

CORANTIOQUIA - Subdirección Administrativa y Financiera Medellín
MEMORANDO
DIRECCIÓN GENERAL
Fecha: 27-ene-2023 01:16 PM Pág: 1
Anexos: 24
Archivar en:
Radicado por: Luz Marina Gonzalez Concha



070-MEM2301-534
Favor citar este número al responder

PARA: DIRECCIÓN GENERAL
Doctora Ana Ligia Mora Martínez

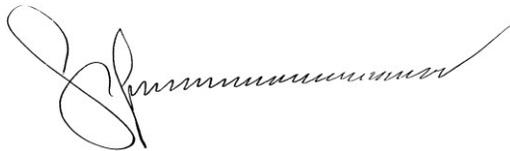
DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: Socialización Informe Semestral de Seguimiento a la Gestión de PQRSD. Período 2022-II.

Por medio del presente, la Oficina de Control Interno realiza envío y socialización del Informe de Seguimiento a las PQRSD, segundo semestre del 2022, en cumplimiento con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 en el cual se indica:

“(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular(...)”.

Cordialmente,



Julián David Jaramillo Vásquez
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: 1 informe con 24 páginas

Copia: Copia: 040 Dirección General -180 Secretaría General - 190 Subdirección Administrativa y financiera - 110 Subdirección de Gestión Ambiental – 120 Subdirección de Ecosistemas - 140 Subdirección de Participación y Cultura ambiental - 160 Subdirección Sostenibilidad y Gestión Territorial - 090 Subdirección de Planeación. - 070 Oficina Control Interno, 190GD Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental, Claudia Elena Castaño Betancur

Respuesta a: NA
Asignación: 190-23-44

Elaboró: Cesar Augusto Montoya Trujillo 
Revisó: Julián David Jaramillo Vásquez
Fecha de elaboración: 2023-01-20

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

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

**Segundo Semestre de
2022**

**Presentado a
Dirección General CORANTIOQUIA**

**Preparado por
Oficina de Control Interno**

Medellín, 2023-01-17

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
2	GLOSARIO ¹	4
3	OBJETIVO(S)	6
3.1	Objetivo general	6
3.2	Objetivos específicos	6
4	ALCANCE	6
5	NORMATIVAD	6
6	METODOLOGÍA	8
7	GESTIÓN DE PETICIONES A TRAVÉS DEL MODULO PQRSD	9
7.1	Cantidad PQRSD recibidas II Semestre	9
7.1.1	Comparativo Peticiones recibidas vigencia 2020, 2021 y 2022	10
7.2	Clasificación de las PQRSD y Situación actual.	11
7.3.	Cumplimiento tiempos de respuesta.	12
7.4.	Gestión de respuesta por Dependencia y territorial.	13
7.5	Comparativa gestión de respuesta vigencia 2020 al 2022	14
7.6	Tiempo promedio de respuestas	15
8	ANÁLISIS CUALITATIVO TRAMITE PETICIONES	16
8.1	Oportunidad	17
8.2	Calidad de la respuesta	19
8.3	Temáticas más consultadas	19
9	PQRSD TRASLADADAS PARA OTRAS ENTIDADES	20
10	PQRSD NEGACIÓN DE RESPUESTA	21
12	CONCLUSIONES	22
13	RECOMENDACIONES	23
14	ASPECTOS POSITIVOS POR RESALTAR	24

070-

1 INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el rol de “Evaluación y Seguimiento” 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 adelantó el informe semestral de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) gestionadas durante el periodo comprendido entre **01 de julio al 31 de diciembre de 2022**.

El presente seguimiento, contiene un análisis cualitativo y cuantitativo sobre 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; así mismo, analiza la oportunidad, calidad de las respuestas a las solicitudes y temáticas mas consultadas. Para tal efecto, se tomó como fuente el reporte de PQRSD descargado directamente del modulo Corporativo realizado el 12_01_2023 y una muestra aleatoria de PQRSD correspondiente a 57 solicitudes.

A partir de los resultados obtenidos, se presentan las principales recomendaciones a la Dirección General y a los líderes de proceso de cada dependencia, para su fortalecimiento e implementación de acciones en pro del mejoramiento continuo de la Corporación.

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"

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 de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que sean allegadas a la Corporación entre el **01 de julio al 31 de diciembre de 2022**, en términos de oportunidad, calidad y recurrencia.

3.2 Objetivos específicos

- Realizar análisis cuantitativo sobre la gestión de las PQRSD allegadas a la corporación en el segundo semestre 2022, identificando posibles tendencias con relación a vigencias anteriores.
- Realizar análisis cualitativo sobre la gestión de las PQRSD a partir de una muestra aleatoria de 57 PQRSD verificando oportunidad, calidad y posibles recurrencias.
- Presentar conclusiones y recomendaciones a la Corporación y Dependencias en pro del mejoramiento continuo sobre los resultados del seguimiento realizado.

4 ALCANCE

El informe contempla un seguimiento cuantitativo a la gestión de PQRSD recibidas durante los meses de Julio a Diciembre de 2022, con base en el Sistema de Gestión documental corporativo E-SIRENA, modulo de PQRSD Corporativo. Así mismo se realiza análisis cualitativo de una muestra aleatoria correspondiente a 57 PQRSD allegados en el segundo semestre del 2022.

5 NORMATIVAD

- 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.
- 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.

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 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-

6 METODOLOGÍA

En la elaboración del presente informe se toma como base los datos provenientes del modulo PQRSD Corporativo, Modulo E-Sirena apoyados en el tablero de control de PQRSD del MEGATESO el cual mediante un proceso de analítica de datos emite resultados estadísticos referentes a los registros directos del módulo oficial de PQRSD Corporativo. La Oficina de Control Interno extrae la información y procede determinar sus conceptos y resultados del seguimiento, tomando como base información cuantitativa proveniente de los registros de dichas fuentes. Adicional a lo anterior, se selecciona una muestra aleatoria con 57 PQRSD los cuales son analizados en cuanto a oportunidad, calidad de la respuesta y temáticas mas consultadas, lo que permite detallar situaciones susceptibles de mejorar y corregir generando así valor agregado a través de los seguimientos realizados a través de la Oficina de Control Interno.

El informe incorpora tablas y gráficos de tendencia con el fin de visualizar el comportamiento que presento la gestión de los PQRSD en el segundo semestre del 2022, así como un análisis comparativo en relación a vigencias anteriores, el cual debe ser interpretado teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: a) En los primeros meses del año la información que arroja el módulo de PQRSD era allegada por el PAC, para el segundo semestre dicha información fue descargada directamente por la Oficina de control Interno realizando algunos ajustes socializados con las dependencias. b) para efectos de considerar tendencias, se tendrá en cuenta las cifras establecidas en los anteriores informes del año 2020 y 2021 comparadas con el presente, ya que el referente de información es similar para las dos vigencias c) Conforme con la Resolución 040-RES2205-2457, a través de la cual se indica que las quejas ambientales no son PQRSD, dichas quejas no se tendrán en cuenta en el presente informe¹.

¹ 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.

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

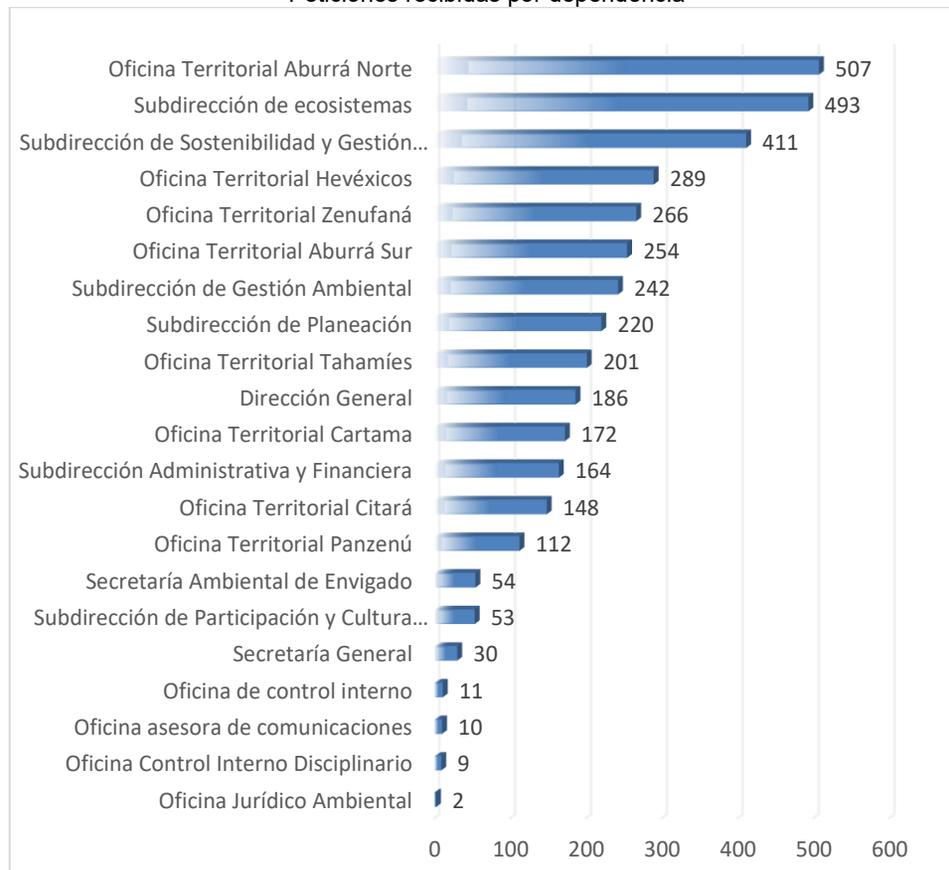
070-

7 GESTIÓN DE PETICIONES A TRAVÉS DEL MODULO PQRSD.

7.1 Cantidad PQRSD recibidas II Semestre

Mediante consulta realizada al módulo PQRSD, se encontró que el segundo semestre del 2022 fueron allegadas a la Corporación 3.834 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Al realizar un análisis cuantitativo sobre la distribución por dependencias se evidencia que la Oficina Territorial Aburrá Norte, la Subdirección de Ecosistemas y la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial presentan mayor cantidad de registros de PQRSD con una participación del 13.2%, 12.9% y 10.7% respectivamente. Adicional a lo anterior, las Oficinas Jurídico ambiental, Control Interno Disciplinario, Asesora de Comunicaciones y Control Interno, presentan la menor participación frente a PQRSD con porcentajes del 0.1%, 0.2%, 0.3%, 0.3% y 0.8% respectivamente.

Grafica 1
Petitionen recibidas por dependencia



Fuente: Reporte Modulo PQRSD descargado con fecha 12-01-2023.

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

Tabla 1
Porcentaje de peticiones recibidas por dependencia

Dependencia	%
Oficina Territorial Aburrá Norte	13,2%
Subdirección de ecosistemas	12,9%
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	10,7%
Oficina Territorial Hevécicos	7,5%
Oficina Territorial Zenufaná	6,9%
Oficina Territorial Aburrá Sur	6,6%
Subdirección de Gestión Ambiental	6,3%
Subdirección de Planeación	5,7%
Oficina Territorial Tahamíes	5,2%
Dirección General	4,9%
Oficina Territorial Cartama	4,5%
Subdirección Administrativa y Financiera	4,3%
Oficina Territorial Citará	3,9%
Oficina Territorial Panzenú	2,9%
Secretaría Ambiental de Envigado	1,4%
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	1,4%
Secretaría General	0,8%
Oficina de control interno	0,3%
Oficina asesora de comunicaciones	0,3%
Oficina Control Interno Disciplinario	0,2%
Oficina Jurídico Ambiental	0,1%

Fuente: Reporte Modulo PQRSD descargado con fecha 12-01-2023.

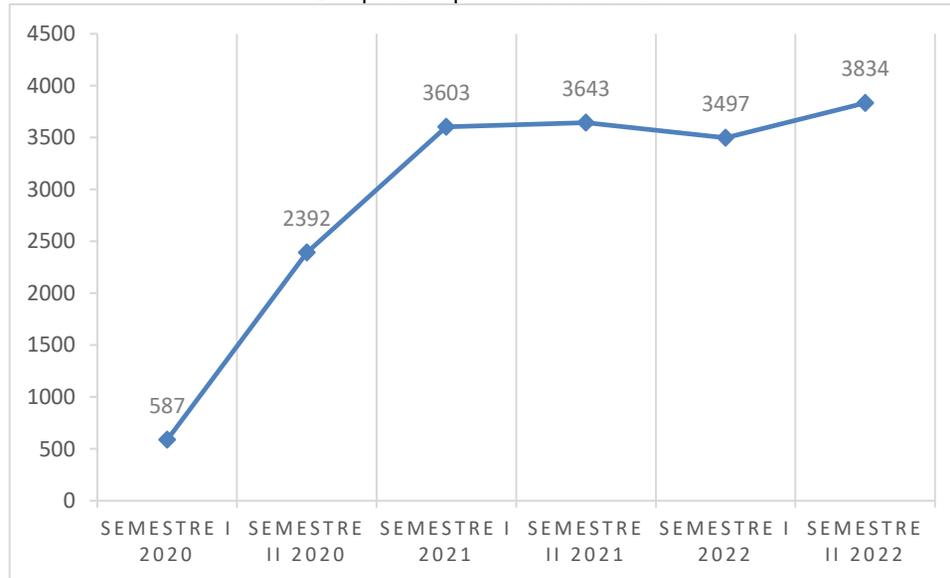
7.1.1 Comparativo Peticiones recibidas vigencia 2020, 2021 y 2022

De acuerdo con los seguimientos presentados por la OCI, se evidencia un crecimiento paulatino en el incremento de PQRSD recibidas en las vigencias 2020 al 2021 con un decrecimiento en el primer semestre 2022 y posterior aumento en el segundo semestre 2022. Se resalta que la curva presenta una aceleración importante de crecimiento entre los años 2020 y 2021 al parecer debido a la reactivación económica y social de la región en dichos periodos de tiempo. Adicionalmente, a partir del semestre II 2021 hasta el semestre II 2022 se ha presentado un comportamiento del 1.1%, -(4.2)% y 9%², tal y como se observa en la siguiente gráfica:

² Las cifras corresponden al análisis realizado del comportamiento entre semestre II 2021 con relación al semestre I del 2022, que a su vez fue comparado con el semestre II del 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

Grafica 2
Comparativo peticiones recibidas



Fuente: Informes semestrales OCI 2020, 2021 y primer semestre 2022, Reporte Modulo PQRSD descargado con fecha 12-01-2023.

7.2 Clasificación de las PQRSD y Situación actual.

De acuerdo con la consulta realizada al aplicativo PQRSD Corporativo, fue posible evidenciar aquellos descriptores que concentran la mayoría de las solicitudes allegadas a la corporación así: “*Petición de interés particular*” con el 47.3%, “*Petición de información*” 21.7% y “*Petición en interés general*” 14.5%; se resalta que, dichos descriptores también concentran la mayor cantidad de solicitudes “**en proceso**”, con porcentajes del 14.3%, 5.0% y 3.7% respectivamente.

En complemento con lo anterior, a fecha del reporte 12_01_2023, un total de 133 PQRSD se encontraban en términos para ser respondidas.

Para mayor claridad y efectos informativos se presenta el siguiente cuadro por descriptor:

Tabla 2
Porcentaje de peticiones recibidas por descriptor

Descriptor	Total	% Total	Resuelto	% Resuelto	En proceso	% en proceso
Petición en interés particular	1813	47,3%	1265	33,0%	548	14,3%
Petición de Información	833	21,7%	640	16,7%	193	5,0%
Petición en interés general	556	14,5%	414	10,8%	142	3,7%
Petición de copias	175	4,6%	148	3,9%	27	0,7%

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-

Petición entre autoridades	144	3,8%	108	2,8%	36	0,9%
Consulta	122	3,2%	104	2,7%	18	0,5%
Petición	67	1,7%	61	1,6%	6	0,2%
Reclamo	57	1,5%	43	1,1%	14	0,4%
Denuncia	31	0,8%	12	0,3%	19	0,5%
Petición de información de congresistas	21	0,5%	19	0,5%	2	0,1%
Queja administrativa	10	0,3%	6	0,2%	4	0,1%
Sugerencia	4	0,1%	3	0,1%	1	0,0%
Petición de información de la defensoría del puebl	1	0,0%	1	0,0%		0,0%
Total	3834	100,0%	2824	73,7%	1010	26,3%

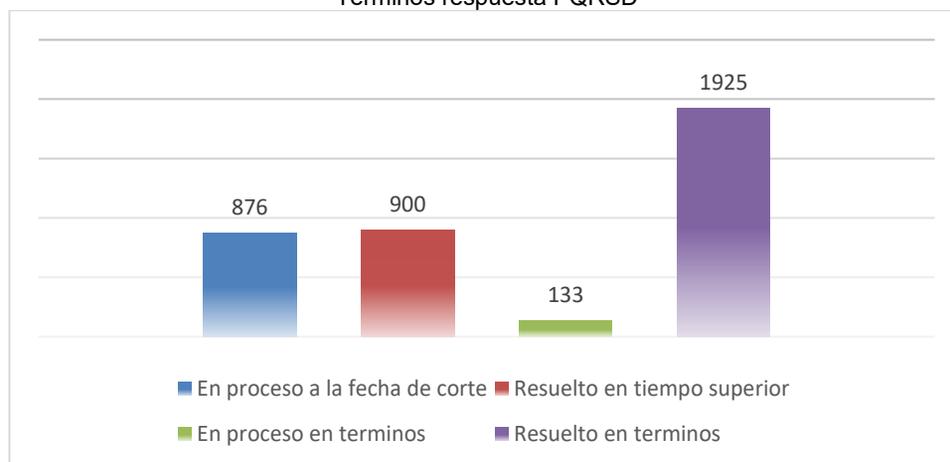
Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 12_01_2023

Elaboro: Oficina de Control Interno.

7.3. Cumplimiento tiempos de respuesta.

En lo relacionado con el cumplimiento de los términos en tiempo para las respuestas a las PQRSD, según reporte del módulo Corporativo con fecha del 12_01_2023, se encontró que de las 3.834 PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2022, fueron contestadas 1.925 en el plazo; resueltas en tiempo superior 900 y continúan en proceso de respuesta a la fecha de corte un total de 876(*), con porcentajes equivalentes al 50.2%, 23.5% y 22.8% respectivamente.

Gráfica 3
Términos respuesta PQRSD



Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 12_01_2023

Elaboro: Oficina de 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

7.4. Gestión de respuesta por Dependencia y territorial.

Las dependencias y/o territoriales con mayor cantidad de PQRSD en proceso, que a su vez presentan atraso en términos para respuesta, corresponden a la OT Aburra Norte con 215, Subdirección de Ecosistemas 147 y Compartido varias dependencias 107. Se resalta que dichas dependencias concentran mayor cantidad de solicitudes a cargo.(*)

Tabla 3
Porcentaje de peticiones recibidas por dependencia

Dependencia	PQRSD Extemporáneos			PQRSD en Términos		
	En proceso	Resuelto	Total Extemp	En proceso	Resuelto	Total en Términos
Oficina Territorial Aburrá Norte	251	62	313	42	152	194
Subdirección de ecosistemas	147	162	309	7	177	184
Compartido varias dependencias	107	28	135	3	48	51
Oficina Territorial Zenufaná	77	61	138	12	116	128
Oficina Territorial Aburrá Sur	69	87	156	16	82	98
Oficina Territorial Citará	59	42	101	2	45	47
Oficina Territorial Hevéxicos	52	69	121	25	143	168
Oficina Territorial Tahamés	28	68	96	5	100	105
Subdirección Administrativa y Financiera	26	24	50	4	110	114
Oficina Territorial Panzenú	21	19	40	6	66	72
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	19	140	159	5	247	252
Oficina Territorial Cartama	8	28	36	1	135	136
Subdirección de Planeación	8	60	68	1	151	152
Oficina Control Interno Disciplinario	4	0	4	0	5	5
Secretaría Ambiental de Envigado	0	0	0	1	53	54
Secretaría General	0	2	2	1	27	28
Subdirección de Gestión Ambiental	0	37	37	2	203	205
Oficina asesora de comunicaciones		3	3		7	7
Oficina de control interno		4	4		7	7
Oficina Jurídico Ambiental		0	0		2	2
Subdirección de Participación y Cultura ambiental		4	4		49	49
Totales	876	900	1776	133	1925	2058

Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 12_01_2023

Elaboro: Oficina de Control Interno

070-

(*)Nota aclaratoria: Mediante un ejercicio realizado por varias dependencias, con ocasión del seguimiento realizado por la Oficina Control Interno, se *identifico que este volumen de PQRSD sin respuesta puede estar asociado a las siguientes situaciones:* a) *No obstante haber sido resueltas, no se realizó el cierre en el modulo PQRSD manualmente o automáticamente.* b) *no han sido asignadas a través del correspondiente modulo PQRSD ocasionando dificultades para su gestión.* c) *han sido rechazadas las asignaciones por el funcionario designado generando reprocesos y quedando pendiente su reasignación.* d) *Las PQRSD allegadas a la Corporación responden a particularidades que ameritan un mayor tiempo de respuesta para ser resueltas de fondo.*

7.5 Comparativa gestión de respuesta vigencia 2020 al 2022

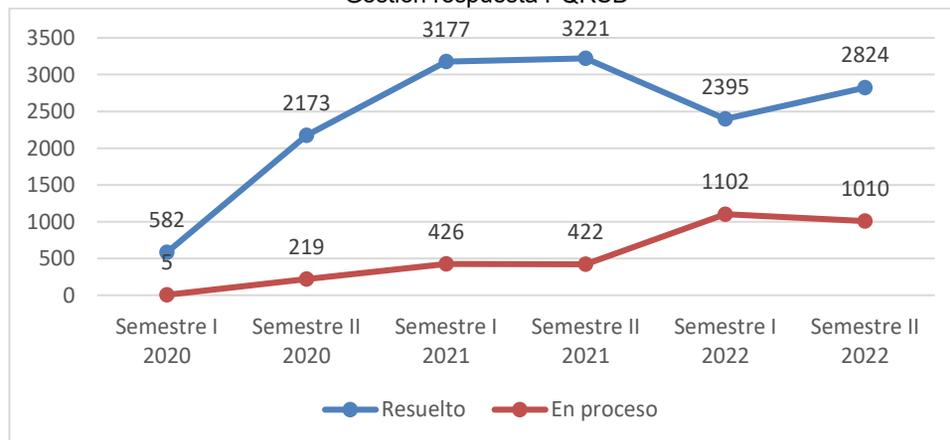
Realizando un comparativo sobre la eficacia en la gestión para la respuesta de PQRSD desde la vigencia 2020 al 2022, se observa que hasta el segundo semestre del 2021 la brecha entre solicitudes resueltas y en proceso oscilaban entre el 9.2% y el 11.6%; a partir del primer semestre 2022 aumenta de forma significativa llegando al 31.5% y 26.3% como se muestra a continuación:

Tabla 4
Comparativo gestión PQRSD

	Resuelto	En proceso	% en proceso
Semestre I 2020	582	5	0,9%
Semestre II 2020	2173	219	9,2%
Semestre I 2021	3177	426	11,8%
Semestre II 2021	3221	422	11,6%
Semestre I 2022	2395	1102	31,5%
Semestre II 2022	2824	1010	26,3%

Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 12_01_2023
Elaboro: Oficina de Control Interno

Gráfica 4
Gestión respuesta PQRSD

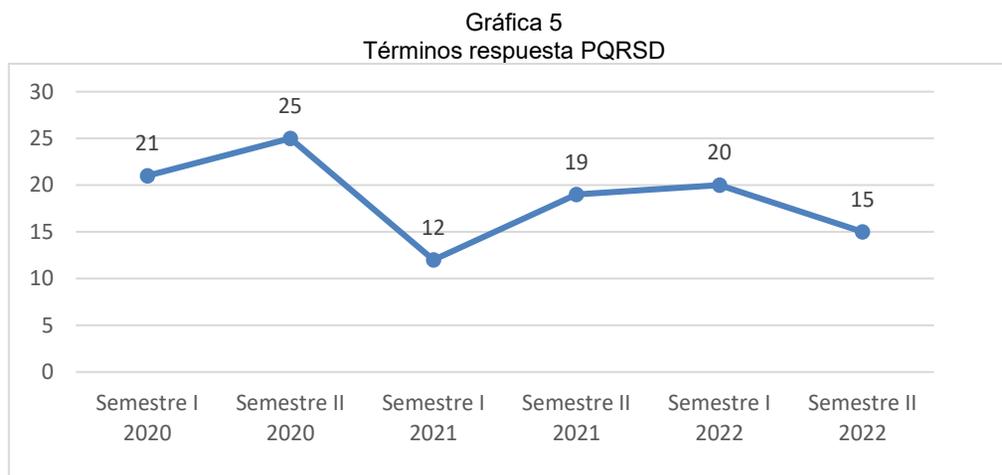


Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 12_01_2023.
Elaboro: Oficina de Control Interno.

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

7.6 Tiempo promedio de respuestas

En lo relacionado con el tiempo promedio de respuesta a las PQRSD, según análisis realizado, se observa que las solicitudes en estado “Resueltas” presentan un aumento en el tiempo promedio de respuesta de 21 a 25 días durante el primer y segundo semestre para la vigencia 2020 (año donde inicio la emergencia sanitaria); para el año 2021, denota una notable disminución en el primer semestre del año con 12 días aumentando a 19 en el segundo semestre. Para la vigencia 2022, se ha logrado disminuir en el segundo semestre a 15 días hábiles promedio. La tendencia se ejemplifica en la siguiente gráfica:



Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 12_01_2023, Informes seguimiento PQRS anteriores OCI
Elaboro: Oficina de Control Interno.

Relacionado con lo anterior, se presenta en el siguiente cuadro las dependencias con variaciones en cuanto al promedio de días utilizado para responder las PQRSD entre el primer y segundo semestre del 2022:

Tabla 5
Variación promedio días para la respuesta PQRSD

Dependencia	Promedio en Días Semestre II	Promedio en Días Semestre I	Variación
Oficina Territorial Citará	23	25	Disminución ↓
Subdirección de ecosistemas	22	23	Disminución ↓
Oficina Territorial Aburrá Sur	21	26	Disminución ↓

070-

Oficina Territorial Hevéxicos	19	20	Disminución ↓
Dirección General	16	18	Disminución ↓
Oficina Territorial Tahamíes	15	21	Disminución ↓
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	15	13	Aumento ↑
Oficina Territorial Zenufaná	15	20	Disminución ↓
Oficina Territorial Aburrá Norte	14	25	Disminución ↓
Oficina Territorial Panzenú	14	21	Disminución ↓
Oficina Jurídico Ambiental	14	Sin dato	Disminución ↓
Oficina asesora de comunicaciones	13	Sin dato	Disminución ↓
Subdirección de Planeación	13	12	Aumento ↑
Subdirección de Gestión Ambiental	10	11	Disminución ↓
Subdirección Administrativa y Financiera	10	16	Disminución ↓
Secretaría General	10	7	Aumento ↑
Oficina Territorial Cartama	9	31	Disminución ↓
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	9	23	Disminución ↓
Oficina de control interno	8	8	Igual (=)
Secretaría Ambiental de Envigado	6	9	Disminución ↓
Oficina Control Interno Disciplinario	4	Sin Dato	Disminución ↓
PRMEDIO EN DÍAS CORPORACION	15	20	Disminución ↓

Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 12_01_2023

Elaboro: Oficina de Control Interno.

8 ANÁLISIS CUALITATIVO TRAMITE PETICIONES

Para desarrollar el presente acápite del informe, se tomó una muestra aleatoria correspondiente a 57 PQRSD, del total allegado a la Corporación (3.834), los cuales fueron

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-

consultados en los diferentes aplicativos, revisando aspectos relacionados con la oportunidad en la respuesta (cumplimiento tiempos), calidad (respuesta de fondo a la solicitud). Y recurrencias (temas generales más consultados) El resultado se describe a continuación:

8.1 Oportunidad

La muestra seleccionada evidencia que: de las 57 PQRSD seleccionadas, 45 han sido contestadas, y 12 continúan en proceso a fecha de corte del reporte. Adicionalmente, de las 45 que se contestaron, 35 se resolvieron oportunamente y 10 en un tiempo mayor.

Conforme con lo anterior, se evidenciaron situaciones en lo relacionado con la “Oportunidad en la respuesta” las cuales se describen a continuación:

Tabla 6
Observaciones OCI Muestra Seleccionada PQRSD

Dependencia/Oficina Territorial	Radicado	Descriptor	Observación OCI
Oficina Territorial Aburrá Norte	160-COE2208-27442	Petición en interés particular	La petición no se ha contestado, asignada el 16_08_2022 . Desde esta fecha la solicitud quedó sin asignación para la respuesta.
Oficina Territorial Aburrá Norte	160AN-COE2210-35504	Petición en interés particular	Contestada 7 días de atraso, se responde de fondo la solicitud del ciudadano
Oficina Territorial Aburrá Norte	160-COE2211-41758	Petición en interés particular	La solicitud alcanza los 14 días de mora, presenta la asignación AN-22-17948 desde el 15_12_2022, no ha sido contestada a fecha de 13_01_2023
Oficina Territorial Aburrá Norte	160-COE2212-42208	Petición en interés particular	A fecha del 16_01_2023 han transcurrido 11 adicionales sin dar respuesta al peticionario, fue el 21-12-2022. A la fecha no se tiene respuesta.
Oficina Territorial Aburrá Norte	160-COE2212-44976	Petición en interés particular	A fecha del 16_01_2023, la petición todavía se encuentra en términos de 15 días para su contestación, no obstante a esta fecha todavía no tiene asignación. En seguimiento realizado el 25_01_2023 se evidencia que no ha sido asignada todavía. Adicionalmente Se requiere revisar ya que fue asignada como "Petición de interés particular, pero proviene de la Alcaldía de Medellín por lo cual sería petición entre autoridades cambiando los términos de tiempo para la respuesta.
Oficina Territorial Aburrá Norte	160-COE2208-29331	Petición en interés particular	La solicitud no se ha contestado, a fecha de corte del 17-01-2023, al consultar el aplicativo SIRENA se

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-

			evidencia que fue asignada por el 29 de agosto de 2022 y rechazada a la fecha no tiene asignación.
Oficina Territorial Aburrá Norte	160-COE2210-37223	Petición en interés particular	La solicitud no ha sido contestada AL17_01_2023.
Oficina Territorial Aburrá Sur	160-COE2208-29742	Petición en interés particular	Se contesta solicitud con 6 días de atraso, CONTESTADA DE FONDO
Oficina Territorial Citará	160-COE2208-27504	Petición en interés general	La solicitud fue contestada en los términos de tiempo.
Oficina Territorial Hevéxicos	160-COE2210-35773	Petición en interés particular	La petición fue contestada, la territorial realizó visita solicitada en los 20 días siguientes, soporte de la actuación fue radicado con el informe 160HX-IT2211-15144, el cual tiene descrito la asignación HX-22-4813 y respuesta al radicado del asunto, no obstante en el modulo de PQRSD no ha sido cerrada.
Oficina Territorial Hevéxicos	160-COE2212-44024	Petición de Información	Se encuentra en proceso, han transcurrido 4 días de mora; no obstante apenas fue asignada el 13 de enero del 2023
Oficina Territorial Panzenú	160-COE2212-42538	Petición en interés particular	Para la fecha 16_01_2023 han transcurrido 10 días de atraso en la emisión de la respuesta, se asigno en los términos.
Oficina Territorial Tahamíes	160-COE2207-25026	Petición de Información	Se realiza contestación con un atraso de 8 días,
Oficina Territorial Zenufaná	160-COE2211-40963	Petición en interés particular	La solicitud no ha sido contestada, En el aplicativo SIRENA no cuenta con asignación para su contestación.
Subdirección de ecosistemas	160-COE2207-25180	Petición entre autoridades	Se emite respuesta con un atraso, no obstante se responde de fondo al peticionario con un buen estándar de calidad en la información.
Subdirección de Planeación	160-COE2207-25275	Petición de Información	La solicitud fue contestada con atraso, CONTESTADA A SATISFACCION
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	160-COE2211-41646	Petición de Información	Se contesta la solicitud con atraso, No obstante lo anterior verificado el modulo SIRENA se evidencia que su asignación apenas se realizo al funcionario el 03 de enero de 2023.
Varias Dependencias	160-COE2207-24720	Petición de copias	La solicitud no ha sido asignada ni contestada al 13_01_2022
Varias Dependencias	160-COE2209-33431	Petición de Información	La solicitud fue contestada con atraso, presenta asignación ZF-22-5485 con fecha del 05-12-2022
Varias Dependencias	160-COE2209-33498	Petición en interés particular	La solicitud a fecha del 16_01_2023 presenta atraso para la respectiva respuesta, a la fecha según el aplicativo SIRENA no se encuentra asignada a ningún funcionario, situación similar en el E-Sirena, en la

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

070-

			cual no se encuentra comunicado a ninguna persona.
--	--	--	--

Fuente: Papel de trabajo muestra 57 PQRSD

Elaboro: Oficina de Control Interno.

8.2 Calidad de la respuesta.

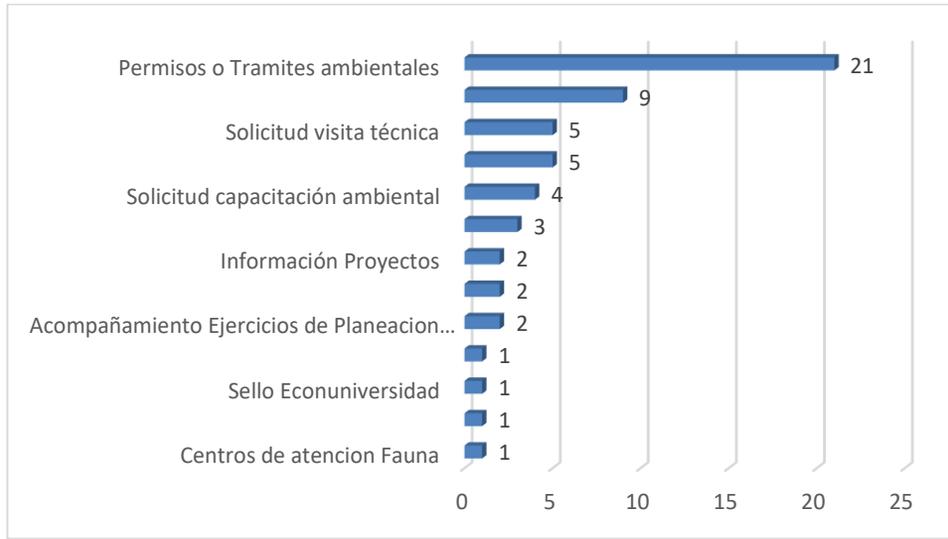
De acuerdo con la muestra seleccionada, se verificó directamente en el módulos PQRSD y módulo de correspondencia las respuestas entregadas a las partes interesadas, evidenciando que de las 57 PQRSD analizadas 45 han sido contestadas en términos de calidad a los petitionarios y 10 no han sido contestadas estando en proceso su respuesta. Se resalta la rigurosidad técnica en la respuesta de las 47 solicitudes, denotando -según la muestra seleccionada- que los funcionarios encargados gestionaron cada PQRSD según sus particularidades obligando en algunos casos el desplazamiento para verificar en campo situaciones necesarias para consolidar información requerida en la solución y/o tramite al petitionario.

8.3 Temáticas más consultadas.

En la actualidad la Corporación se encuentra desarrollando un proceso para la identificación de recurrencias sobre las temáticas más consultadas; a razón de lo anterior, mediante un ejercicio de lectura y categorización simple realizado por la OCI sobre las 57 PQRSD que compone la muestra seleccionada, se logró identificar que 21 solicitudes corresponden a temas relacionados con Permisos o Trámites ambientales, 9 solicitudes sobre información ambiental, 5 sobre solicitudes de visitas técnicas, 5 riesgos por árboles entre otros. Lo anterior se describe a continuación:

Gráfica 6
Recurrencias según muestra seleccionada

070-



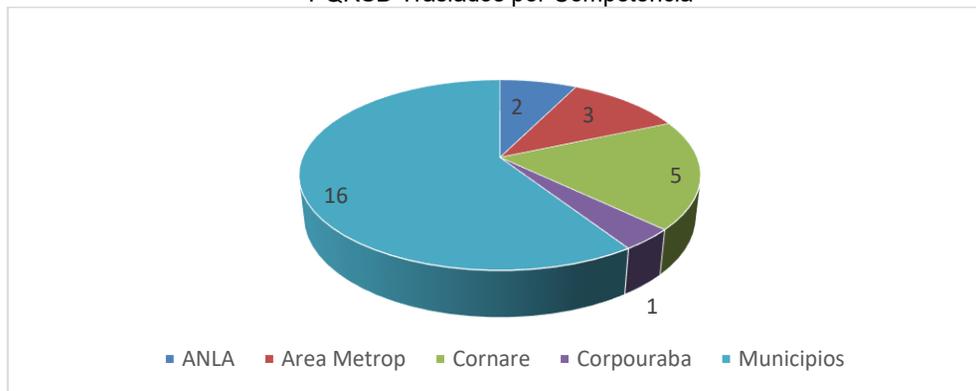
Fuente: Papel de trabajo OCI muestra seleccionada.

Elaboro: Oficina de Control Interno

9 PQRSD TRASLADADAS PARA OTRAS ENTIDADES

Durante el segundo semestre 2022, se trasladaron por competencia 27 PQRSD de las cuales 16 fueron para el ANLA, 5 CORNARE y las restantes al Área metropolitana, CORPOURABA o municipios así:

Gráfica 7
PQRSD Traslados por Competencia



Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 12_01_2023

Elaboro: Oficina de Control Interno.

Adicional a lo anterior, la dependencia con mayor número de traslados a otras entidades corresponde a la Subdirección de Ecosistemas con 13. Lo descrito se ilustra a continuación:

Tabla 7
Traslado PQRSD otras entidades por dependencia

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-

<i>Dependencia</i>	<i>ANLA</i>	<i>Área Metrop</i>	<i>Cornare</i>	<i>Corpou raba</i>	<i>Mpios</i>	<i>Total</i>
Oficina de control interno			1			1
Oficina Territorial Aburrá Norte	1					1
Oficina Territorial Cartama			1		2	3
Oficina Territorial Panzenú					1	1
Secretaría Ambiental de Envigado					3	3
Subdirección de ecosistemas		3	1	1	8	13
Subdirección de Gestión Ambiental	1				1	2
Subdirección de Planeación			2		1	3
Total	2	3	5	1	16	27

Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 12_01_2023

Elaboro: Oficina de Control Interno.

10 PQRSD NEGACIÓN DE RESPUESTA.

Según reporte del módulo PQRSD a fecha 12_01_2023 y el Tablero de Control, para el **segundo semestre de 2022** por parte de CORANTIOQUIA 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.

11 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE INFORMES ANTERIORES

Mediante memorando No 070–MEM2207–5460 del 07 de Julio de 2022 Se presentó el informe de seguimiento a PQRSD correspondiente al primer semestre 2022, en dicho documento se establecieron las siguientes recomendaciones a las cuales se realiza seguimiento en el presente Informe:

Recomendación 1: “(...)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.(...)”

Seguimiento: Persisten atrasos en cuanto a la respuesta de los PQRSD; no obstante, se nota un cambio positivo frente al semestre I donde el porcentaje de solicitudes “en

070-

proceso” correspondía al 31.5% mientras que en el actual semestre se redujo al 26.3%.³ Vale la pena indicar que, según la muestra analizada, las PQRSD allegadas a la Corporación contienen muchas particularidades las cuales se tienen en cuenta para emitir respuestas en términos de calidad y de fondo a los peticionarios, lo cual a veces ocasiona atrasos.

Recomendación 2: “(...) 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. (...)”

Seguimiento: De acuerdo con el análisis realizado a la muestra de PQRSD, cada dependencia responsable tenía a su cargo las solicitudes que les correspondían.

Recomendación.: (...) Realizar el cierre de las PQRSD en el módulo a las solicitudes que ya se les emitió respuesta por parte de todas las dependencias.

Seguimiento: Conforme el seguimiento realizado en el presente informe, a través de la muestra seleccionada se detectó que solamente 1 PQRSD⁴ de las 57 analizadas, tenía respuesta pero no había sido cerrada en el aplicativo. En cuanto al universo de 3.834 requeriría una revisión uno a uno para poder determinar dicha situación.

La Corporación está en proceso para la depuración de PQRSD que tienen respuesta pero que no se han cerrado en el respectivo modulo.

12 CONCLUSIONES

- ✓ Durante el segundo semestre del 2022 allegaron a la Corporación 3.834 PQRSD, las dependencias con mayor participación corresponden a la O.T. Aburra Norte con 507, Subdirección de Ecosistemas 493 y Subdirección de sostenibilidad y Gestión territorial con 411 concentrando el 37% de las solicitudes recibidas; a su vez, dichas dependencias concentran mayores cantidades de respuestas extemporáneas con un total de 313, 309 y 159 PQRSD respectivamente.
- ✓ Los tiempos promedio de respuesta a PQRSD han sido disminuidos en 18 dependencias y/u Territoriales de la Corporación logrando para el segundo semestre reducirse a 15 días

³ Datos provenientes de la Gráfica 4 Gestión respuesta PQRSD.

⁴ Radicado 160-COE2208-27504

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-
promedio.

- ✓ Las PQRSD allegadas a la Corporación contienen particularidades muy específicas y diversas; no obstante lo anterior, se conserva un buen estándar de Calidad en la emisión de las respuestas; concluyendo así, que los aspectos a mejorar se relacionan en mayor medida con la oportunidad que con la calidad en la gestión de PQRSD.
- ✓ **(*)Nota aclaratoria:** Mediante un ejercicio realizado por varias dependencias, con ocasión del seguimiento realizado por la Oficina Control Interno, se *identifico que este volumen de PQRSD sin respuesta puede estar asociado a las siguientes situaciones:* a) *No obstante haber sido resueltas, no se realizó el cierre en el modulo PQRSD manualmente o automáticamente.* b) *no han sido asignadas a través del correspondiente modulo PQRSD ocasionando dificultades para su gestión.* c) *han sido rechazadas las asignaciones por el funcionario designado generando reprocesos y quedando pendiente su reasignación.* d) *Las PQRSD allegadas a la Corporación responden a particularidades que ameritan un mayor tiempo de respuesta para ser resueltas de fondo.*

13 RECOMENDACIONES

Conforme con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se remiten las siguientes recomendaciones a fin de tenerse en cuenta por los responsables de los procesos y las diferentes dependencias de la Corporación:

- ✓ Considerar reforzar los GIT que concentran mayor número de PQRSD en las subdirecciones de Ecosistemas, Sostenibilidad. OT Aburra Norte, ya que son las dependencias que más presionan los indicadores de solicitudes en proceso a la fecha de corte.
- ✓ Continuar con el estándar de calidad que se da en las respuestas a los peticionarios, Sopena de las particularidades propias de cada PQRSD que a veces implica actividades adicionales para la correspondiente gestión.
- ✓ Verificar por cada jefe y/o administrativo de las dependencias, que las PQRSD no queden sin responsable para evitar atrasos en su respuesta; así mismo, procurar que las asignaciones se realicen en forma oportuna para la gestión del correspondiente funcionario.
- ✓ Verificar por cada responsable, las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno relacionadas en la tabla 6 del presente informe para su ajuste o gestión de las PQRSD según el caso.

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

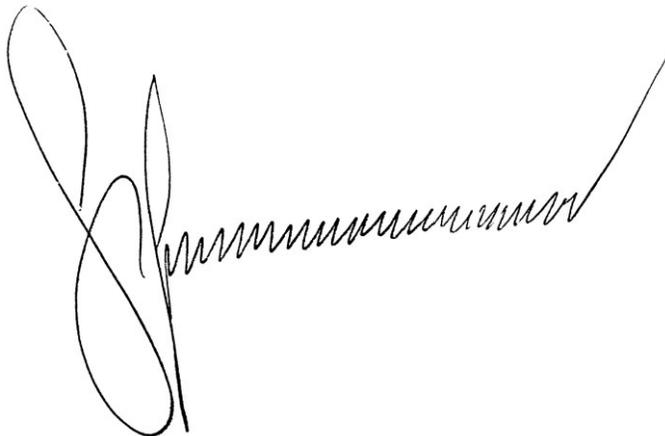
070-

- ✓ Se recomienda implementar por las subdirecciones y oficinas respectivas la buena práctica de consultar periódicamente a través del modulo de PQRSD – Opción Reportes- las solicitudes a cargo de cada dependencia para llevar un control y desarrollar un ejercicio de gestión en pro de mejora en los indicadores de oportunidad evitando así acumulación. (Cultura del autocontrol).

14 ASPECTOS POSITIVOS POR RESALTAR

El presente informe incluyo la verificación pormenorizada de una muestra aleatoria correspondiente a 57 PQRSD; fruto de lo anterior, se resalta el estándar de **CALIDAD** que evidencio en los documentos de respuesta a las solicitudes gestionadas por los funcionarios ante las particularidades de las solicitudes.

Cordialmente,



JULIÁN DAVID JARAMILLO VÁSQUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Cesar Augusto Montoya Trujillo 
Revisó: Julián David Jaramillo Vásquez
Fecha de elaboración: 26/01/2023