 30 días de allegadas y 728 que superaron los 30 días de allegadas.

En la siguiente grafica se mostrará el tiempo promedio de respuesta en días hábiles, por semestre de acuerdo a los resultados presentados en anterior informes de PQRSDIF.



De acuerdo al gráfico anterior, donde se registra el menor tiempo de respuesta promedio es en el semestre I-2021 con un promedio de 12 días hábiles y donde se registra el mayor número de días promedio para dar respuesta es en el primer semestre 2019, con un total de 42 días hábiles.

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, para el primer semestre 2021 con fecha de corte al 30 de junio de 2021 y fecha de seguimiento al 8 de julio de 2021.

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles de PQRSDIF con fecha de corte al 30 de junio de 2021 para el primer semestre de 2021 por dependencia

Dependencia	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	Número de días máximo de respuesta	Total PQRSDIF	% PQRSDIF
Sub. de ecosistemas	12	74	274	11,0%
Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	7	43	256	10,3%
O.T. Aburrá Norte	12	80	227	9,1%
O.T. Tahamíes	13	62	213	8,5%
O.T. Hevéxicos	15	93	196	7,9%
Sub. de Gestión Ambiental	7	28	186	7,5%
O.T. Citará	24	94	183	7,3%
O.T. Aburrá Sur	15	83	152	6,1%
O.T. Panzenú	12	57	131	5,3%
Sub. de Planeación	10	37	130	5,2%
Sub. Administrativa y Financiera	13	59	129	5,2%
O.T. Zenufaná	13	71	117	4,7%
O.T. Cartama	14	80	114	4,6%
Secretaría General	7	36	75	3,0%
Sub. de Participación y Cultura Ambiental	9	32	45	1,8%
Secretaría Ambiental de Envigado	12	64	42	1,7%
Oficina de Control Interno	7	13	11	0,4%
Oficina de Gestión Jurídico Ambiental	8	22	5	0,2%
Dirección General	2	4	5	0,2%
Oficina de Control Interno Disciplinario	20	21	2	0,1%
Total general	12	94	2.493	100%

De acuerdo a la tabla anterior tenemos que:

- Para el primer semestre de 2021 se tiene que del total de PQRSDIF CON RESPUESTA 2.493, se dio respuesta en promedio en 12 días hábiles, donde el número máximo de días en que se dio respuesta fue de 94 días.

En la tabla siguiente, se evidencia el tiempo promedio de respuesta, el número de días máximo en que se dio respuesta y el número de días en qué se debería dar respuesta por tipología, para el primer semestre 2021 con fecha de corte al 30 de junio de 2021 y fecha de seguimiento al 8 de julio de 2021.

Tiempo promedio de respuesta de las PQRSDIF para el primer semestre 2021, con fecha de corte al 30 de junio de 2021 y fecha de seguimiento al 8 de julio de 2021			
Tipología de la PQRSDIF	Promedio en días hábiles	Número de días hábiles máximo en que se respondió	Tiempo en el que se debe responder
Reclamo	15	71	15
Solicitud de Información	13	94	10
Petición	12	87	15
Consulta	9	48	30
Queja administrativa	7	36	15
Reconocimiento	6	6	15

6 PQRSDIF REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES

A continuación, se relacionan las PQRSDIF que fueron trasladadas a otras entidades por competencia, correspondientes al primer semestre de 2021:

Radicado PQRSDIF	OFICIO TRASLADO	ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADA
190-COE2101-1426	160-COI2101-1311	CORNARE
190-COE2101-2255	160-COI2103-6281	MUNICIPIO DE SABANETA
190-COE2101-685	160-COI2103-6269	AMVA
190-COE2102-3714	090-COI2102-2973	MUNICIPIO DE ZARAGOZA
190-COE2103-9220	090-COI2103-6733	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABA
190-COE2104-12455	160ZF-COI2105-10604	ALCALDÍA MUNICIPAL DE REMEDIOS
190-COE2104-13090	160-COI2104-8859	CORPOURABÁ
190-COE2104-13571	090-COI2104-9351	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN - EPM
190-COE2104-14485	160-COI2105-12312	AMVA
190-COE2104-15128	160-COI2104-9975	CORNARE
190-COE2105-16441	160-COI2105-10694	CORNARE

 CORANTIOQUIA	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 20 DE 25

190-COE2105-17908	160-COI2105-11942	CORNARE
190-COE2105-18222	160-COI2105-11665	CORNARE
190-COE2105-18425	160-COI2106-15860	ISA INTERCOLOMBIA
190-COE2105-18512	160-COI2106-14938	MUNICIPIO DE ITAGUÍ
190-COE2105-19181	160-COI2105-12240	AMVA
190-COE2105-19388	160-COI2105-12532	AMVA
190-COE2106-20798	160-COI2106-15494	MUNICIPIO DE MEDELLÍN
190-COE2106-21539	160-COI2106-15452	CORPOURABÁ
190-COE2106-23668	160-COI2106-15895	CORNARE

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

En CORANTIOQUIA, para el primer semestre de 2021 no se negó respuesta a ninguna PQRS DIF, en los casos en que no le correspondía a la Corporación por competencia, se realizó el respectivo traslado.

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 prevalencia del interés general.		En la Corporación La constitución como norma de norma, es de obligatorio cumplimiento y disposición suprema ante la ley, de darse alguna incompatibilidad.

- 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	
Ley 57/85 Publicidad de los actos y documentos oficiales.	SI Artículo 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, por parte de la Oficina de Control Interno
Ley 962/05		

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 22 DE 25

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. También se tiene línea de whatsapp 314-678-4272.
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.
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 982/05 Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.	ARTICULO 8. parcialmente	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. Pero el lenguaje de señas es utilizado en la audiencia pública.

9 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE INFORMES ANTERIORES

De acuerdo al informe con radicado No 070–MEM2102–734 del 05-02-2021 presentado a la dirección, mediante el cual se socializa el informe semestral de seguimiento a la gestión de PQRSdIF para el periodo 2020-II, a continuación, se presenta el seguimiento a las recomendaciones dadas en dicho informe.

 CORANTIOQUIA	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 23 DE 25

Recomendación	Dependencia	Avances
Se recomienda a las dependencias priorizar la respuesta de la PQRS DIF 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.	Todas	la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial el GIT de atención al ciudadano envió a todas las dependencias y oficinas territoriales el memorando 160-MEM2107-4599 del 8 de julio de 2021, solicitando la designación formal de dos funcionarios responsables para el manejo de las PQRS DIF en el aplicativo E-Sirena.
Se recomienda realizar los ajustes al procedimiento de PQRS DIF y que este quede formalizado en el SGI.	Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	Esta recomendación ya se encuentra suscrita en el plan de mejoramiento interno.
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 PQRS DIF pendientes de respuesta para seguimiento y gestión.	Todas las dependencias	La Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial, el GIT de atención al ciudadano envió el memorando 160-MEM2107-4599 del 8 de julio de 2021, donde se le solicita a las oficinas territoriales y dependencias designar a dos funcionarios para el manejo del módulo de PQRS DIF en e-sirena.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 24 DE 25

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 05-11-2019 que lo regula y que sean incluidos en este módulo los descriptores denuncia, invitación y felicitación	Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	Se tiene plan de mejoramiento interno suscrito con la Oficina de Control Interno, en cuyo seguimiento indican: mediante acta 160-ACT2104-1818 del 21 de abril con fecha de realización el 2 de marzo, se realiza el requerimiento de ajustes al módulo de PQRSDIF al proveedor y al GIT Recursos Físicos y Tecnológicos, con el propósito de realizar los ajustes.
---	--	--

10 CONCLUSIONES

- Para el primer semestre de 2021, las dependencias a la que más allegaron PQRSDIF fue a la Oficina Territorial Aburrá Norte con un total de 603 PQRSDIF, la Subdirección de Ecosistemas con un total de 421 PQRSDIF y la Oficina Territorial de Tahamíes con un total de 349 PQRSDIF.
- El tiempo promedio de respuesta en días hábiles de PQRSDIF en la Corporación fue de 12 días hábiles, con un número de días hábiles máximo de respuesta de 94.
- Del total de PQRSDIF allegadas a la Corporación SIN RESPUESTA 1.495, se tiene que 276 están en tiempo para dar respuesta, 196 tienen de 16 a 30 días de allegadas y 1.023 superaron los 30 días de allegadas, al 7 de julio de 2021.

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, donde para tener mayor seguimiento y control de esto, la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial el GIT de atención al ciudadano envió a todas las dependencias y oficinas territoriales el memorando 160-MEM2107-4599 del 8 de julio de 2021, solicitando la designación formal de dos funcionarios responsables para el manejo de las PQRSDIF en el aplicativo E-Sirena.

- Se espera que con la designación de dos personas por dependencia para el manejo del módulo e-sirena como se solicitó en memorando 160-MEM2107-4599 se logre cerrar aquellas PQRSDIF que ya se les dio respuesta en el módulo e-sirena y esto mejore las estadísticas de las PQRSDIF.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 25 DE 25

11 RECOMENDACION

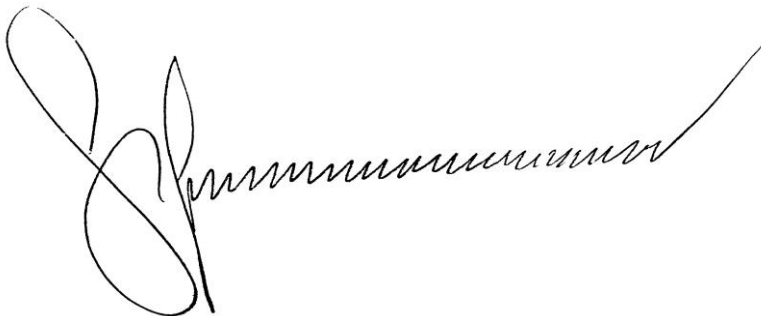
La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendación a fin que se tengan en cuenta por los responsables de los procesos y las diferentes dependencias de la Corporación:

- 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.

Las demás recomendaciones de informes anteriores ya se encuentran suscritos en el plan de mejoramiento interno de la Corporación.

La Oficina de Control Interno está 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: 21/07/2021