

CORANTIOQUIA - Subdirección Administrativa y Financiera Medellín
MEMORANDO
DIRECCIÓN GENERAL
Fecha: 15-ago-2023 04:17 PM Pág: 1
Anexos: 21 PÁGINAS
Archivar en:
Radicado por: Carlos Mauricio Cuervo Vanegas



070-MEM2308-5755

Favor citar este número al responder

PARA: DIRECCIÓN GENERAL
Director (E) Carlos Alberto Velásquez López

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: Socialización Informe Semestral de Seguimiento a la Gestión de PQRSD. Período 2023-I.

Por medio del presente, la Oficina de Control Interno realiza envío y socialización del Informe de Seguimiento a las PQRSD, primer semestre del 2023, 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: Informe con 21 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: N/A

Elaboró: Cesar Augusto Montoya Trujillo
Revisó: Julián David Jaramillo Vásquez
Fecha de elaboración: 2023-08-03

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, PQRSD**

Primer Semestre de 2023

**Presentado a
Dirección General CORANTIOQUIA**

**Preparado por
Oficina de Control Interno**

Medellín, 2023-7-31

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 |
| 7.2 | Comparativo Peticiones recibidas vigencia 2020, 2021 y 2022..... | 10 |
| 7.3 | Clasificación de las PQRSD y Situación actual..... | 11 |
| 7.4 | Términos para la gestión de respuesta..... | 11 |
| 7.5 | Gestión de respuesta por dependencia..... | 12 |
| 7.6 | Comparativa gestión de respuesta vigencia 2020 al 2022..... | 14 |
| 7.7 | Tiempo promedio de respuestas..... | 15 |
| 8 | TEMÁTICAS MÁS CONSULTADAS - RECURRENCIAS..... | 16 |
| 9 | PQRSD TRASLADADAS PARA OTRAS ENTIDADES..... | 17 |
| 10 | PQRSD NEGACIÓN DE RESPUESTA..... | 18 |
| 12 | CONCLUSIONES..... | 20 |
| 13 | RECOMENDACIONES..... | 20 |
| 14 | ASPECTOS POSITIVOS POR RESALTAR..... | 21 |

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 enero al 30 de junio de 2023**.

El presente seguimiento, contiene un análisis 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, de las respuestas a las solicitudes y temáticas mas consultadas. Para tal efecto, se tomó como fuente el tablero de control desarrollado por la Subdirección de Planeación en apoyo del PAC y la Oficina de Control Interno link MEGATESO: <https://corantioquia.sharepoint.com/sites/megateso/SitePages/SEGUIMIENTO-A-PETICIONES,-QUEJAS,-RECLAMOS,-SUGERENCIAS,-DENUNCIAS---PQRSD.aspx> y reporte del modulo PQRSD Corporativo, descargado directamente por la Oficina de Control Interno con fecha del 03/08/2023

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

070-

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.
- **Tablero de Control:** Es una herramienta de control y seguimiento, la cual a través de una serie de indicadores permite diagnosticar el estado actual del área (...) y su evolución, con el fin de tener un mejor entendimiento de su situación y poder tomar las decisiones más adecuadas¹

¹ G.ES.08 Guía para la estructuración del Tablero de Control para la Gestión de TI pag 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-

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 enero al 30 de junio de 2023**, 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 primer semestre 2023, identificando posibles tendencias con relación a vigencias anteriores.
- Detallar recurrencias según categorías del tablero de control PQRSD, identificar traslados a otras entidades, peticiones con negación de respuesta y seguimiento a recomendaciones de informes anteriores.
- 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 enero a junio de 2023, con base en el Sistema de Gestión documental corporativo E-SIRENA, modulo de PQRSD Corporativo y el tablero de control a las PQRSD dispuesto en el MEGATESO. Fecha de corte de consulta y reporte al 03/08/2023.

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.
- 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,

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-

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.
- Ley 2294 de 2023 –Plan Nacional de Desarrollo – Colombia Potencia Mundial de la Vida.

070-

6 METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se toma como base 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 al 03/08/2023 y procede determinar sus conceptos y resultados del seguimiento, tomando como base información cuantitativa proveniente de los registros de dicha fuente. Adicionalmente la información es complementada mediante análisis directo a reporte del modulo PQRSD descargado por la Oficina de Control Interno con el mismo corte del 03/08/2023.

El informe incorpora tablas y gráficos de tendencia con el fin de visualizar el comportamiento que presento la gestión de los PQRSD en el primer semestre del 2023, así como un análisis comparativo en relación a vigencias anteriores, el cual debe ser interpretado teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: a) hasta el I semestre 2022, la Oficina de Control interno desarrolló el informe según reportes o bases de datos enviadas por el PAC, realizando algunos ajustes socializados con las dependencias; para el segundo semestre 2022, se realizó el análisis teniendo en cuenta reportes descargados directamente desde el aplicativo de PQRSD apoyados del tablero de control PQRSD en etapa final de desarrollo; finalmente, para el actual informe y gracias al desarrollo del tablero de control, se pudo realizar el análisis tomando en su totalidad los indicadores de dicha herramienta complementados con el reporte descargado del modulo PQRSD al 03/08/2023. b) para efectos de considerar tendencias, se tuvo en cuenta las cifras establecidas en los anteriores informes del año 2020, 2021 y 2022 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 informe².

² 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.

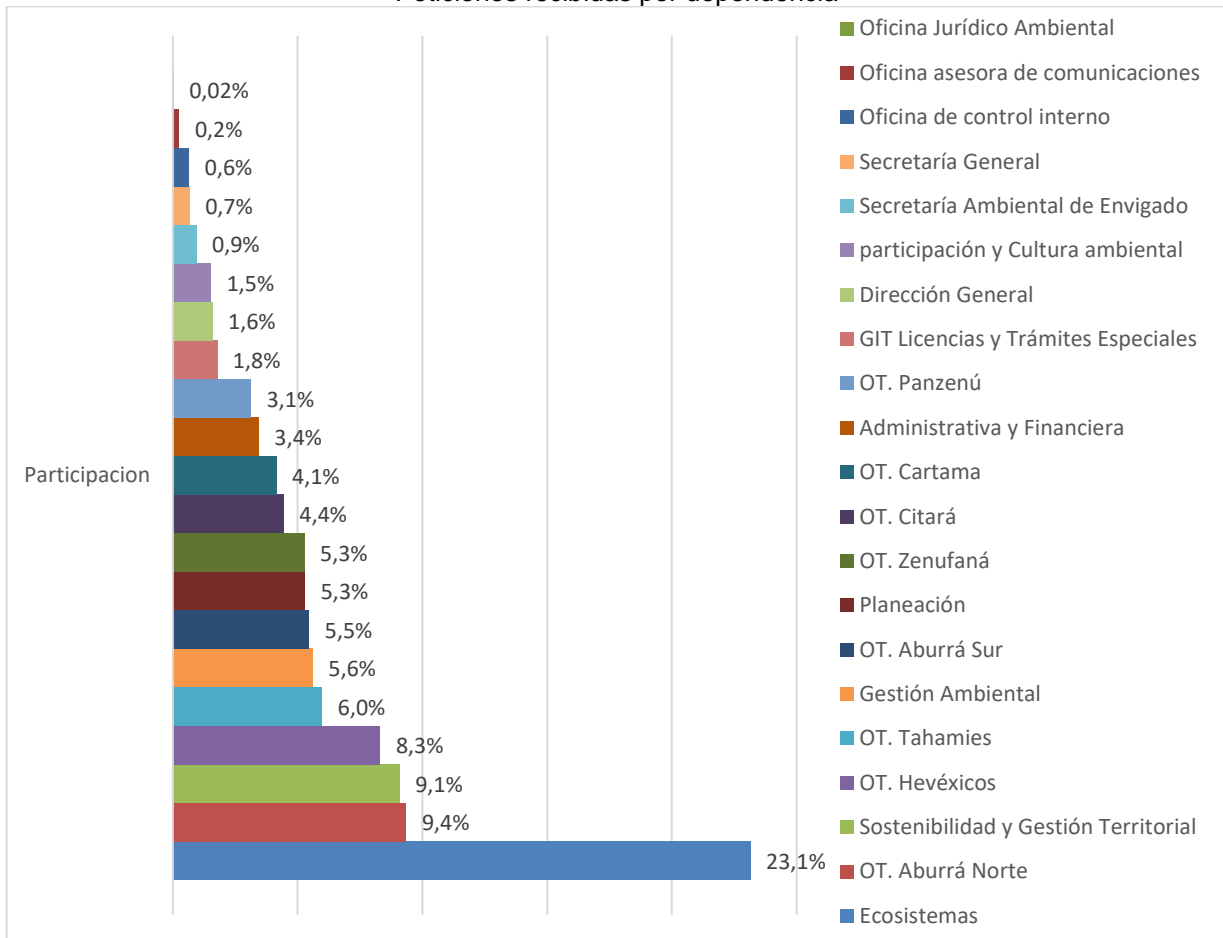
Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

7 GESTIÓN DE PETICIONES A TRAVÉS DEL MODULO PQRSD.

7.1 Cantidad PQRSD recibidas II Semestre

Mediante consulta realizada al Tablero de control PQRSD, se encontró que el primer semestre del 2023 fueron allegadas a la Corporación 4.802 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Al realizar un análisis sobre la distribución por dependencias se evidencia que la Subdirección de Ecosistemas, Oficina Territorial Aburra Norte, la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial y la OT Hevexicos, presentan mayor cantidad de registros de PQRSD con una participación del 23.1%, 9.4%, 9.1% y 8.3% respectivamente. En complemento con lo anterior, la Oficina de Control Interno, Asesora de Comunicaciones y Jurídico ambiental, presentan la menor participación frente a PQRSD con porcentajes del 0.6%, 0.2%, 0.02% respectivamente.

Grafica 1
Petitionen recibidas por dependencia



Fuente: Reporte Tablero Control PQRSD consultado con fecha 03_08_2023.

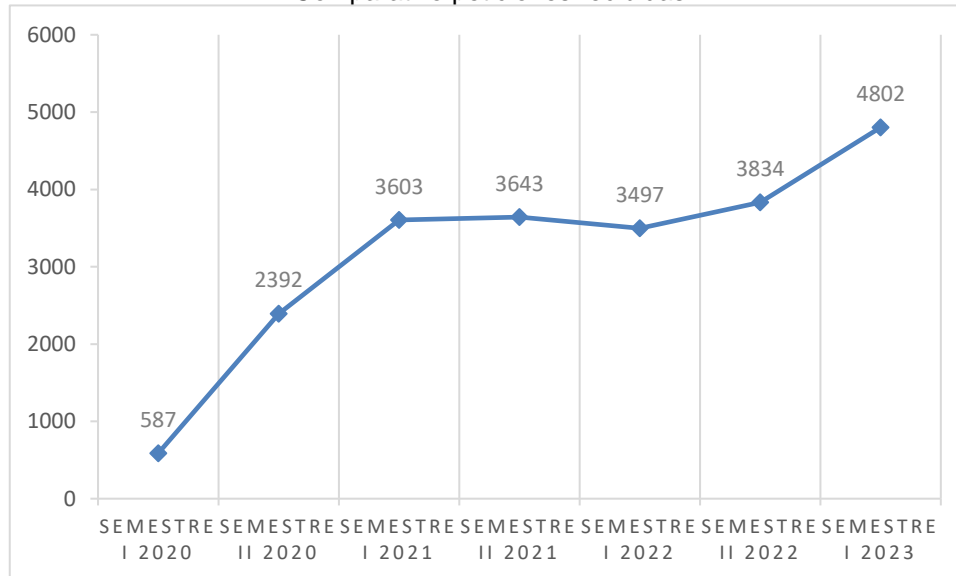
Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

NOTA: En el módulo PQRSD no se registra la totalidad de solicitudes tramitadas por la Oficina de Control Interno debió a que por el módulo de correspondencia se recibieron aproximadamente 271 solicitudes provenientes en su mayoría de Órganos de Control adicionales a las 31 reportadas en el módulo PQRSD.

7.2 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, para la vigencia analizada se presenta nuevamente un aumento histórico en la cantidad recibida de PQRSD. Se identifica 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 I 2023 se evidencia un comportamiento del 1.1%, - (4.2)%, 9% y 20%³, tal y como se observa en la siguiente gráfica:

Grafica 2
Comparativo peticiones recibidas



Fuente: Informes semestrales OCI 2020, 2021 2022, Tablero de control semestre I 2023

³ 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 y semestre I del 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

070-

7.3 Clasificación de las PQRSD y Situación actual.

De acuerdo con la consulta realizada al tablero de control 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 49%, “Petición de información” 13% y “Petición en interés general” 8%; se resalta que, dichos descriptores también concentran la mayor cantidad de solicitudes “**en proceso**”, con porcentajes del 9%, 2% y 2% respectivamente.

En complemento con lo anterior, a fecha de consulta 03/08/2023, se evidencia que 793 PQRSD no se han contestado, de estas, 29 aún se encuentran en términos.

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

Tabla 1
Porcentaje de peticiones recibidas por descriptor

| <i>Categoría</i> | <i>Resuelto</i> | <i>Participacion</i> | <i>En proceso</i> | <i>Participacion</i> | <i>Total</i> | <i>Participacion</i> |
|--|-----------------|----------------------|-------------------|----------------------|--------------|----------------------|
| petición en interés particular | 2374 | 49% | 424 | 9% | 2798 | 58% |
| Petición de Información | 624 | 13% | 118 | 2% | 742 | 15% |
| Petición en interés general | 367 | 8% | 101 | 2% | 468 | 10% |
| Petición de copias | 186 | 4% | 19 | 0% | 205 | 4% |
| Petición entre autoridades | 146 | 3% | 54 | 1% | 200 | 4% |
| Reclamo | 101 | 2% | 22 | 0% | 123 | 3% |
| Consulta | 68 | 1% | 19 | 0% | 87 | 2% |
| petición | 83 | 2% | 1 | 0% | 84 | 2% |
| Denuncia | 35 | 1% | 32 | 1% | 67 | 1% |
| Petición de información de congresistas | 14 | 0% | | 0% | 14 | 0% |
| Queja administrativa | 5 | 0% | 1 | 0% | 6 | 0% |
| Sugerencia | 3 | 0% | 2 | 0% | 5 | 0% |
| Petición de información de la defensoría del puebl | 3 | 0% | | 0% | 3 | 0% |
| TOTAL | 4009 | 83% | 793 | 17% | 4802 | 100% |

Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 03_08_2023

Elaboro: Oficina de Control Interno.

7.4 Términos para la gestión de respuesta.

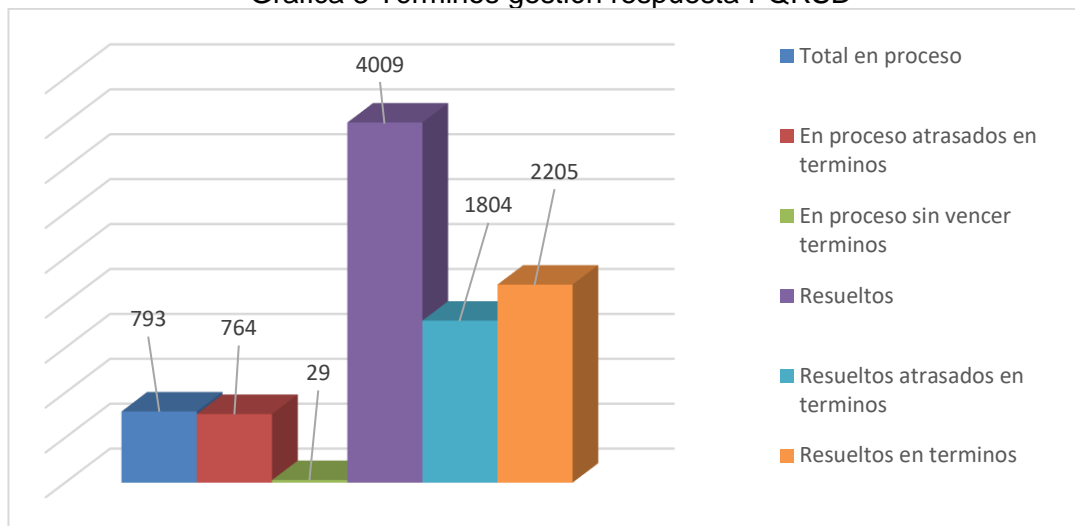
Conforme análisis realizado por la Oficina de Control Interno a través de reporte directo del modulo PQRSD a fecha de corte del 08/03/2023 se evidencio el siguiente comportamiento frente la gestión de las 4.802 PQRSD allegadas en el primer semestre del 2023:

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

070-

- Un total de 4.009 PQRSD equivalentes al 83.48% han sido resueltas; de éstas, 2205 se resolvieron en términos y 1804 con atraso en los términos.
- Un total de 793 PQRSD equivalentes al 16.52% continúan en proceso; de éstas, 764 ya están atrasadas en términos y 29 continuaban en términos a fecha de corte del reporte.

Grafica 3 Términos gestión respuesta PQRSD



Fuente: Reporte modulo PQRSD y papel de trabajo OCI

Elaboro: Oficina de Control Interno.

7.5 Gestión de respuesta por dependencia

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 158, Subdirección de Ecosistemas 129, Se resalta que dichas dependencias concentran mayor cantidad de solicitudes a cargo.(*)

Tabla 2
Gestión de respuesta por dependencia

| DEPENDENCIA | PQRSD en proceso a fecha de corte 03/08/2023 | | | PQRSD resueltos a fecha de corte 03/08/2023 | | | Total General |
|----------------------------------|--|----------------------------------|--------------------------------|---|---------------------------------|-----------------------|---------------|
| | Total en proceso | En proceso atrasados en términos | En proceso sin vencer términos | Resueltos | Resueltos atrasados en términos | Resueltos en términos | |
| Subdirección de ecosistemas | 129 | 124 | 5 | 982 | 638 | 344 | 1111 |
| Oficina Territorial Aburrá Norte | 158 | 143 | 15 | 291 | 158 | 133 | 449 |

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-

| | | | | | | | |
|--|------------|------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial | 31 | 31 | | 405 | 106 | 299 | 436 |
| Oficina Territorial Hevécicos | 68 | 66 | 2 | 331 | 153 | 178 | 399 |
| Oficina Territorial Tahamíes | 23 | 20 | 3 | 264 | 105 | 159 | 287 |
| Subdirección de Gestión Ambiental | 16 | 16 | | 253 | 105 | 148 | 269 |
| Oficina Territorial Aburrá Sur | 69 | 68 | 1 | 193 | 109 | 84 | 262 |
| Subdirección de Planeación | 1 | 1 | | 253 | 58 | 195 | 254 |
| Oficina Territorial Zenufaná | 71 | 69 | 2 | 182 | 81 | 101 | 253 |
| Oficina Territorial Citará | 27 | 27 | | 186 | 91 | 95 | 213 |
| Oficina Territorial Cartama | 11 | 11 | | 188 | 53 | 135 | 199 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 24 | 24 | | 141 | 30 | 111 | 165 |
| Oficina Territorial Panzenú | 51 | 51 | | 99 | 48 | 51 | 150 |
| GIT Licencias y Trámites Especiales | 69 | 68 | 1 | 16 | 7 | 9 | 85 |
| Dirección General | 43 | 43 | | 33 | 13 | 20 | 76 |
| Subdirección de Participación y Cultura ambiental | | | | 73 | 10 | 63 | 73 |
| Secretaría Ambiental de Envigado | | | | 45 | 17 | 28 | 45 |
| Secretaría General | | | | 32 | 3 | 29 | 32 |
| Oficina de control interno | | | | 21 | 9 | 12 | 21 |
| Oficina asesora de comunicaciones | 2 | 2 | | 10 | 3 | 7 | 12 |
| Oficina Control Interno Disciplinario | | | | 10 | 6 | 4 | 10 |
| Oficina Jurídico Ambiental | | | | 1 | 1 | | 1 |
| Totales | 793 | 764 | 29 | 4009 | 1804 | 2205 | 4802 |

Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 03/08/2023 Papel de trabajo OCI

Elaboro: Oficina de Control Interno

(*)Nota aclaratoria: Las PQRSD en proceso pueden estar asociadas a las siguientes situaciones: a) No obstante haber sido resueltas, no se realizó el cierre en el módulo PQRSD manualmente o automáticamente.

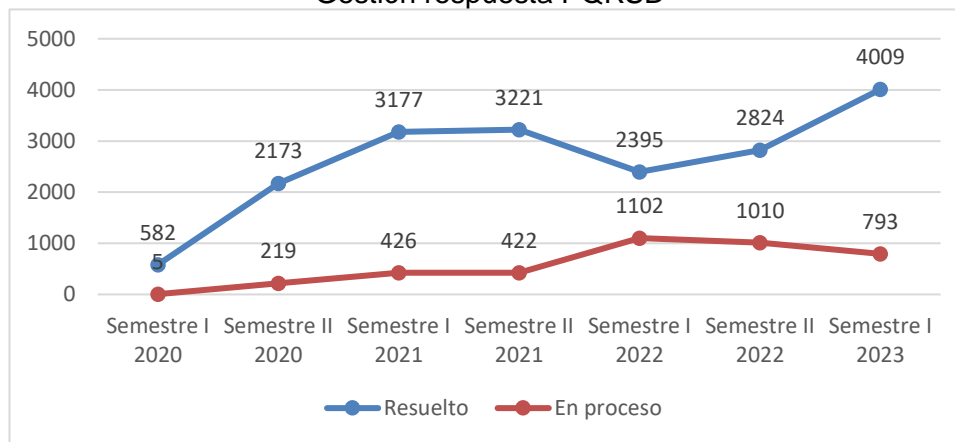
Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

070-

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, o f) no se ha dado respuesta por la dependencia encargada.

7.6 Comparativa gestión de respuesta vigencia 2020 al 2022

Gráfica 4
Gestión respuesta PQRSD



Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 12_01_2023.

Elaboro: Oficina de Control Interno.

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 3
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% |
| Semestre I 2023 | 4009 | 793 | 16,51% |

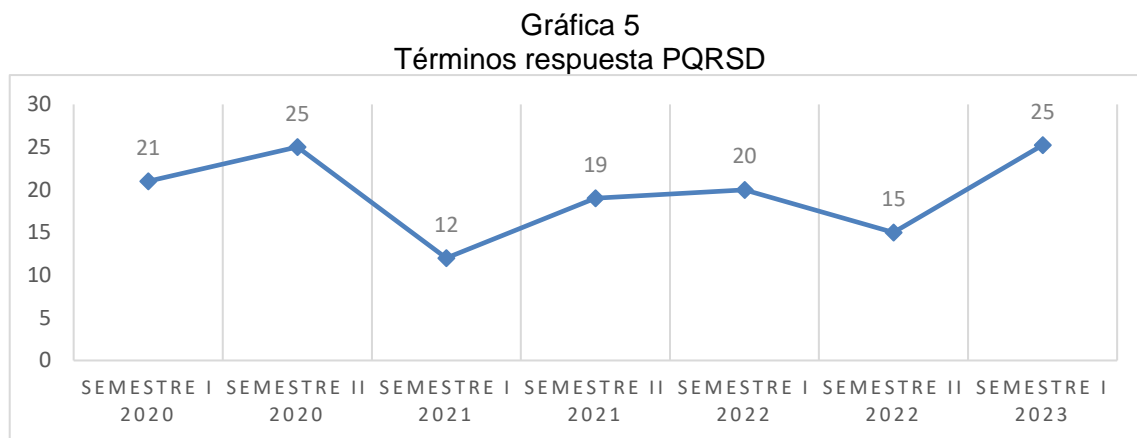
Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 03/08/2023

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

7.7 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, en el primer semestre 2023 se han ampliado los tiempos promedio de respuesta llegando a los 25 días. La tendencia se ejemplifica en la siguiente gráfica:



Fuente: Reporte Tablero de control PQRSD fecha 08/03/2023, Informes seguimiento PQRS anteriores
Elaboro: Oficina de Control Interno.

Relacionado con lo anterior, según reporte del tablero de control del PQRSD, 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 4
Variación promedio días para la respuesta PQRSD

| <i>Dependencia</i> | <i>Promedio días semestre I 2023</i> | <i>Promedio en Días Semestre II 2022</i> | <i>Variación</i> |
|--------------------------------|--------------------------------------|--|------------------|
| Oficina Territorial Citará | 34,61 | 23 | Aumento ↑ |
| Subdirección de ecosistemas | 33,85 | 22 | Aumento ↑ |
| Oficina Territorial Aburrá Sur | 29,91 | 21 | Aumento ↑ |
| Oficina Territorial Hevéxicos | 26,04 | 19 | Aumento ↑ |

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-

| | | | |
|--|--------------|-----------|------------------|
| Dirección General | 11,76 | 16 | Disminución ↓ |
| Oficina Territorial Tahamíes | 22,5 | 15 | Aumento ↑ |
| Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial | 15,44 | 15 | Aumento ↑ |
| Oficina Territorial Zenufaná | 22,54 | 15 | Aumento ↑ |
| Oficina Territorial Aburrá Norte | 30,25 | 14 | Aumento ↑ |
| Oficina Territorial Panzenú | 18,6 | 14 | Aumento ↑ |
| Oficina Jurídico Ambiental | 32 | 14 | Aumento ↑ |
| Oficina asesora de comunicaciones | 15,92 | 13 | Aumento ↑ |
| Subdirección de Planeación | 15,91 | 13 | Aumento ↑ |
| Subdirección de Gestión Ambiental | 21,62 | 10 | Aumento ↑ |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 24,55 | 10 | Aumento ↑ |
| Secretaría General | 8,5 | 10 | Disminución ↓ |
| Oficina Territorial Cartama | 21,76 | 9 | Aumento ↑ |
| Subdirección de Participación y Cultura ambiental | 12,27 | 9 | Aumento ↑ |
| Oficina de control interno | 13,74 | 8 | Aumento ↑ |
| Secretaría Ambiental de Envigado | 20,98 | 6 | Aumento ↑ |
| Oficina Control Interno Disciplinario | sin dato | 4 | Aumento ↑ |
| GIT Licencias y Trámites especiales | 9,47 | sin dato | Sin dato |
| PRMEDIO EN DÍAS CORPORACION | 25,23 | 15 | Aumento ↑ |

Fuente: Reporte tablero control PQRSD 03/08/2023 – informe PQRSD anterior.

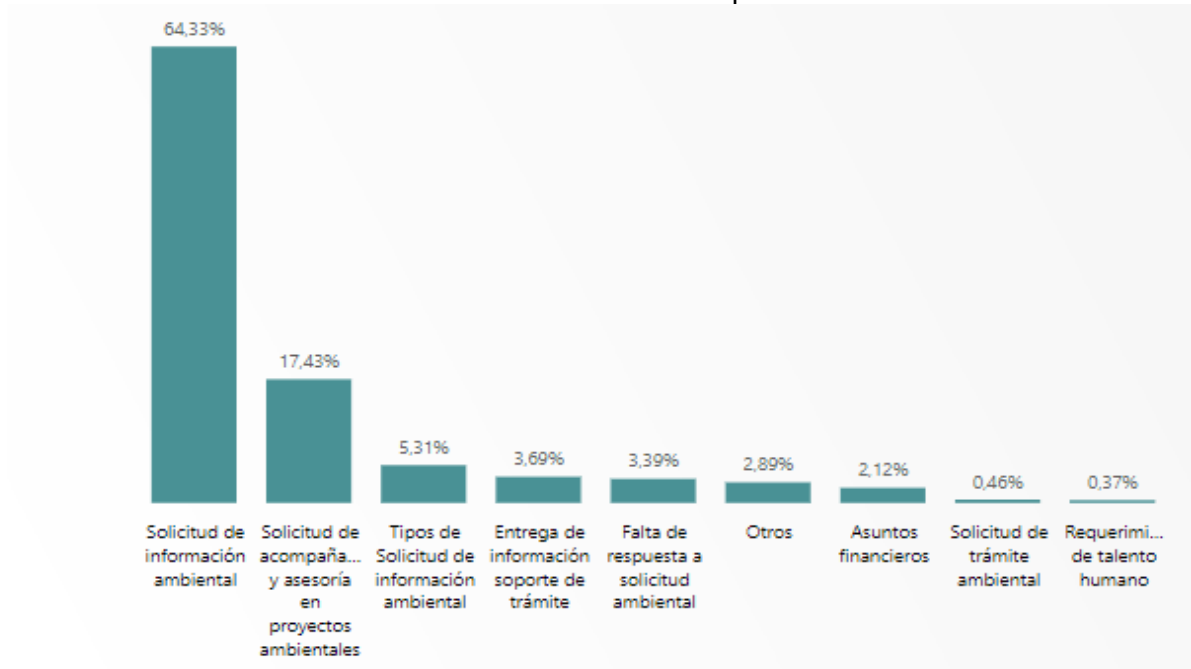
Elaboro: Oficina de Control Interno.

8 TEMÁTICAS MÁS CONSULTADAS - RECURRENCIAS.

En la actualidad el nivel de desarrollo del tablero de control PQRSD, permite identificar las temáticas más consultadas; según verificación de información en dicha herramienta con fecha del 03/08/203, se evidencia que las recurrencias con mayor participación corresponden a “*solicitudes de información ambiental*” con el 64,33% y “*solicitudes de acompañamiento y asesoría en proyectos ambientales*” con el 17,43%. Para mayor detalle se presenta a continuación imagen extraída de dicho tablero de control:

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

Imagen 1
Tablero de Control %TG Recuento por Radicado

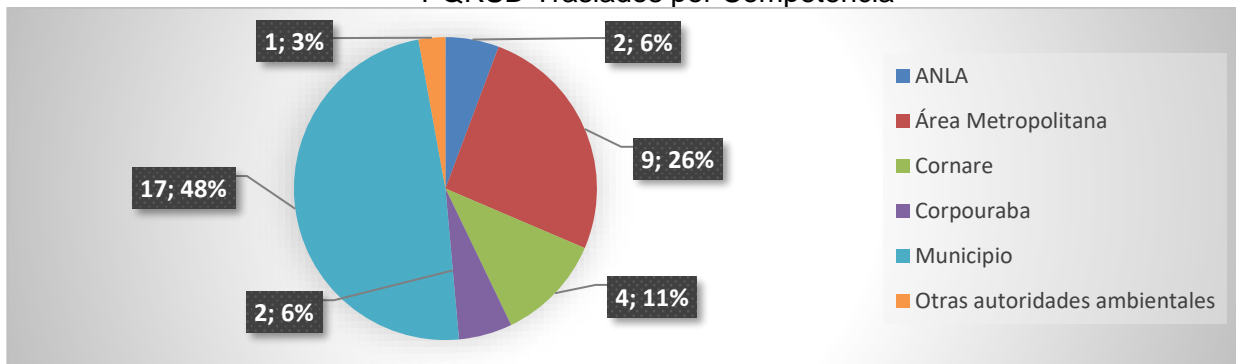


Fuente: Consulta modulo PQRSD 03/08/2023.

9 PQRSD TRASLADADAS PARA OTRAS ENTIDADES

Durante el segundo semestre 2022, se trasladaron por competencia 35 PQRSD de las cuales 17 fueron Municipios, 9 para el área metropolitana, 4 Cornare, 2 Corpouraba, 2 ANLA y 1 para otras autoridades ambientales.

Gráfica 6
PQRSD Traslados por Competencia



Fuente: Reporte PQRSD fecha de corte 03/08/2023.

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

070-

10 PQRSD NEGACIÓN DE RESPUESTA.

Según reporte del módulo PQRSD a fecha 03/08/2023 y consulta al tablero de control PQRSD para el **primer semestre de 2023** por parte de CORANTIOQUIA no se logró evidenciar negación de 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-MEM2301-534 del 21 de enero del 2023 Se presentó el informe de seguimiento a PQRSD correspondiente al segundo semestre 2022, en dicho documento se establecieron las siguientes recomendaciones a las cuales se realiza seguimiento en el presente Informe:

Recomendación: 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.

Seguimiento: El punto de atención al ciudadano ha liderado diferentes estrategias y actividades para el proceso de mejoramiento en la gestión de las PQRSD; entre las cuales se evidencia la relacionada con la “Estrategia Corporativa para la atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD” que esta siendo socializada con todas la dependencias y busca mejorar las competencias de los funcionarios frente a una mayor comprensión, apropiación y compromiso con la respuesta oportuna y clara a las peticiones y demás solicitudes de información de la ciudadanía, función asignada por la Constitución y la Ley a todas las entidades gubernamentales y a todas y todos los servidores públicos, en cumplimiento de los fines del Estado.- Memorando 160-MEM2307-5280.

Recomendación: 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.

Seguimiento: Cada dependencia realiza lo relativo a dicho ítem.

Recomendación: 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.

Seguimiento: Según seguimiento realizado, persisten debilidades frente a los atrasos en las respuestas; así mismo, se requiere mejorar los procesos para que los oficios que no se han gestionado (en proceso), se asignen con el debido tiempo para respuesta y si es rechazada la asignación, se lleve control de la misma.

070-

Recomendación: 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.

Seguimiento: En la tabla 6 del informe PQRSD semestre II 2023 según muestra cualitativa se identificaron PQRSD sin respuesta, al realizar seguimiento se identifica lo siguiente:

160-COE2208-27442: Verificado modulo PQRSD no se ha dado respuesta al peticionario a fecha del 03/08/2023 la dependencia asignada según modulo corresponde a la OT Aburra Norte. Se reitera nuevamente la recomendación.

160-COE2212-44976: Verificado modulo PQRSD no se ha dado respuesta al peticionario a fecha del 03/08/2023 la dependencia asignada según modulo corresponde a la OT Aburra Norte. Se reitera nuevamente la recomendación.

160-COE2210-37223: Verificado modulo PQRSD no se ha dado respuesta al peticionario a fecha del 03/08/2023 la dependencia asignada según modulo corresponde a la OT Aburra Norte. Se reitera nuevamente la recomendación.

160-COE2212-42538: Verificado modulo PQRSD no se ha dado respuesta al peticionario a fecha del 03/08/2023 la dependencia asignada según modulo corresponde a la OT Panzenú. Se reitera nuevamente la recomendación.

160-COE2211-40963: Verificado modulo PQRSD no se ha dado respuesta al peticionario a fecha del 03/08/2023 la dependencia asignada según modulo corresponde a la OT Panzenú. Se reitera nuevamente la recomendación.

160-COE2207-24720: Verificado modulo PQRSD no se ha dado respuesta al peticionario a fecha del 03/08/2023 la dependencia asignada según modulo corresponde a Varias dependencias. Se reitera nuevamente la recomendación.

160-COE2211-41758: Resuelta en el modulo PQRSD. Se atendió la recomendación.

160-COE2212-42208: Resuelta en el modulo PQRSD. Se atendió la recomendación.

160-COE2208-29331: Resuelta en el modulo PQRSD. Se atendió la recomendación.

160-COE2212-44024: Resuelta en el modulo PQRSD. Se atendió la recomendación.

160-COE2209-33498: Resuelta en el modulo PQRSD. Se atendió la recomendación.

Recomendación: 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).

Seguimiento: Se identifica que a través del PAC se están liderando estrategias con las diferentes dependencias.

070-

12 CONCLUSIONES

Durante el primer semestre del 2023 allegaron a la Corporación 4.802 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; conforme con lo anterior, la Subdirección de Ecosistemas, Oficina Territorial Aburra Norte, la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial y la OT Hevexicos, presentan mayor cantidad de registros de PQRSD con una participación del 23.1%, 9.4%, 9,1% y 8.3% respectivamente.

Realizado análisis sobre la cantidad de PQRSD allegadas, se evidencia que el semestre en evaluación presenta una cifra superior a las reportadas semestralmente desde el año 2021, lo que denota mayores esfuerzos administrativos para dar respuesta a los peticionarios.

Los descriptores que concentran la mayoría de las solicitudes allegadas a la corporación son: “*Petición de interés particular*” con el 49%, “*Petición de información*” 13% y “*Petición en interés general*” 8%; los cuales a su vez, también concentran la mayor cantidad de solicitudes “*en proceso*”, con porcentajes del 9%, 2% y 2% respectivamente.

Un total de 4.009 PQRSD equivalentes al 83.48% han sido resueltas; de éstas, 2205 se resolvieron en términos y 1804 con atraso en los términos. Adicionalmente, un total de 793 PQRSD equivalentes al 16.52% continúan en proceso; de éstas, 764 ya están atrasadas en términos y 29 continuaban en términos a fecha de corte del reporte, lo cual denota que persisten los atrasos para dar respuesta a los peticionarios.

Los tiempos promedio de respuesta a PQRSD para el segundo semestre del 2023 han disminuido solo en 2 dependencias, las restantes presentaron aumento lo cual se refleja en aumento de (15) días promedio en el segundo semestre 2022 a (25) días promedio en el semestre evaluado. Se debe tener en cuenta que al parecer la capacidad operativa del segundo semestre 2022 y el primer semestre 2023 no ha tenido mayores variaciones; no obstante el numero de peticiones allegadas si han presentado un aumento del 20%.

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:

- ✓ Se reitera considerar reforzar los GIT que concentran mayor número de PQRSD en las subdirecciones de Ecosistemas y la OT Aburra Norte, son las dependencias que más presionan los indicadores de solicitudes en “*proceso*” a la fecha de corte, con la determinante que para el semestre hubo un aumento significativo en las Peticiones.
- ✓ Continuar con la buena práctica de 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,

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-

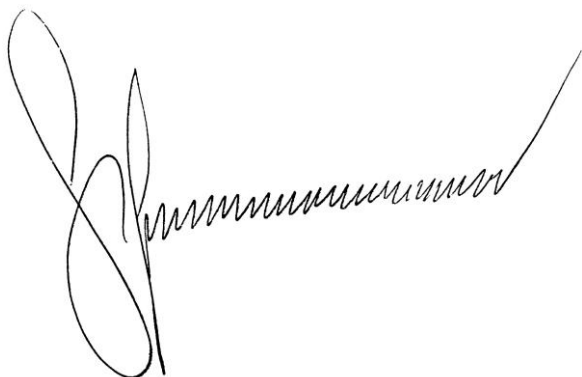
procurar que las asignaciones se realicen en forma oportuna para la gestión del correspondiente funcionario.

- ✓ Acatar lo indicado en el presente informe por la Oficina de Control interno sobre (6) peticiones que fueron sujeto de observación en el segundo semestre del 2022 y que para el presente seguimiento no han sido sujeto de respuesta por las dependencias respectivas.
- ✓ Se reitera la recomendación a las Oficinas Territoriales y la Subdirección de Ecosistemas implementar la buena práctica de consultar periódicamente a través del módulo de PQRSD – Opción Reportes- las solicitudes a cargo de cada dependencia así como el tablero de control de PQRSD, para 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

Se resaltan los esfuerzos del Punto de Atención al Ciudadano frente a las campañas para la depuración de PQRSD, desarrollo del tablero de Control y el fortalecimiento de capacidades en los funcionarios para la apropiación de la *“Estrategia Corporativa para la atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD”*.

Cordialmente,



JULIÁN DAVID JARAMILLO VÁSQUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Cesar Augusto Montoya Trujillo 
Revisó: Julián David Jaramillo Vásquez
Fecha de elaboración: 03/08/2023