



CORANTIOQUIA

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

Segundo Semestre de 2021

**Presentado a
Dirección General CORANTIOQUIA**

**Preparado por
Oficina de Control Interno**

Medellín, enero 2022

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 2 DE 26

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 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 y se 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 26

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”

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 4 DE 26

- **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 26

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 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 segundo 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.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 6 DE 26

- 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 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 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

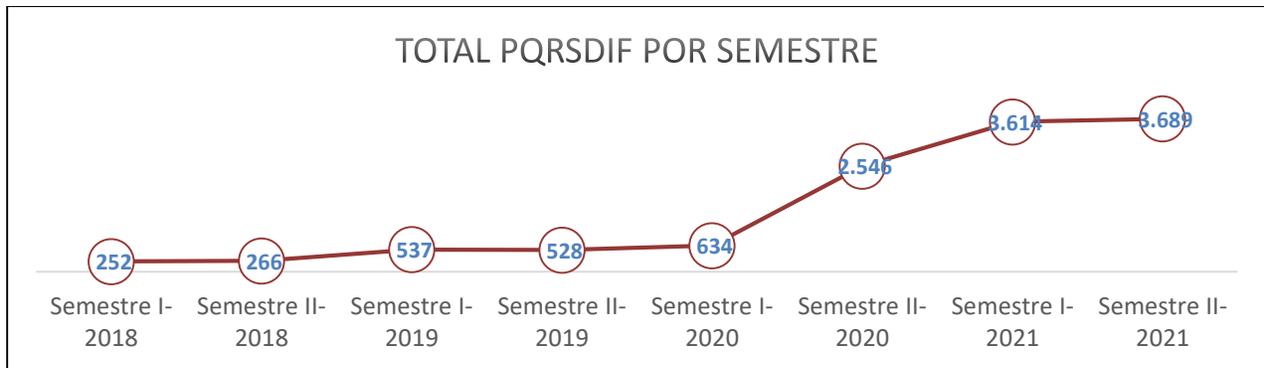
A continuación, se muestra la gestión corporativa en cuanto al total de PQRSDIF, del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2021, con fecha de seguimiento y actualización al 14 de enero de 2022, donde se aclara que la información analizada proviene de las bases de datos que construyó la Oficina de Control Interno, año a año de acuerdo a los lineamientos dados, y dejando además la claridad que desde 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

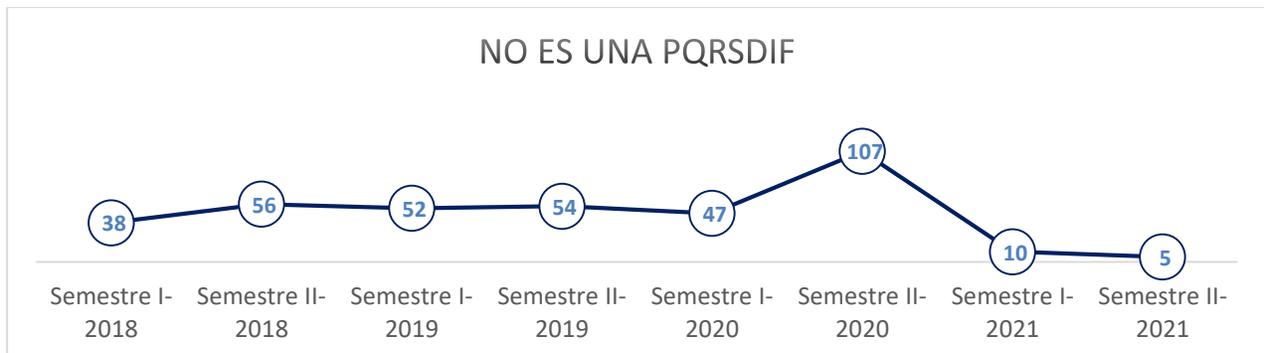
⁴ Tomado de la resolución 040-RES1911-6264 del 05 de noviembre de 2019.

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
2021-II	BD módulo de PQRS

Durante el segundo 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 **3.689** , del módulo de PQRS.

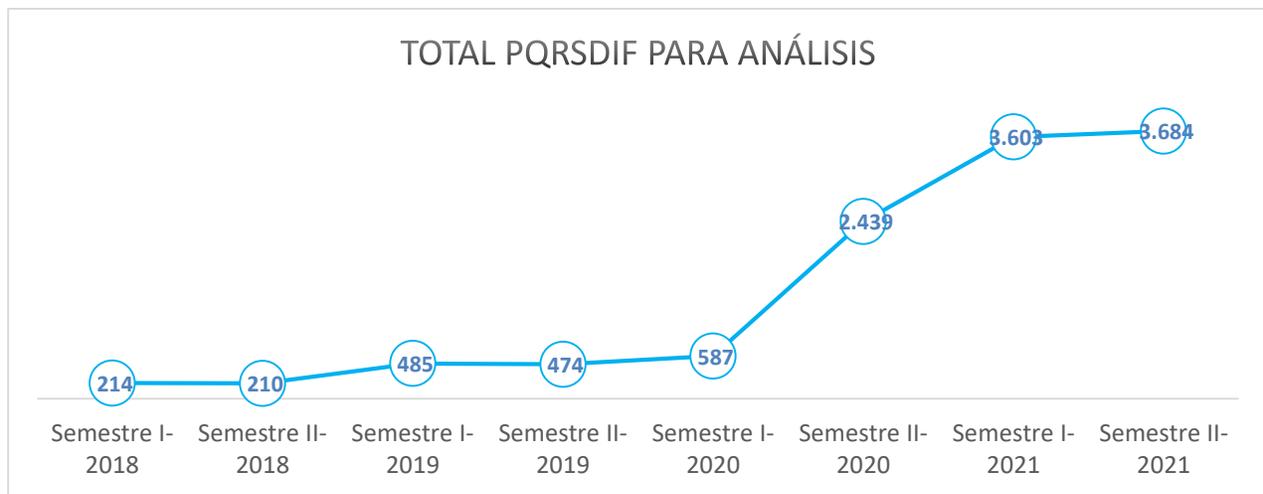


No obstante, de esta cantidad de comunicaciones recibidas, se tiene que hubo solicitudes **que no se clasificarían como una PQRSDIF** , toda vez que corresponden a comunicaciones que no requieren respuesta, como lo son socialización de estudios, respuestas que otras entidades nos brindan u oficios para 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 segundo semestre de 2021 son **3.684**.



- De semestre I-2021 al semestre II-2021 se tiene un aumento porcentual en las PQRSDIF allegadas a la Corporación del 2 %.

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

En principio, las PQRSDIF allegadas durante el segundo 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	2.605	71%	2.028	73%	577	63%
Solicitud de Información	427	12%	379	14%	48	5%
Petición en interés particular	181	5%	88	3%	93	10%
Petición de Información	159	4%	102	4%	57	6%
Consulta	108	3%	67	2%	41	4%

Reclamo	78	2%	50	2%	28	3%
Petición en interés general	39	1%	14	1%	25	3%
Invitación	39	1%	14	1%	25	3%
Petición de copias	24	1%	18	1%	6	1%
Queja administrativa	10	0%	6	0%	4	0%
Petición entre autoridades	8	0%	2	0%	6	1%
Denuncia	4	0%		0%	4	0%
Reconocimiento	2	0%		0%	2	0%
Total	3.684	100%	2.768	100%	916	100%

- Tenemos que, del total de 3.684 PQRSDIF allegadas durante el segundo semestre de 2021, el **71 % (2.605) corresponde a petición**, de las cuales 2.028 tienen respuesta y 577 continuaban sin respuesta al 14 de enero de 2022.
- La tipología que presenta más PQRSDIF sin ser atendida es la petición con un total de 577 sin respuesta, se aclara que esta es la que presenta mayor número de solicitudes con un total de 2.605 que corresponde al 71 %.
- Se resalta la gestión realizada por la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial y la Subdirección Administrativa y Financiera, donde se observa que en el módulo de e-sirena, ya están incorporados los descriptores: Denuncia, Invitación y felicitación, acorde a lo indicado en 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 2019 hasta diciembre de 2021:

Descriptor	Semestre					
	Semestre I-2019	Semestre II-2019	Semestre I-2020	Semestre II-2020	Semestre I-2021	Semestre II-2021
Petición	3	9	158	1.165	2.621	2.605
Solicitud de Información		2	16	357	682	427
Entes de Control	306	340	247	113		
Reclamo	168	110	70	629	110	78
Consulta	1	4	39	103	174	108
Petición en interés particular						181
Petición de Información						159
Queja administrativa	6	9	4	23	15	10
Presentación de solicitud de información			53			
Queja ambiental				47		

Petición en interés general						39
Invitación						39
Peticiones, Queja y Reclamos	1					
Petición de copias						24
Petición entre autoridades						8
Denuncia						4
Reconocimiento					1	2
Queja				2		
Total	485	474	587	2.439	3.603	3.684

5.3 Cantidad de PQRSDIF por dependencia segundo 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 segundo semestre de 2021, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2021 y fecha de seguimiento al seguimiento al 14 de enero de 2022.

DEPENDENCIA	TOTAL	% TOTAL	% TOTAL ACUMUNADO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
Sub. de Ecosistemas	396	10,7%	10,7%	245	151
O.T. Tahamíes	372	10,1%	20,8%	279	93
O.T. Aburrá Norte	360	9,8%	30,6%	175	185
O.T. Cartama	356	9,7%	40,3%	208	148
O.T. Hevéxicos	297	8,1%	48,3%	232	65
Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	259	7,0%	55,4%	223	36
O.T. Aburrá Sur	258	7,0%	62,4%	201	57
O.T. Zenufaná	257	7,0%	69,4%	209	48
Sub. de Gestión Ambiental	195	5,3%	74,6%	195	
Sub. de Planeación	195	5,3%	79,9%	166	29
O.T. Citará	165	4,5%	84,4%	116	49
Sub. Administrativa y Financiera	141	3,8%	88,2%	122	19
O.T. Panzenú	122	3,3%	91,6%	103	19
Dirección General	103	2,8%	94,4%	103	
Secretaría Ambiental de Envigado	95	2,6%	96,9%	89	6
Sub. de Participación y Cultura Ambiental	69	1,9%	98,8%	61	8
Secretaría General	32	0,9%	99,7%	29	3
Oficina de Control Interno	11	0,3%	100,0%	11	

Oficina de Comunicaciones	1	0,0%	100,0%	1	
Total general	3.684	100%		2.768	916



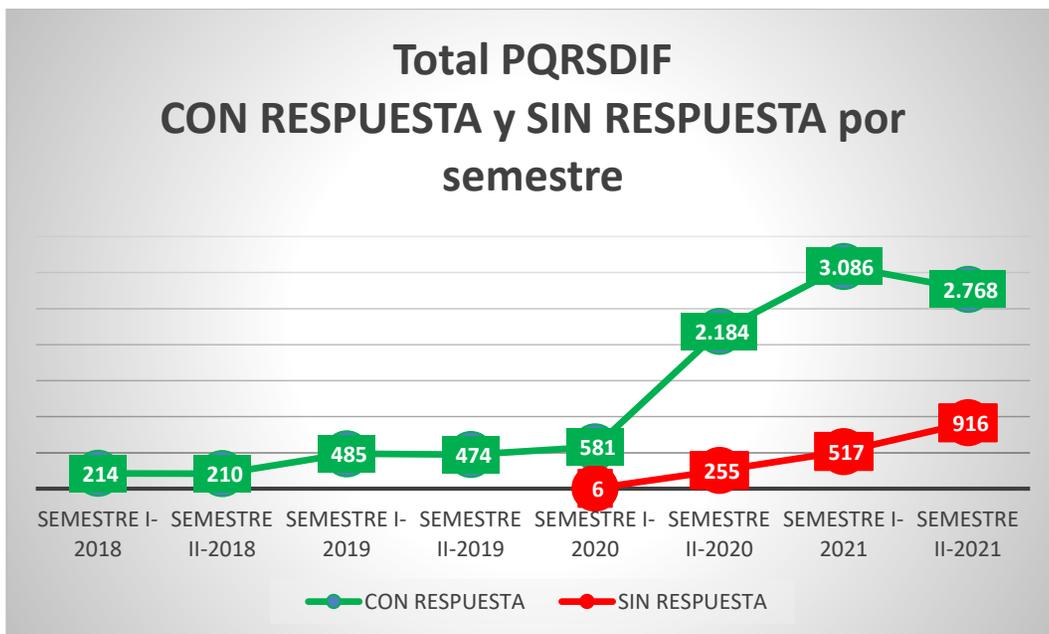
- Del total de PQRS DIF 3.684 para el segundo semestre de 2021, el 80 % está asignado a diez dependencias: Sub. de Ecosistemas con un 10,7 %, O.T. Tahamíes con un 10,1 %, O.T. Aburrá Norte con un 9,8 %, O.T. Cartama con un 9,7 %, O.T. Hevéxicos con un 8,1 %, Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial con un 7,0 %, O.T. Aburrá Sur con un 7,0 %, O.T. Zenufaná con un 7,0 %, Sub. de Gestión Ambiental y Sub. de Planeación, cada una con un 5,3 %.
- Las PQRS DIF 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. Donde se tiene que el mayor volumen le ingresas por Comunicaciones

Oficiales Externas, ya que estas corresponden a comunicaciones de Entes de Control.

- Se puede observar para el segundo 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 julio de 2018 al 31 de diciembre de 2021, con fecha de seguimiento y actualización al 14 de enero de 2022.



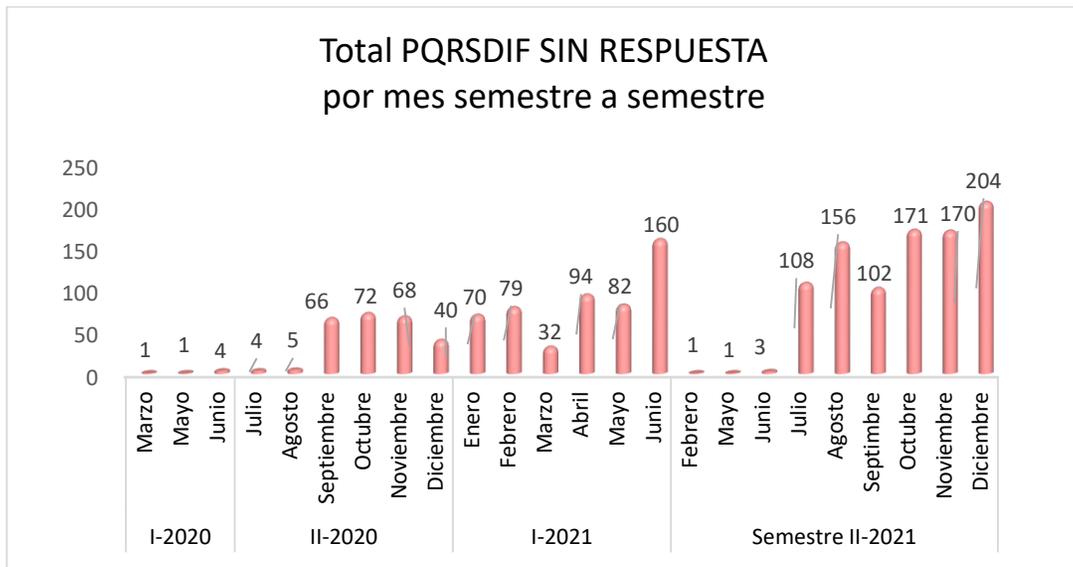
- De acuerdo al gráfico anterior vemos que aún se tienen PQRSDIF sin respuesta 6 del primer semestre de 2020, 255 del segundo semestre de 2020 y 517 del primer semestre 2021 y 916 del segundo semestre 2021.

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, (es decir se pudo haber dado respuesta al usuario pero no se cerró del aplicativo) 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 31 de diciembre de 2021 y seguimiento al 14 de enero de 2022.

SEMESTRE	MES	PQRSDIF SIN RESPUESTA
I-2020	Marzo	1
	Mayo	1
	Junio	4
Total Semestre I-2020		6
II-2020	Julio	4
	Agosto	5
	Septiembre	66
	Octubre	72
	Noviembre	68
	Diciembre	40
Total Semestre II-2020		255
I-2021	Enero	70
	Febrero	79
	Marzo	32
	Abril	94
	Mayo	82
	Junio	160
Total Semestre I-2021		517
Semestre II-2021	Febrero	1
	Mayo	1
	Junio	3
	Julio	108
	Agosto	156
	Septiembre	102
	Octubre	171
	Noviembre	170
	Diciembre	204
Total Semestre II-2021		916
TOTAL PQRSDIF SIN RESPUESTA		1.694

NOTA: De acuerdo a la tabla anterior 5 PQRSDIF ingresaron en el primer semestre, pero fueron radicadas en el segundo semestre en el módulo. De acuerdo al saneamiento realizado de PQRSDIF.



- De acuerdo a la gráfica anterior, en los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 corte al 31 de diciembre de 2021 y fecha de seguimiento al 14 de enero de 2022, por dependencia:

Dependencia	Tiempo transcurrido de las PQRSDIF SIN RESPUESTA allegadas con fecha de corte al 01-01-2020 al 31-12-2021 y fecha de seguimiento al 14-01-2022 por dependencia				
	Hasta 15 días hábiles	De 16 a 30 días hábiles	Más de 30 días hábiles	Total	% Total
O.T. Aburrá Norte	18	13	603	634	37,4%
Sub. de Ecosistemas	8	15	246	269	15,9%
O.T. Cartama	17	12	148	177	10,4%
O.T. Tahamíes	9	13	155	177	10,4%
O.T. Aburrá Sur	11	13	65	89	5,3%
O.T. Hevéxicos	14	9	59	82	4,8%
O.T. Citará	10	1	64	75	4,4%
O.T. Zenufaná	15	11	27	53	3,1%
Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	8	9	19	36	2,1%
Sub. de Planeación	10	3	22	35	2,1%

O.T. Panzenú	2	4	21	27	1,6%
Sub. Administrativa y Financiera	4	3	13	20	1,2%
Sub. de Participación y Cultura Ambiental	1	6	1	8	0,5%
Secretaría Ambiental de Envigado	3	2	3	8	0,5%
Secretaría General		1	2	3	0,2%
Dirección General			1	1	0,1%
Total	130	115	1.449	1.694	100,0%

- 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 37,4 % le corresponde a esta oficina territorial, de las cuales hay 18 están en tiempo para dar respuesta, 13 que han trascendido de 16 a 30 días de allegadas y 603 que llevan más de 30 días de haber sido allegadas a la Corporación.
- Del total de PQRSDIF SIN RESPUESTA, hay 130 en tiempo para dar respuesta, 115 que han trascendido de 16 a 30 días y 1.449 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, es decir se pudo haber dado respuesta al usuario pero no se cerró del aplicativo 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.

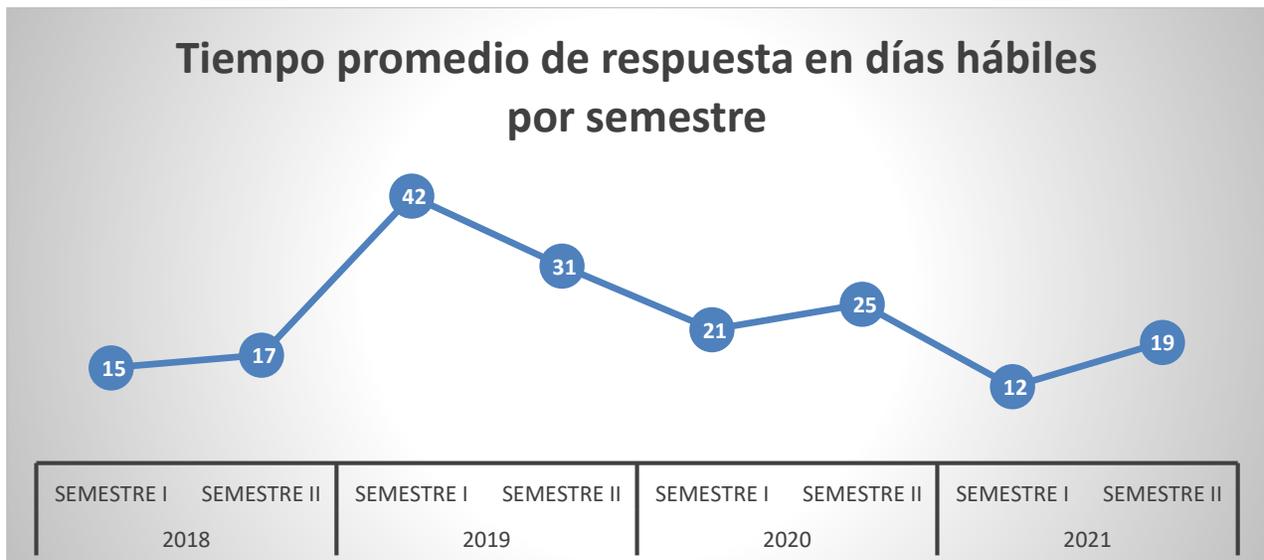
En la siguiente tabla se mostrará el tiempo transcurrido de la PQRSDIF allegada a la Corporación que se encuentran SIN RESPUESTA con fecha de al 31 de diciembre de 2021 y fecha de seguimiento al 14 de enero de 2022, por tipología:

Tiempo transcurrido de las PQRSDIF SIN RESPUESTA allegadas con fecha de corte al 31-12-2021 y fecha de seguimiento al 14-01-2022 por tipología				
Dependencia	1. Hasta 15 días hábiles	2. De 16 a 30 días hábiles	3. Más de 30 días hábiles	Total
Petición		2	1.165	1.167
Solicitud de Información			136	136

Petición en interés particular	18	72	3	93
Reclamo	1	1	89	91
Consulta	3	8	60	71
Petición de Información	3	31	23	57
Invitación	3	17	5	25
Petición en interés general	3	22		25
Queja administrativa			9	9
Petición entre autoridades	1	5		6
Petición de copias	1	4	1	6
Denuncia		4		4
Reconocimiento			2	2
Entes de Control			1	1
Presentación de solicitud de información			1	1
Total	33	166	1.495	1.694

- De acuerdo a la tabla anterior se tienen que de la tipología que más allegan PQRSDIF a la Corporación es petición, donde hay 1.167 Peticiones para dar respuesta, 2 que están entre 16 y 30 días de allegadas y 1.167 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 II-2021 con un promedio de 19 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 segundo semestre 2021 con fecha de corte al 31 de diciembre de 2021 y fecha de seguimiento al 14 de enero de 2022.

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles de PQRSDIF con fecha de corte al 31 de diciembre de 2021 para el segundo semestre de 2021 por dependencia

Dependencia	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	Total PQRSDIF	% PQRSDIF
O.T. Tahamíes	23	279	10,1%
Sub. de Ecosistemas	21	245	8,9%
O.T. Hevéxicos	22	232	8,4%
Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	22	223	8,1%
O.T. Zenufaná	26	209	7,6%
O.T. Cartama	22	208	7,5%
O.T. Aburrá Sur	20	201	7,3%
Sub. de Gestión Ambiental	21	195	7,0%
O.T. Aburrá Norte	18	175	6,3%
Sub. de Planeación	25	166	6,0%
Sub. Administrativa y Financiera	17	122	4,4%
O.T. Citará	15	116	4,2%
O.T. Panzenú	18	103	3,7%
Dirección General	13	103	3,7%
Secretaría Ambiental de Envigado	14	89	3,2%
Sub. de Participación y Cultura Ambiental	10	61	2,2%
Secretaría General	10	29	1,0%
Oficina de Control Interno	7	11	0,4%
Oficina de Comunicaciones	9	1	0,0%
Total	19	2.768	100%

De acuerdo a la tabla anterior tenemos que:

- Para el segundo semestre de 2021 se tiene que del total de PQRSDIF CON RESPUESTA 2.768, se dio respuesta en promedio en 19 días hábiles.

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 que se debería dar respuesta por tipología, para el primer semestre 2021 con fecha de corte al 31 de diciembre de 2021 y fecha de seguimiento al 14 de enero de 2022.

Tiempo promedio de respuesta de las PQRSDIF para el segundo semestre 2021, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2021 y fecha de seguimiento al 14 de enero de 2022		
Tipología de la PQRSDIF	Promedio en días hábiles	Tiempo en el que se debe responder
Reclamo	45	15
Solicitud de Información	17	10
Petición	20	15
Petición de copias	8	15
Petición de Información	13	15
Petición en interés general	12	15
Petición en interés particular	10	15
Petición entre autoridades	12	15
Consulta	17	30
Queja administrativa	11	15
Reconocimiento	6	15
Invitación	12	

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 2021:

Radicado PQRSDIF	OFICIO TRASLADO	ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADA
160AS-COE2109-32188	160AS-COI2109-22988	AMVA
160TH-COE2108-31861	160TH-COI2110-25678	MUNICIPIO DE ENTRERRIOS
160-COE2109-33156	160-COI2109-22948	CORNARE

190-COE2109-34301	070-COI2109-23748	UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES
070-COE2109-34411	070-COE2109-34411	SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO
190-COE2109-35949	160HX-COI2110-26535	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
190-COE2109-34121	160ZF-COI2109-24523	SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL DE ANTIOQUIA
190-COE2109-34121	160ZF-COI2109-24526	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SEGOVIA
190-COE2111-40310	140-COI2111-29120	MINAMBIENTE
160-COE2111-39793	160-COI2111-28127	CORPOURABA
160-COE2111-39980	160-COI2111-28227	ÁREA METROPOLITANA
190-COE2111-40011	160-COI2111-28751	CORNARE
090-COE2111-41013	090-COI2112-34816	ÁREA METROPOLITANA
190-COE2111-41022	160-COI2111-29629	CORNARE
190-COE2111-42714	160HX-COI2111-30670	MUNICIPIO DE OLAYA
160-COE2111-43599	160-COI2112-32722	AMVA
160-COE2111-43694	160-COI2112-31117	CORNARE
160AS-COE2107-26618	160AS-COI2108-20135	AMVA
160AS-COE2107-27056	160AS-COI2108-19398	AMVA
160CA-COE2108-28418	160CA-COI2110-25221	MUNICIPIO DE FREDONIA
160CA-COE2108-28418	160CA-COI2110-25227	MUNICIPIO DE JERICÓ
160CI-COE2108-29590	160CI-COI2108-20800	MUNICIPIO DE ANDES
190-COE2107-24871	110-COI2107-18560	MUNICIPIO DE MEDELLÍN / AMVA
190-COE2107-25861	110-COI2108-19269	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
190-COE2108-27994	110-COI2108-20782	AMVA
180-COE2108-29436	180-COI2108-19962	AMVA
160-COE2108-29660	160-COI2109-22198	ASOCIACIÓN DE CORPORACIONES AUTÓNOMAS REGIONALES Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO
190-COE2108-31203	160-COI2108-21383	PROCURADURÍA DE ASUNTOS AMBIENTALES Y AGRARIOS
160-COE2108-31976	160-COI2109-21881	CENIT TRANSPORTE
160AS-COE2112-45011	160AS-COI2201-817	COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO
160-COE2112-45367	160-COI2112-33353	CORNARE
160AN-COE2112-47848	160-COI2112-35550	AREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ-AMVA
160TH-COE2107-27127	160TH-COI2108-19937	MUNICIPIO SANTO DOMINGO
190-COE2107-27929	160ZF-COI2108-19670	ANLA
160-COE2112-43793	120-COI2201-3	AMVA
160-COE2112-44302	120-COI2201-801	MUNICIPIO DE JERICÓ
160AN-COE2112-44935	160-COI2112-32377	AMVA

160-COE2112-47014	160-COI2112-34403	AMVA
190-COE2110-37002	110-COI2111-28083	MASBOSQUES
160TH-COE2109-35846	160TH-COI2110-25973	SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS
190-COE2110-36740	040-COI2110-25700	CONGRESO DE LA REPÚBLICA
190-COE2110-37359	070-COI2110-26630	AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES
110-COE2110-38493	110-COI2110-27628	MUNICIPIO DE VALPARAÍSO
190-COE2110-38714	120-COI2201-588	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
190-COE2110-39218	160-COI2110-27878	AMVA
160-COE2110-39572	160-COI2111-28029	CORNARE

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

En CORANTIOQUIA, para el segundo semestre de 2021 no se negó respuesta a ninguna PQRSDIF, 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/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/
Constitución Política (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365) <ul style="list-style-type: none"> 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 supremas ante la ley, de darse alguna incompatibilidad.

<ul style="list-style-type: none"> • 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		

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–MEM2107–5185 del 30 de julio de 2021 presentado a la dirección, mediante el cual se socializa el informe semestral de seguimiento a la gestión de PQRSDIF para el periodo 2021-I, a continuación, se presenta el seguimiento a las recomendaciones dadas en dicho informe.

Recomendación	Dependencia	Avances
---------------	-------------	---------

<p>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.</p>	Todas	<p>Para el segundo semestre 2021, aumento el tiempo promedio de respuesta a las PQRSSDIF a 19 días.</p>
<p>Se recomienda realizar los ajustes al procedimiento de PQRSDIF y que este quede formalizado en el SGI.</p>	Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	<p>Se actualizó y formalizó procedimiento en el SGI nombrado así: Procedimiento de Atención al Ciudadano P-PAC-01 Versión 3, en el numeral 6.1.2, se indica el proceso para el tratamiento a las PQRSDIF.</p>
<p>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</p>	Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	<p>Se actualizó el módulo de PQRSDIF, donde para acceder a este se hace a través de la página web: https://sirena.corantioquia.gov.co/esirena/CtrlSolicitudesPQR</p>

10 CONCLUSIONES

- Para el segundo semestre de 2021, las dependencias a la que más allegaron PQRSDIF fue a la Subdirección de Ecosistemas con un total de 396 PQRSDIF, la Oficina Territorial de Tahamíes con un total de 372 PQRSDIF y la Oficina Territorial Aburrá Norte con un total de 360 PQRSDIF.
- El tiempo promedio de respuesta en días hábiles de PQRSDIF en la Corporación fue de 19 días hábiles, con un número de días hábiles.
- Del total de PQRSDIF allegadas a la Corporación SIN RESPUESTA desde 01 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2021, 1.694, se tiene que 130 están en

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 25 DE 26

tiempo para dar respuesta, 115 tienen de 16 a 30 días de allegadas y 1.449 superaron los 30 días de allegadas, al 14 de enero de 2022.

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.

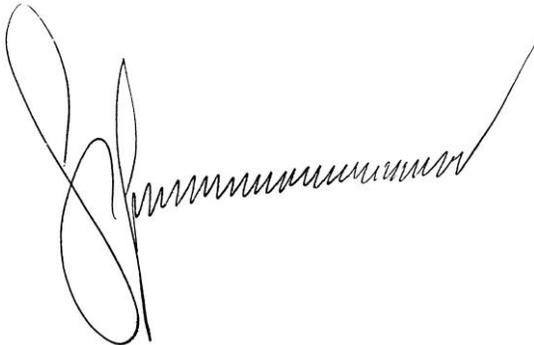
11 RECOMENDACION

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.
- Se les recomienda a las dependencias verificar la base de datos que se remite mensualmente por la Oficina de Control Interno, con lo dispuesto en el aplicativo Esirena, módulo de PQRSD, para que se verifique el estado de las PQRSDIF que ya tienen respuesta y sean cerradas en el módulo, de modo que para los informes que realiza la Oficina de Control Interno, se cuente con una cifra más depurada.

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

 CORANTIOQUIA	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 26 DE 26

Fecha de elaboración: 26/01/2022