



CORANTIOQUIA

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS, PQRSD**

Primer Semestre de 2022

**Presentado a
Dirección General CORANTIOQUIA**

**Preparado por
Oficina de Control Interno**

Medellín, 2022-07-07

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 junio de 2022**.

El presente informe demuestra la gestión realizada por la Corporación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) 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 se implementen las medidas necesarias y efectivas que garanticen que la atención en la respuesta de las PQRSD se efectúe de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad.

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.
- **Derecho de petición:** Toda solicitud, llámese Petición propiamente dicha, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, 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-RES2206-2457 del 06-05-2022 “Por la cual se adopta el Reglamento Interno del Derecho De Petición en la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia, CORANTIOQUIA y se toman otras determinaciones”

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

070-

- **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 ambiente²

Por ser un trámite especial, está se resolverá, de conformidad con el principio del Debido Proceso, conforme al procedimiento sancionatorio ambiental establecido en la Ley 1333 de 2009.

- **Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

070-

3 OBJETIVO(S)

3.1 Objetivo general

Realizar el seguimiento a la gestión para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que sean allegadas a la Corporación entre el **01 de enero al 30 de junio de 2022**, 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 PQRSD radicadas en el primer semestre del año 2022.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRSD, 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.

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

070-

- 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.
- 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.

070-

5 METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se tomó la base de datos del módulo de PQRSD con el cual la Oficina de Control Interno consolida la información y procede a validar para realizar el presente informe. En los primeros meses del año la información que arroja el módulo de PQRSD era allegada por el PAC, en la actualidad con las mejoras realizadas a esta dicha información es descargada directamente por la Oficina de control Interno.

En el presente informe se incorporarán gráficos de tendencia, que permitirán visualizar el comportamiento de las PQRSD 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 040-RES2205-2457, toda vez que esta indica que las quejas ambientales no son PQRSD y allí radica la diferencia de la cifra, debido a que estas fueron bajadas del reporte.

Durante el primer semestre de 2012, se modificó Reglamento Interno del Derecho De Petición en la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia, CORANTIOQUIA por medio de la resolución 040-RES2205-2457 del 06 de mayo de 2022, 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, razón por la cual estas no hacen parte de las variables de análisis.

5.1 Flujo de PQRSDIF

A continuación, se muestra la gestión corporativa en cuanto al total de PQRSD al 30 de Junio 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 hasta el mes de Marzo de 2022 fue la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial el GIT de atención al ciudadano quien suministro la base de datos a la Oficina de Control Interno a partir de esta fecha esta oficina descargo la base de datos del módulo de PQRSD de Esirena, dado las mejoras que se han implementado en el módulo se aclara además que el descargue de la base de

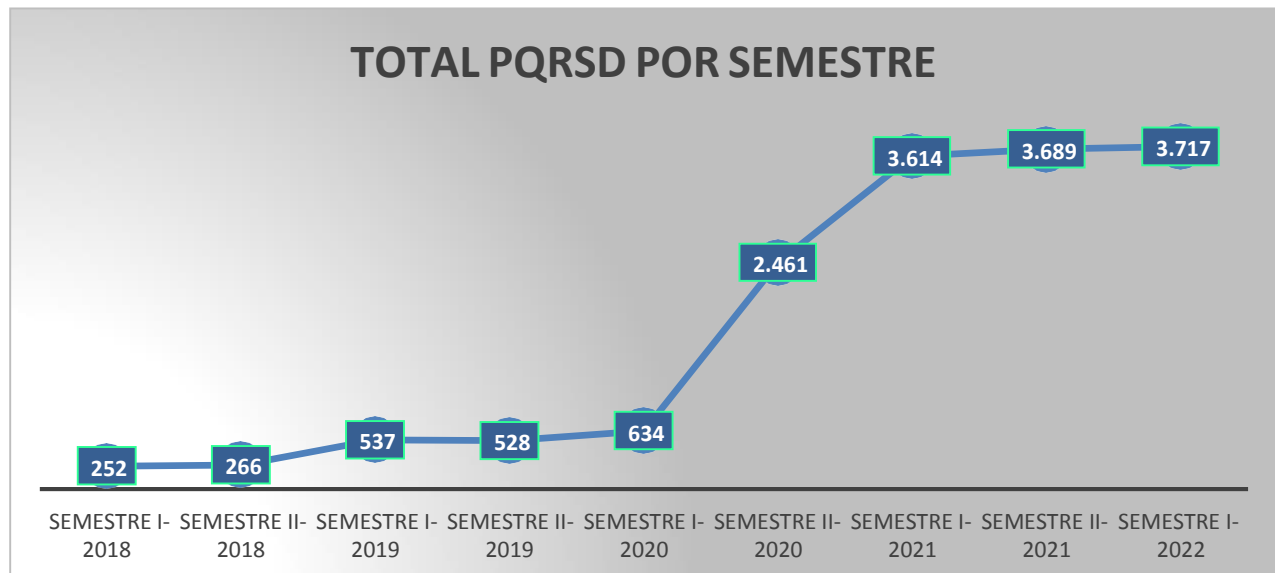
Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

070-

datos ha cambiado, por esta razón se evidencian diferencias en las cifras entre los años 2018 al 2022.

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
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 2021-II 2022-I	BD módulo de PQRS

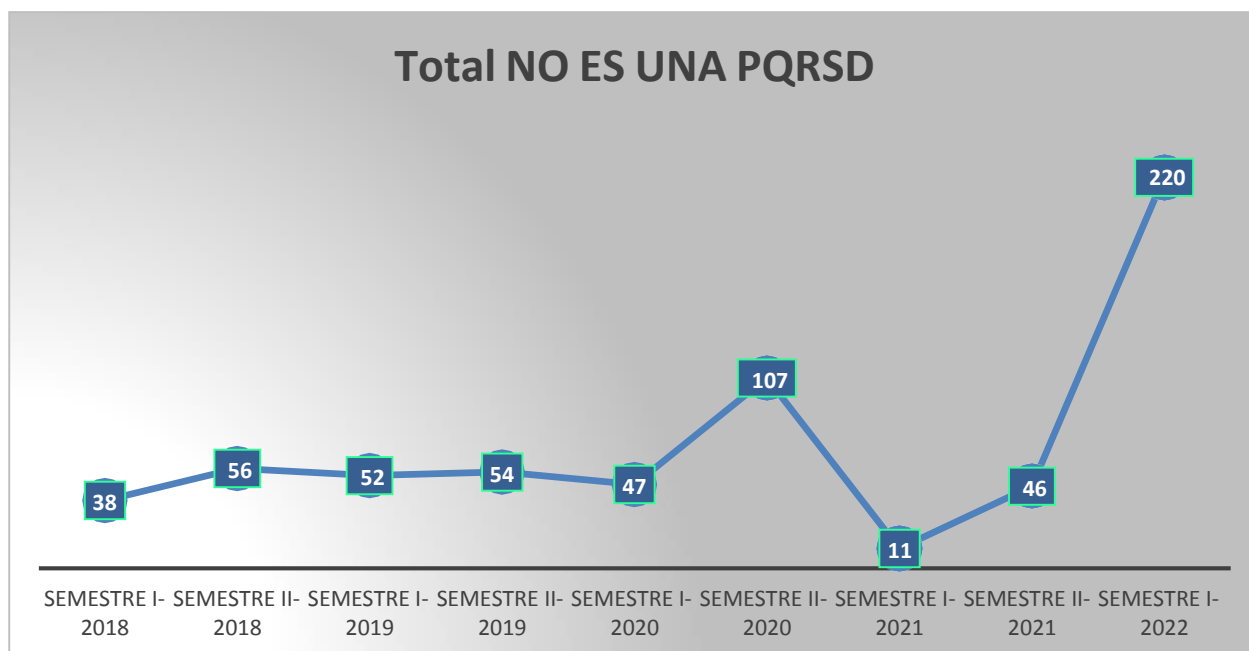
Durante el primer semestre de 2022, **fueron clasificados** en alguna de las modalidades de PQRSD en los CAD de CORANTIOQUIA, en la página web, redes sociales o línea telefónica un total de 3.717, del módulo de PQRSD.



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

070-

No obstante, de esta cantidad de comunicaciones recibidas, se tiene que hubo solicitudes **que no se clasificarían como una PQRSD**, 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. En el actual informe del primer semestre 2022 fueron excluidas un total de 214 invitaciones y 6 felicitaciones, de igual forma se excluirán invitaciones y felicitaciones de semestres anteriores debido a que estas, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y las leyes estatutarias que lo desarrollan, éstas no son expresiones del derecho de petición, como lo reglamenta la resolución de PQRSD 040-RES2205-2457 del 06 de mayo de 2022.



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 PQRSD tenían un comportamiento similar, para el segundo semestre de 2020 se evidencia un aumento y del primer semestre 2021 en adelante se evidencia disminución, el cual se aumenta en el segundo semestre de 2021, por las categorías de invitación y felicitación, más no porque no fueron adecuadamente clasificadas.

Hechas estas claridades, tenemos entonces que el número real de PQRSD recibidas en CORANTIOQUIA durante el primer semestre de 2022 son **3.497**.

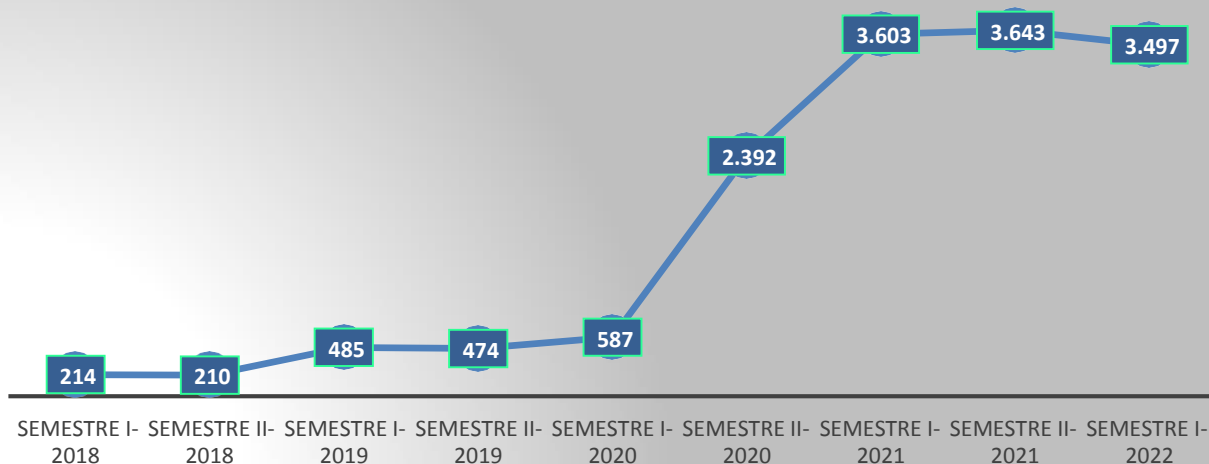
Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co



CORANTIOQUIA

070-

TOTAL PQRSD PARA ANÁLISIS



- Del semestre II-2021 al semestre I-2022 se tiene una disminución porcentual en las PQRSD allegadas a la Corporación del 4 %.

5.2 Clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD.

En principio, las PQRSD allegadas durante el primer semestre de 2022, se encuentran clasificadas en las siguientes categorías de acuerdo con la distribución dada en los aplicativos corporativos:

Categoría/Descriptor	TOTAL	% TOTAL	CON RESPUES TA	% CON RESPUES TA	SIN RESPUES TA	% SIN RESPUES TA
Petición en interés particular	1.436	41,1%	931	38,9%	505	45,8%
Petición de Información	878	25,1%	626	26,1%	252	22,9%
Petición en interés general	518	14,8%	347	14,5%	171	15,5%
Petición de copias	145	4,1%	122	5,1%	23	2,1%
Consulta	125	3,6%	84	3,5%	41	3,7%
Reclamo	119	3,4%	80	3,3%	39	3,5%
Petición entre autoridades	118	3,4%	84	3,5%	34	3,1%
Petición	91	2,6%	88	3,7%	3	0,3%
Denuncia	47	1,3%	20	0,8%	27	2,5%

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



070-

Queja administrativa	7	0,2%	5	0,2%	2	0,2%
Petición de información de congresistas	7	0,2%	6	0,3%	1	0,1%
Sugerencia	4	0,1%	1	0,0%	3	0,3%
Petición de información de la defensoría del pueblo	2	0,1%	1	0,0%	1	0,1%
Total	3.497	100,0%	2.395	100,0%	1.102	100,0%

- Tenemos que, del total de 3.497 PQRSD allegadas durante el primer semestre de 2022, el **41,1 % (1.436) corresponde a petición de interés particular**, de las cuales 931 tienen respuesta y 505 continuaban sin respuesta al 30 de junio de 2022.
- La tipología que presenta más PQRSD sin ser atendida es la petición de interés particular con un total de 505 sin respuesta, se aclara que esta es la que presenta mayor número de solicitudes con un total de 1.436 que corresponde al 37,9 %.
- Se resalta la gestión realizada por la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial y la Subdirección Administrativa y Financiera, donde se observa mayor desagregación al descriptor de petición (particular, información, interés general, copias, entre autoridades, información de congresistas y de información de la defensoría del pueblo), esto permite visualizar en mayor detalle la información.

A continuación se mostrarán los los descriptores de las PQRSD allegadas por semestre desde enero de 2020 hasta junio 2022:

Descriptor	Semestre					
	Semestre I-2020	Semestre II-2020	Semestre I-2021	Semestre II-2021	Semestre I-2022	Total general
Petición	158	1.165	2.621	2.605	91	6.640
Petición en interés particular				181	1.436	1.617
Solicitud de Información	16	357	682	427		1.482
Petición de Información				159	878	1.037
Reclamo	70	629	110	78	119	1.006
Petición en interés general				39	518	557
Consulta	39	103	174	108	125	549
Entes de Control	247	113				360
Petición de copias				24	145	169
Petición entre autoridades				8	118	126

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

070-

Queja administrativa	4	23	15	10	7	59
Presentación de solicitud de información	53					53
Denuncia				4	47	51
Petición de información de congresistas					7	7
Sugerencia					4	4
Petición de información de la defensoría del pueblo					2	2
Queja		2				2
Reconocimiento			1			1
Total	587	2.392	3.603	3.643	3.497	13.722

5.3 Cantidad de PQRSDIF por dependencia primer semestre de 2022

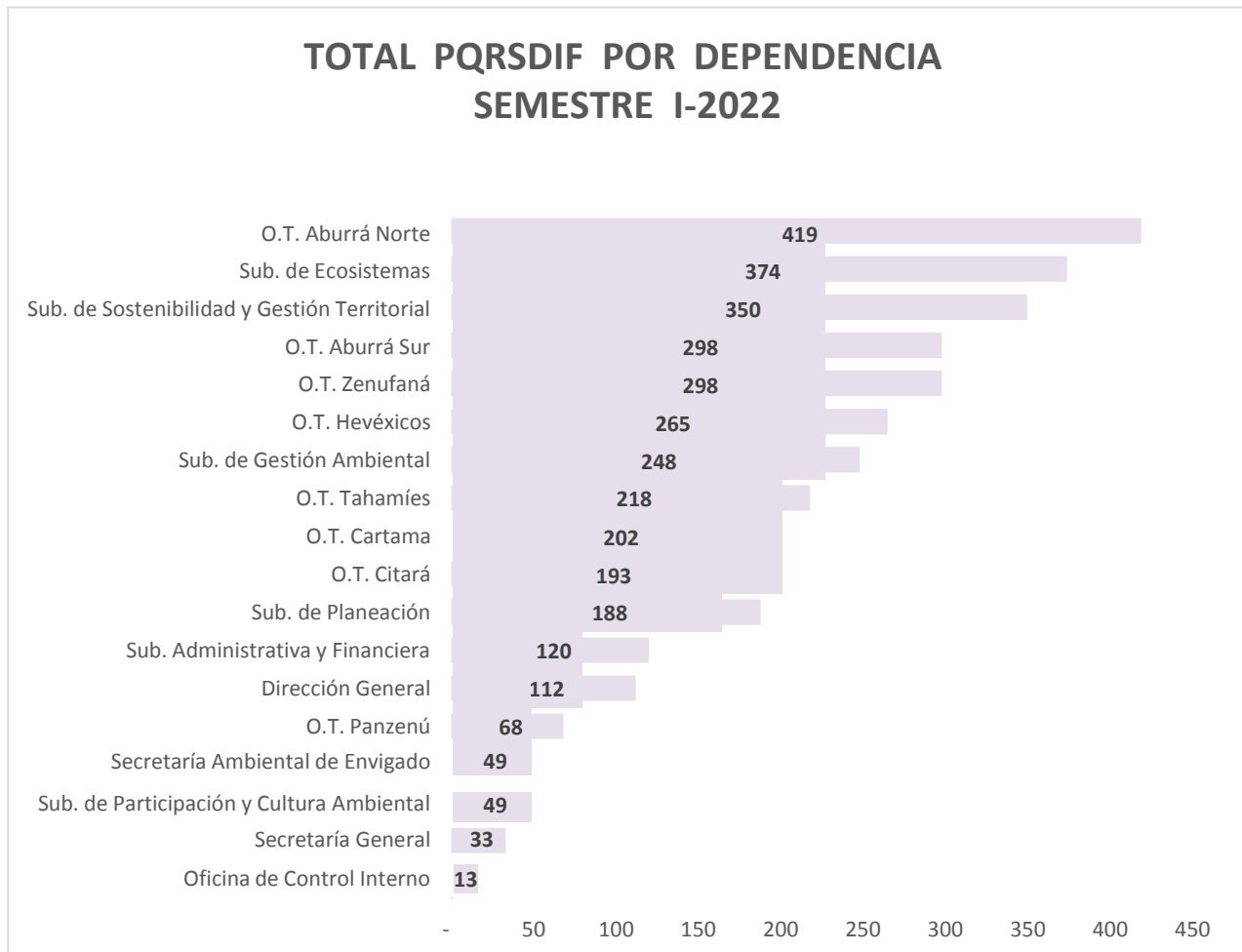
A continuación, se relacionan las PQRSDIF allegadas a la Corporación discriminadas por cada una de las dependencias responsables de la atención de su respuesta, para el primer semestre de 2022, desde el 1 de enero al 30 de junio de 2022:

DEPENDENCIA	TOTAL	% TOTAL	% TOTAL ACUMUNADO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
O.T. Aburrá Norte	419	12,0%	12,0%	179	240
Sub. de Ecosistemas	374	10,7%	22,7%	206	168
Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	350	10,0%	32,7%	283	67
O.T. Aburrá Sur	298	8,5%	41,2%	213	85
O.T. Zenufaná	298	8,5%	49,7%	166	132
O.T. Hevéxicos	265	7,6%	57,3%	168	97
Sub. de Gestión Ambiental	248	7,1%	64,4%	235	13
O.T. Tahamíes	218	6,2%	70,6%	167	51
O.T. Cartama	202	5,8%	76,4%	177	25
O.T. Citará	193	5,5%	81,9%	126	67
Sub. de Planeación	188	5,4%	87,3%	126	62
Sub. Administrativa y Financiera	120	3,4%	90,7%	89	31
Dirección General	112	3,2%	93,9%	74	38
O.T. Panzenú	68	1,9%	95,9%	49	19
Secretaría Ambiental de Envigado	49	1,4%	97,3%	46	3
Sub. de Participación y Cultura Ambiental	49	1,4%	98,7%	45	4

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

070-

Secretaría General	33	0,9%	99,6%	33	
Oficina de Control Interno	13	0,4%	100,0%	13	
Total	3.497	100%		2.395	1.102



- Del total de PQRSDIF 3.497 para el primer semestre de 2022, el 81 % está asignado a diez dependencias: O.T. Aburrá Norte con un 12,0 %, Sub. de Ecosistemas con un 10,7 %, Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial con un 10,0 %, O.T. Aburrá Sur y O.T. Zenufaná cada una con un 8,5 %, O.T. Hevéxicos con un 7,6 %, Sub. de Gestión Ambiental con un 7,1 %, O.T. Tahamíes con un 6,2 %, O.T. Cartama con un 5,8 % y O.T. Citará con un 5,5 %.

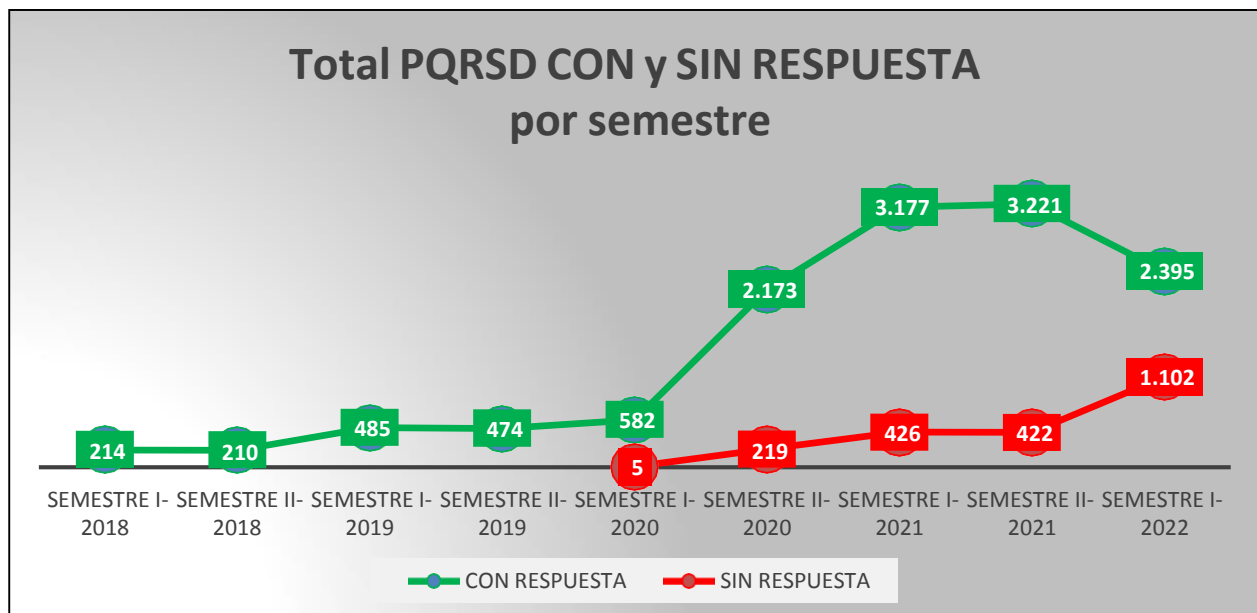
Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

070-

- Las PQRSD que son asignadas a la Oficina de Control Interno (0,4 %) 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 ingresa por Comunicaciones Oficiales Externas, estas corresponden a comunicaciones de Entes de Control.
- Se puede observar para el primer semestre del año 2022, las dependencias a las cuales más se allegan PQRSD, 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 PQRSD con respuesta y sin respuesta, del 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2022, con fecha de seguimiento y actualización al 30 de junio de 2022.



- De acuerdo al gráfico anterior vemos que aún se tienen PQRSD sin respuesta 5 del primer semestre de 2020, 219 del segundo semestre de 2020 y 426 del primer semestre 2021, 422 del segundo semestre 2021 y 1.102 del primer semestre 2022, de este último semestre hay 340 en tiempo para darles respuesta.

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

070-

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.

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 y de seguimiento al 30 de junio de 2022.

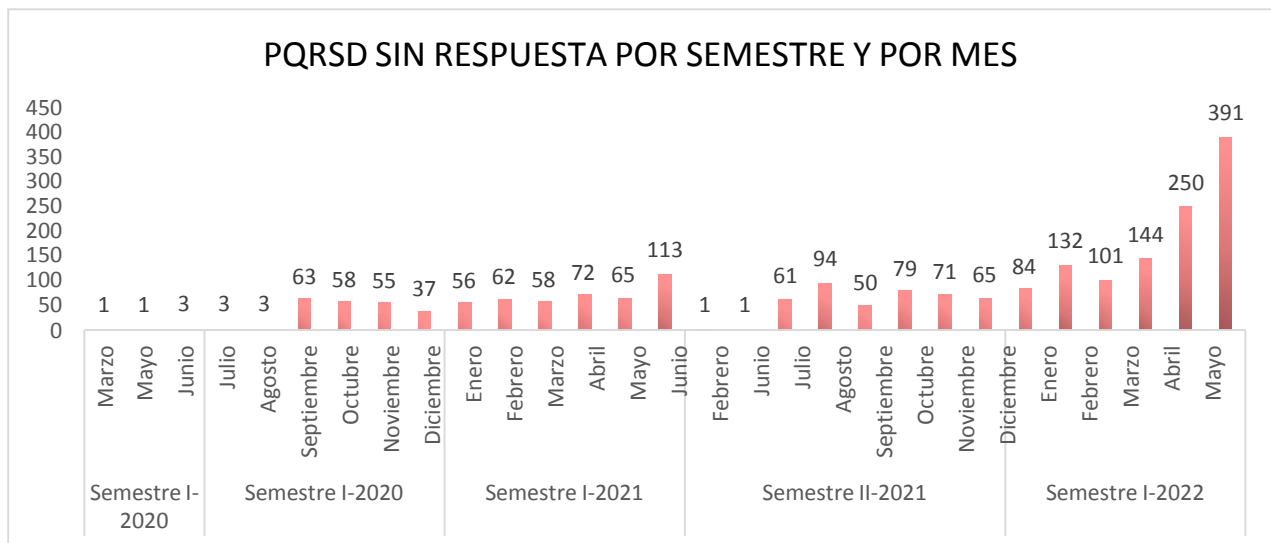
Semestre	Mes	PQRSD SIN RESPUESTA
Semestre I-2020	Marzo	1
	Mayo	1
	Junio	3
	Total	5
Semestre I-2020	Julio	3
	Agosto	3
	Septiembre	63
	Octubre	58
	Noviembre	55
	Diciembre	37
	Total	219
Semestre I-2021	Enero	56
	Febrero	62
	Marzo	58
	Abril	72
	Mayo	65
	Junio	113
	Total	426
Semestre II-2021	Febrero	1
	Junio	1
	Julio	61
	Agosto	94
	Septiembre	50
	Octubre	79
	Noviembre	71
	Diciembre	65
Total	422	
Semestre I-2022	Enero	84
	Febrero	132

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

070-

	Marzo	101
	Abril	144
	Mayo	250
	Junio	391
	Total	1.102
Total PQRSD SIN RESPUESTA		2.174

NOTA: De acuerdo a la tabla anterior 2 PQRSD ingresaron en el primer semestre, pero fueron radicadas en el segundo semestre en el módulo. De acuerdo al saneamiento realizado de PQRSD.



- De acuerdo a la gráfica anterior, en los meses de abril, mayo y junio de 2022 se tiene el mayor número de PQRSD 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 PQRSD allegada a la Corporación que se encuentran SIN RESPUESTA con fecha de corte y de seguimiento al 30 de junio de 2022.

070-

Dependencia	Tiempo transcurrido de las PQRSDIF SIN RESPUESTA allegadas con fecha de corte y de seguimiento al 30-06- 2022				
	Hasta 15 días hábiles	De 16 a 30 días hábiles	Más de 30 días hábiles	Total	% Total
O.T. Aburrá Norte	50	42	682	774	35,6%
Sub. de Ecosistemas	40	31	300	371	17,1%
O.T. Zenufaná	30	22	122	174	8,0%
O.T. Tahamíes	15	14	117	146	6,7%
O.T. Hevéxicos	36	19	86	141	6,5%
O.T. Citará	23	14	86	123	5,7%
O.T. Aburrá Sur	28	18	77	123	5,7%
Sub. de Planeación	24	7	52	83	3,8%
Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	31	18	20	69	3,2%
O.T. Cartama	1	4	38	43	2,0%
Dirección General	15	7	16	38	1,7%
Sub. Administrativa y Financiera	17	7	12	36	1,7%
O.T. Panzenú	11	3	17	31	1,4%
Sub. de Gestión Ambiental	12		1	13	0,6%
Secretaría Ambiental de Envigado	3		2	5	0,2%
Sub. de Participación y Cultura Ambiental	4			4	0,2%
Total	340	206	1.628	2.174	100%

- De acuerdo a lo que se ha venido mostrando en el presente informe, a la O.T. Aburrá Norte es donde más allegan PQRSD, donde se muestra que del total de PQRSD SIN RESPUESTA el 35,6 % le corresponde a esta oficina territorial, de las cuales hay 50 están en tiempo para dar respuesta, 42 que han transcurrido de 16 a 30 días de allegadas y 682 que llevan más de 30 días de haber sido allegadas a la Corporación.
- Del total de PQRSD SIN RESPUESTA, hay 340 en tiempo para dar respuesta, 206 que han transcurrido de 16 a 30 días y 1.628 que superaron los 30 días para dar respuesta.

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

070-

Nota: Se aclara que este volumen de PQRSD sin respuesta puede deberse al no cierre de las mismas en el módulo de PQRSD del E-Sirena, una vez radicada y entregada la respuesta. Se resalta la gestión realizada por la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial GIT del PAC y la Subdirección Administrativa y Financiera GIT de las TICS, pues se implementó mejora y ya se puede cerrar la PQRSD el módulo en el momento que se radique su respuesta de forma simultánea.

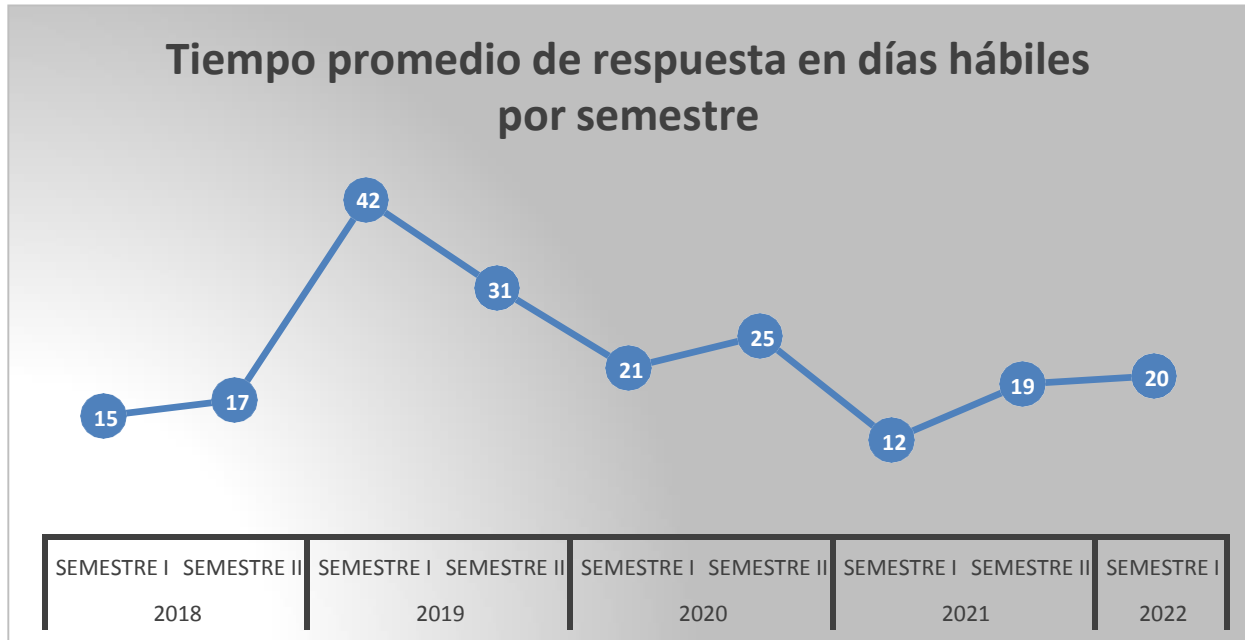
En la siguiente tabla se mostrará el tiempo transcurrido de la PQRSD allegada a la Corporación que se encuentran SIN RESPUESTA, desde el primer semestre 2021 y corte y seguimiento al 30 de junio de 2022.

Descriptor	1. Hasta 15 días hábiles	2. De 16 a 30 días hábiles	3. Más de 30 días hábiles	Total general
Petición			796	796
Petición en interés particular	168	112	259	539
Petición de Información	76	55	143	274
Petición en interés general	64	19	97	180
Reclamo	8	4	94	106
Solicitud de Información			95	95
Consulta	5	10	63	78
Petición entre autoridades	6	2	26	34
Denuncia		1	28	29
Petición de copias	11	3	13	27
Queja administrativa	1		8	9
Sugerencia			3	3
Entes de Control			1	1
Petición de información de la defensoría del pueblo			1	1
Presentación de solicitud de información			1	1
Petición de información de congresistas	1			1
Total	340	206	1.628	2.174

- De acuerdo a la tabla anterior se tienen que de la tipología que más allegan PQRSD a la Corporación es petición, donde hay 796 para dar respuesta, donde todas superaron los 30 días de allegadas.

070-

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 PQRSD.



De acuerdo al gráfico anterior en tiempo promedio de respuesta en días hábiles para el primer semestre 2022 de las PQRSD fue de 20 días.

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 PQRSD, para el primer semestre 2022 con fecha del 01 de enero 2022 y corte y seguimiento el 30 de junio de 2022.

Tiempo promedio de respuesta en días hábiles de PQRSD primer semestre 2022

Dependencia	Tiempo promedio de respuesta en días hábiles	Total PQRSDIF	% PQRSDIF
Sub. de Sostenibilidad y Gestión Territorial	13	283	11,8%

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

070-

Sub. de Gestión Ambiental	11	235	9,8%
O.T. Aburrá Sur	26	213	8,9%
Sub. de Ecosistemas	23	206	8,6%
O.T. Aburrá Norte	25	179	7,5%
O.T. Cartama	31	177	7,4%
O.T. Hevéxicos	20	168	7,0%
O.T. Tahamíes	21	167	7,0%
O.T. Zenufaná	20	166	6,9%
O.T. Citará	25	126	5,3%
Sub. de Planeación	12	126	5,3%
Sub. Administrativa y Financiera	16	89	3,7%
Dirección General	18	74	3,1%
O.T. Panzenú	21	49	2,0%
Secretaría Ambiental de Envigado	9	46	1,9%
Sub. de Participación y Cultura Ambiental	23	45	1,9%
Secretaría General	7	33	1,4%
Oficina de control Interno	8	13	0,5%
Total general	20	2.395	100,0%

De acuerdo a la tabla anterior tenemos que:

- Para el primer semestre de 2022 se tiene que del total de PQRSDIF CON RESPUESTA 2.395, se dio respuesta en promedio en 20 días hábiles.
- En la siguiente tabla, se evidencia el tiempo promedio de respuesta, el número de días en qué se debería dar respuesta por tipología, para el primer semestre 2022 (del 01 enero 2022 al 30 de junio de 2022) con fecha de corte y de seguimiento al 30 de junio de 2022.

070-

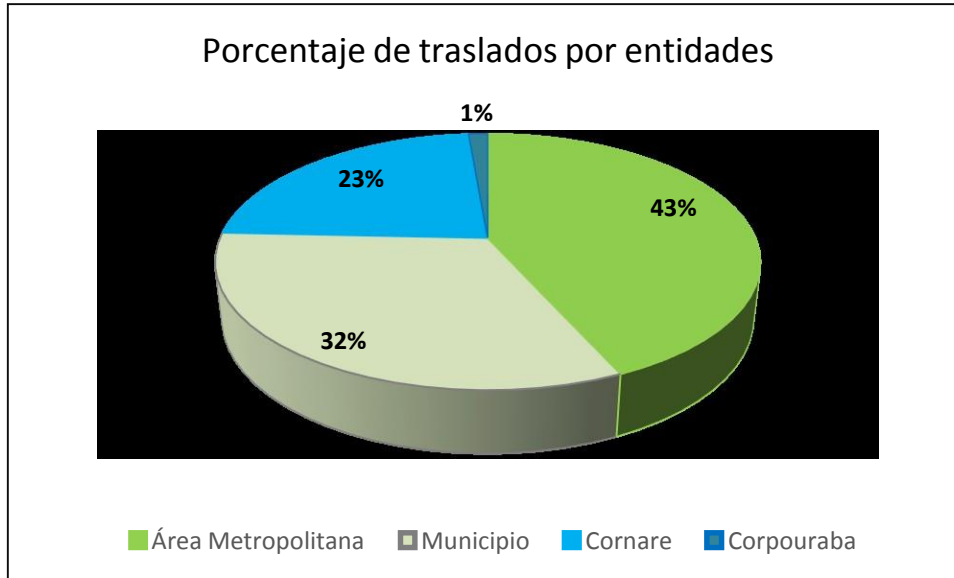
Tipología de la PQRSDIF	Promedio en días hábiles	Tiempo en el que se debe responder
Petición	6	15
Petición de información de congresistas	7	5
Petición de información de la defensoría del pueblo	13	5
Petición de copias	15	13
Sugerencia	15	15
Petición entre autoridades	19	10
Petición en interés general	19	15
Reclamo	20	15
Petición de Información	20	15
Petición en interés particular	20	15
Consulta	23	30
Queja administrativa	39	15
Denuncia	49	90

6 PQRSDIF REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES

A continuación, se relacionan cuantas PQRSD fueron trasladadas a otras entidades, donde se resalta la labor realizada por la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial GIT PAC y por la Subdirección Administrativa y Financiera GIT TICS, en las mejoras implementadas donde en el reporte actual que se puede descargar del módulo de PQRSD de Esirena, ya es posible visualizar estos traslados, lo que evidencia que en comparación con análisis anteriores hay mayor reporte de traslados.

Entidad	Total traslados	Porcentaje
Área Metropolitana	32	43%
Municipio	24	32%
CORNARE	17	23%
CORPOURABÁ	1	1%
Total	74	100%

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



7 SE HA NEGADO RESPUESTA A ALGUNA PQRSDIF DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022.

En CORANTIOQUIA, para el primer semestre de 2022 no se negó respuesta a ninguna PQRSD, en los casos en que no le correspondía a la Corporación por competencia, se realizó el respectivo traslado. Se implementó en reporte variable: “modo de resuelve”, el cual en ningún caso muestra negación a una respuesta.

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	SI	Se tiene publicado en la página web Corporativa, tanto el Plan Anticorrupción, como los seguimientos que realiza cuatrimestralmente la Oficina de Control Interno: https://www.corantioquia.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/

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

<p>para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p>		
<p>Constitución Política (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365)</p> <ul style="list-style-type: none"> • El carácter social del Estado de Derecho y la prevalencia del interés general. • La finalidad del Estado y de la función pública es el servicio a la comunidad. Las autoridades administrativas están al servicio de los intereses generales y deben por lo tanto coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. • Principio de igualdad de trato ante la ley. • Derecho de petición. • Debido proceso. • Acceso a documentos públicos. • Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la Administración. • Prohibición de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la actividad privada. • La prestación de servicios públicos como inherentes a la finalidad Estado. 	<p>SI</p>	<p>En la Corporación</p> <p>La constitución como norma de norma, es de obligatorio cumplimiento y disposición suprema ante la ley, de darse alguna incompatibilidad.</p>
<p>+Ley 57/85 Publicidad de los actos y documentos oficiales.</p>	<p>SI Artículo 12 y 25</p>	<p>Todos los usuarios tienen derecho a consultar y pedir copias de documentos, con</p>

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

		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 PQRS. También se tiene línea de whatsapp 314-678-4273.
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

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

		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–MEM2201–539 del 28 de enero de 2022 presentado a la dirección, mediante el cual se socializa el informe semestral de seguimiento a la gestión de PQRSD para el periodo 2021-II, a continuación, se presenta el seguimiento a las recomendaciones dadas en dicho informe.

Recomendación	Dependencia	Avances
Se recomienda a las dependencias priorizar la respuesta de la PQRSD teniendo en cuenta la temática, urgencia de la situación y la antigüedad en que fueron radicadas.	Todas	Para el primer semestre 2022, aumento el tiempo promedio de respuesta a las PQRSSDIF a 20 días.
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.	Todas	Para la fecha de entrega del presente informe, la Subdirección de Planeación el GIT de Gestión del Conocimiento, con consultas realizada a la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial GIT PAC y la Oficina de Control Interno se encuentra afinando tablero de control donde se podrá revisar el estado de las PQRSD, motivo por el cual ya las

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

070-

		dependencias no deberán suministrar base de datos a la Oficina de Control Interno, esto mejora el proceso de la Gestión a las PQRSD.
--	--	--

10 CONCLUSIONES

- Para el primer semestre de 2022, las dependencias a la que más allegaron PQRSD fue a la Oficina Territorial Aburrá Norte con un total de 419 PQRSD, la Subdirección de Ecosistemas con un total de 347 PQRSD y Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial con un total de 350 PQRSD.
- El tiempo promedio de respuesta en días hábiles de PQRSDI en la Corporación fue de 20 días hábiles, con un número de días mínimo un día de respuesta.
- Del total de PQRSD allegadas a la Corporación SIN RESPUESTA desde 01 de enero de 2020 al 30 de junio de 2022, 2.174, se tiene que 340 están en tiempo para dar respuesta, 206 tienen de 16 a 30 días de allegadas y 1.628 superaron los 30 días de allegadas, al 30 de junio de 2022.

Nota: Se aclara que este volumen de PQRSDI sin respuesta puede deberse al no cierre de las mismas en el módulo de PQRSD del E-Sirena, una vez radicada y entregada la respuesta.

11 RECOMENDACIÓN

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 invita a las dependencias priorizar la respuesta de la PQRSD teniendo en cuenta la temática, urgencia de la situación y la antigüedad en que fueron radicadas.

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

070-

- Se le recomienda a las dependencias que una vez se les asigne las PQRSD y no sean de su competencia dar traslado de inmediato a la dependencia correspondiente, para evitar que los tiempos de respuestas se aumenten mientras se hace el respectivo traslado.
- Realizar el cierre de las PQRSD en el módulo a las solicitudes que ya se les emitió respuesta por parte de todas las dependencias.

12 FELICITACIONES

Es importante resaltar la labor que se realiza al interior de la Corporación y por este motivo se mostrarán algunas de las felicitaciones, que evidencian el compromiso y el trabajo con el corazón de los funcionarios de la Corporación.

- Se resalta la labor realizada por la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial el GIT PAC en conjunto con la Subdirección Administrativa y Financiera GIT TICS y la Subdirección de Planeación el GIT de Gestión del Conocimiento en las mejoras realizadas al aplicativo y trabajo para implementar tableros de control.
- “Felicitación a CORANTIOQUIA porque es de las pocas instituciones públicas que posee un sistema de PQRS con total transparencia que permita ver que otros ciudadanos u organizaciones hacen procesos y hacer seguimiento de forma pública. Para organizaciones como Medellín Cómo Vamos que realiza solicitudes de múltiples entidades públicas, es notable el sistema. Saludos”. **Por un usuario.**
- Se resalta la labor realizado por la Oficina Territorial Cartama: “Por medio de la presente, quiero expresarle en nombre del programa Ingeniería Forestal de la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín, un profundo agradecimiento por el acompañamiento recibido de parte de la Corporación en nuestra visita al municipio de Jericó los días 27 y 28 de abril delos corrientes. Gracias al apoyo decidido de Usted como Jefe de la Oficina Territorial, y de los profesionales que nos acompañaron, los estudiantes obtuvieron una retroalimentación técnica y operativa en materia de autoridad ambiental, que contribuye significativamente en su proceso de formación profesional. Quiero a través suyo, transmitir nuestros agradecimientos a los técnicos Gonzalo Andrés Baena Blandón y Paola Salazar Tavera, y a la abogada Isneide María Bermúdez Vanegas, por su incondicional disposición y

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

070-

calidad técnica y humana interactuando con nuestros estudiantes...” **Por un usuario.**

- “Dentro del marco del proceso ambiental radicado en la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia (CORANTIOQUIA) con el número 160-COE2112-47589, se impone resaltar la excelente atención del caso por parte de dicha autoridad ambiental. En particular, hay que exaltar los méritos del señor funcionario AUGUSTO DE JESÚS PANIAGUA PINEDA, Ingeniero Forestal y Técnico Operativo adscrito a la mencionada Corporación Autónoma Regional, en quien esta delegó la fase procesal de indagación de los hechos. Desde el principio, el Dr. Paniagua se ha caracterizado por su pericia, celeridad y cortesía, y, algo muy importante, que debe ser objeto de encomio y reconocimiento: por su ánimo conciliador y pedagógico. **Por un usuario.**
- “Desde Cornare agradecemos la invitación y el apoyo recibido por CORANTIOQUIA en la implementación de acciones conjuntas de operativos de control y sensibilización para el control y prevención del tráfico ilegal de flora y fauna silvestre, especialmente en el control de las hojas de palma de cera y táparo y del comercio de fauna silvestre. Una labor llevada a cabo en el marco del CIFFA el 08 de abril en el Sector Porcesito”. **Por CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL RIONEGRO-NARE "CORNARE".**
- “Reconocimiento por excelente presentación informe audiencia pública seguimiento plan de acción 2020-2023” **Por Secretario Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Municipio de Caucasia.**

La Oficina de Control Interno está atenta a dar cualquier información adicional que se requiera, frente al informe del primer semestre 2022 de PQRSD.

Cordialmente,



JULIÁN DAVID JARAMILLO VÁSQUEZ
Jefe Oficina Control Interno

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



CORANTIOQUIA

070-

Elaboró: Yeny Maritza Vallejo Arias
Revisó: Julián David Jaramillo Vásquez
Fecha de elaboración: 07/07/2022

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

