

CORANTIOQUIA - Subdirección Administrativa y Financiera Medellín

MEMORANDO
DIRECCIÓN GENERAL

Fecha: 20-mar-2024 05:13 PM Pág: 1

Anexos: 24 PÁGINAS

Archivar en:

Radicado por: Claudia María Gómez Londoño



070-MEM2403-2108

Favor citar este número al responder

PARA: DIRECCIÓN GENERAL
Directora, Liliana María Taborda González

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: Informe Semestral de Seguimiento a la Gestión de PQRSD.
Semestre II de 2023.

La Oficina de Control Interno realiza envío y socialización del Informe de Seguimiento a las PQRSD, segundo semestre del 2023, de acuerdo 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,



AICARDO ANTONIO URREGO ÚSUGA
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Uno (24 páginas)

Copia: Copia: 040 -040OC-180- 160 - 190 – 110 - 120- 140 – 090- martha_montoya-rcrodriguez -psepulveda-cesar_montoya-larevalo-dlopez-ozuluaga-jdgiraldomrodriguez-marlo_florez-egmurillo-jgaviria-carmen_hernandez-juan_gaviria-idiáz-lbotero-jcojo-jugarcia-lirios-diego_molano-mnegred-160HX-160PZ-160CI-160AN-160AS-160TH-160ZF-ccastano-rarroyave-csmontoya-oramirez-jaime_maya-gagudelo-goviedo-janeth_aguirre-ambrosio_caicedo-cgomez-gzapata-dgomez-rperez- nguzman.

Respuesta a: N/A

Asignación: 070-24-63

Elaboró: Liz Albani Cañas Yotagrí 

Revisó: Aicardo Antonio Urrego Úsuga

Fecha de elaboración: 2024-03-20

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 - PQRSD SEMESTRE II DE 2023

**Presentado a
Dirección General**

**Preparado por
Oficina de Control Interno**

Medellín, 2024-03-20

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



SA-CER440982 SC-CER341300

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
GLOSARIO	4
OBJETIVOS	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
ALCANCE	5
NORMATIVAD	5
METODOLOGÍA	6
DESARROLLO DEL INFORME	7
CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGÚN SU FINALIDAD.	7
Tabla 1. Cantidad de Peticiones por Categoría y Diferencia por Semestre 2023.....	9
Tabla 2. Cantidad de Solicitudes de Acuerdo con Diferentes Variables.....	10
Gráfico 1. Solicitudes Realizadas por Mes.	11
Gráfico 2. Cantidad de Solicitudes Presentadas en los Últimos 3 Años.....	12
Tabla 3. Origen de Solicitudes Presentadas.....	12
Tabla 4. Distribución PQRSD por Dependencia u Oficina.	13
Tabla 5. Cantidad de Asignaciones Dadas a las Solicitudes.....	14
Tabla 6. Estado de las PQRSD.	14
Tabla 7. Estado de las Solicitudes por Dependencias.	15
Tabla 8. Oportunidad en la Gestión de PQRSD por Dependencias.....	16
Tabla 9. Oportunidad en la Gestión de PQRSD por Categorías.	17
Tabla 10. Cumplimiento Gestión Oportuna de PQRSD por Dependencia.....	18
OTRAS ANOTACIONES U OBSERVACIONES.....	19
INTEGRIDAD Y PERTINENCIA EN LAS RESPUESTAS.....	19
Tabla 11. Eficiencia en la respuestas a PQRSD.....	20
QUEJAS AMBIENTALES.	20
Tabla 12. Estado y Cumplimiento Trámite Quejas Ambientales.	20
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	22
BIBLIOGRAFÍA	24

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

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el rol de “Evaluación y Seguimiento” y en cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: *“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”*; 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 2023**.

A través del presente seguimiento, se hizo un reporte de información sobre las PQRS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Corporación. Para tal efecto, se tomó como fuente el *“Reporte de Solicitudes”* del módulo de PQRSD del aplicativo Corporativo e Sirena, descargado directamente por la Oficina de Control Interno en la fecha: 04/03/2024.

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.

GLOSARIO

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.

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, esta 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.

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

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar el seguimiento a la gestión oportuna para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que fueron allegadas a la Corporación durante el segundo semestre de 2023.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar análisis sobre la gestión de las PQRSD allegadas a la corporación en el segundo semestre de 2023.
- Verificar la oportunidad de las respuestas dadas por la Corporación a los diferentes usuarios – ciudadanos a través de seguimiento al reporte emitido por el módulo de PQRDS durante semestre II del año 2023.
- Presentar conclusiones y recomendaciones a la Corporación y Dependencias en pro del mejoramiento continuo sobre los resultados del seguimiento realizado.

ALCANCE

Comprende las PQRSD radicadas en la Corporación, registradas en los diferentes aplicativos y demás herramientas que dispone CORANTIOQUIA para la gestión y seguimiento de las mismas, durante en el semestre II de 2023.

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.
- El Acuerdo 060 del 30 -10- 2001 del 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

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

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.
- La Resolución 040-RES2205-2457 “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.”

METODOLOGÍA

Se tomó como fuente el “Reporte de Solicitudes” del módulo de PQRSD del aplicativo Corporativo e Sirena, descargado directamente por la Oficina de Control Interno el día 04/03/2024 y se analizó la información obtenida, de acuerdo con los siguientes criterios descritos en la guía: “*Rol de las Unidades u Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces*” del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Versión 3 Página 79:

1. **Oportunidad:** Que se entregue la información en los tiempos establecidos por el organismo de control. (o peticionario)
2. **Integridad:** Que se esté dando respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente.
3. **Pertinencia:** Que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.

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

DESARROLLO DEL INFORME

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGÚN SU FINALIDAD.

El módulo de PQRSD de la Corporación contiene las siguientes categorías a través de las cuales los usuarios o ciudadanos pueden realizar sus solicitudes:

- **Petición**
Solicitud de interés general o particular, mediante la cual se solicita el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, o que se le preste un servicio.
- **Queja administrativa**
Comunicación de hechos que generen insatisfacción por actos u omisiones en la prestación de los servicios prestados por la Corporación o de conductas irregulares de uno o varios servidores públicos de CORANTIOQUIA
- **Queja ambiental**
Reporte de incumplimiento a la normatividad ambiental o de la comisión de un daño a los recursos naturales renovables por parte de una persona natural o jurídica.

Por ser un trámite especial, la queja ambiental no se considerará PQRSD, pues está se resolverá, de conformidad con el principio del Debido Proceso, conforme al procedimiento sancionatorio ambiental establecido en la Ley 1333 de 2009.

Teniendo en cuenta lo anterior, en este informe no se ahondará sobre las quejas ambientales.

- **Reclamo**
Comunicación de un usuario para solicitar la corrección de una factura.
- **Sugerencia**
Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de CORANTIOQUIA.
- **Consulta**
Comunicación mediante la cual se somete a consideración de CORANTIOQUIA, aspectos relacionados con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento.

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

- **Denuncia**
Mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso de la posible comisión de un delito.

Además la categoría “Petición” se desglosa de la siguiente forma:

- **Petición de Información**
Facultad de las personas para solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad.
- **Petición en interés general**
Es la petición que hace una persona o comunidad a CORANTIOQUIA para que le preste un servicio que le corresponda con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario
- **Petición en interés particular**
Cuando la solicitud se hace por una persona con el fin de que se resuelva un determinado interrogante o solicitud y cuya respuesta solo interesa al peticionario, su empresa o su entorno familiar.
- **Petición de información de la defensoría del pueblo**
Comunicación allegada a Corantioquia por la Defensoría del Pueblo o algunos de sus miembros.
- **Petición población desplazada**
Comunicación allegada a Corantioquia por población que se identifica como desplazada
- **Petición entre autoridades**
Petición en la que el solicitante es una autoridad de la República de Colombia.
- **Petición de información de congresistas**
Comunicación allegada a Corantioquia por el Senado o Cámara de Representantes o por algunos de sus miembros.
- **Petición de copias**
Derecho a obtener copia de documentos o registros siempre que no tengan el carácter de reservados de acuerdo con la ley o Constitución Política.

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

Al realizar filtros en el “Reporte de Solicitudes” del módulo de PQRSD corporativo, sin tener en cuenta las quejas ambientales; y comparando los datos obtenidos con los resultados del primer informe de 2023 bajo radicado: 070-MEM2308-5755, se encuentra que durante la vigencia evaluada se presentaron 273 solicitudes menos que en el semestre I de 2023 y que hubo un aumento de 126 “peticiones de interés particular”, categoría que sigue siendo la que más se presenta, seguida por la categoría “Petición de Información”; que para el semestre 2 disminuyó su cantidad a 631 arrojando una diferencia de 111 solicitudes.; y que las categorías que menos se presentan continúan siendo: “Sugerencia”, seguida de “Petición de información de la Defensoría del Pueblo”.

En la tabla 1. se pueden observar estas variaciones y diferencias entre los dos semestres del 2023.

Tabla 1. Cantidad de Peticiones por Categoría y Diferencia por Semestre 2023

CATEGORÍA	SEMESTRE 2	SEMESTRE 1	DIFERENCIA
Petición en interés particular	2924	2798	126
Petición de Información	631	742	-111
Petición en interés general	314	468	-154
Petición entre autoridades	209	200	9
Petición de copias	168	205	-37
Petición	89	84	5
Consulta	80	87	-7
Denuncia	49	67	-18
Reclamo	42	123	-81
Petición de información de congresistas	16	14	2
Queja administrativa	5	6	-1
Petición de información de la defensoría del pueblo	1	3	-2
Sugerencia	1	5	-4
TOTAL	4529	4802	-273

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de datos de 070-MEM2308-5755 y reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

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

A continuación se exponen los resultados obtenidos para diferentes variables observadas respecto al comportamiento de las solicitudes que llegan a la Corporación:

Tabla 2. Cantidad de Solicitudes de Acuerdo con Diferentes Variables

VARIABLE	CANTIDAD
¿PETICIÓN ANÓNIMA?	
Si	43
No	4486
LOCALIZACIÓN	
Rural	3241
Urbana	1288
TIPO DE PERSONA	
Sin identificar	3226
Natural	406
Jurídica	897
MODO RESUELVE	
Sin información	273
Resuelto negativamente	24
Resuelto negativamente - falta información	50
Resuelto satisfactoriamente	4150
Traslado por competencia	32
DÍAS DE PLAZO	
5 días	17
10 días	208
13 días	168
15 días	3991
20 días	1
30 días	94
90 días	49
Sin plazo asignado	1
TOTAL DE PQRSD EN EL SEMESTRE II DE 2023: 4529	

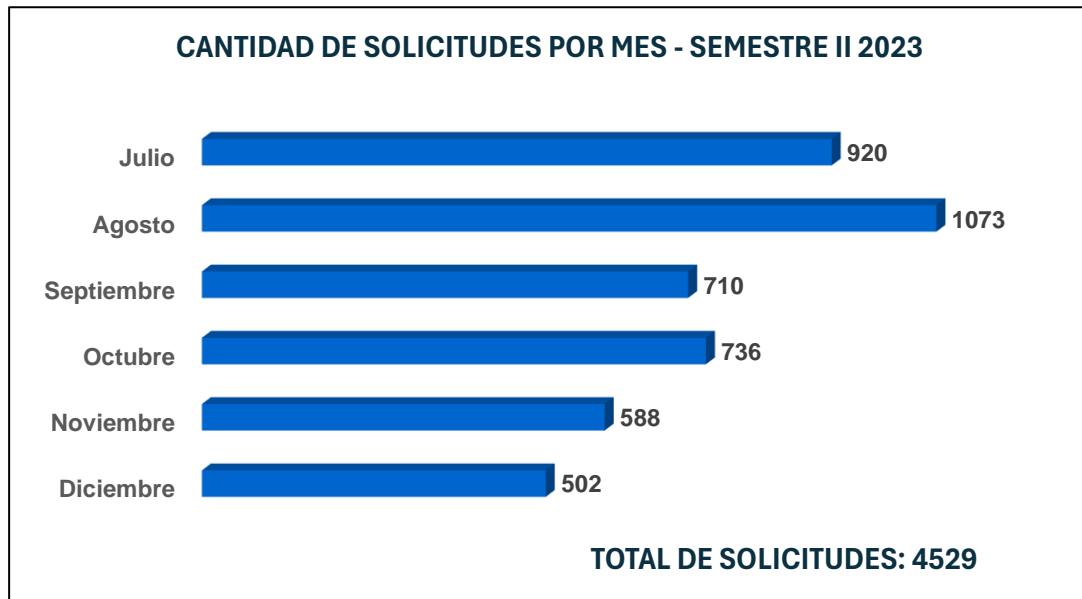
Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

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

Respecto al total, 4.529 PQRSD realizadas durante el segundo semestre de 2023, se encuentra que:

- Menos del 1% de las solicitudes se envían de forma anónima.
- Aproximadamente el 72% de las solicitudes provienen de zonas rurales.
- Un 71% de las solicitudes no fueron clasificadas respecto al tipo de persona (natural o jurídica).
- El 91% de las solicitudes fueron resueltas satisfactoriamente y un 0.5% de forma negativa.
- De acuerdo con los tipos de plazo para resolver una PQRSD, el más recurrente es de 15 días, que representa un 88% aproximadamente.

Gráfico 1. Solicitudes Realizadas por Mes.



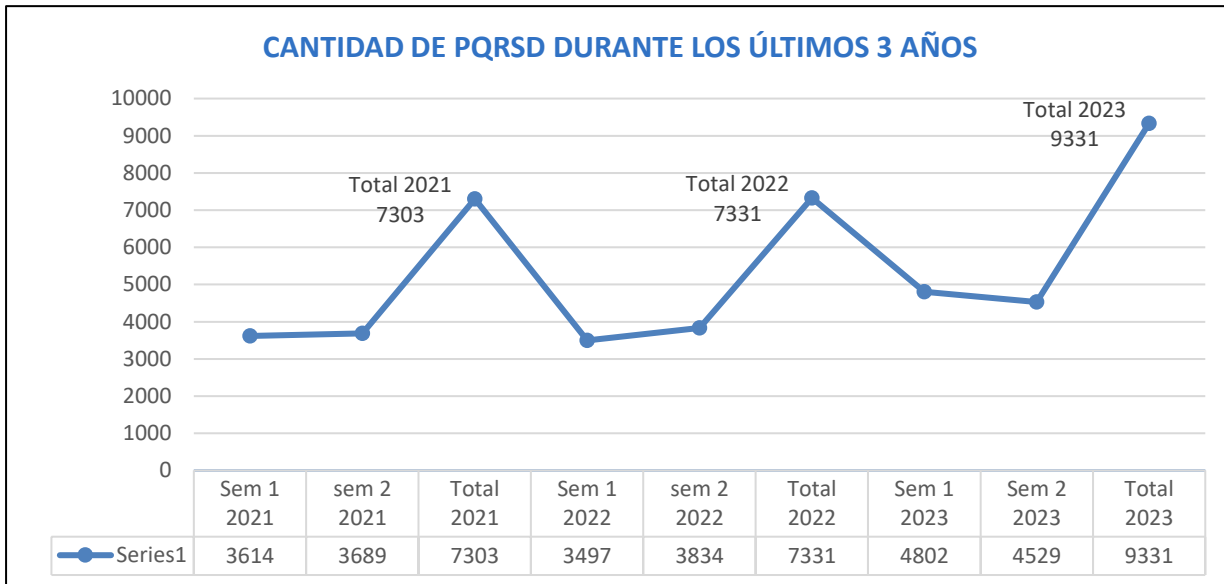
Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena

- Los mayores picos de solicitud en el semestre 2 de 2023 se presentaron en los meses de julio y agosto.
- De acuerdo con el gráfico 1. La Corporación recibió en promedio 755 solicitudes por mes.

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

Aunque durante el semestre II de 2023 se presentaron menos solicitudes (un 3%) que en el primero, se evidencia un crecimiento del 27,28 % de solicitudes durante todo el año frente a las vigencias 2021 y 2022, años en los cuales se mantuvo constante la cantidad de solicitudes presentadas.

Gráfico 2. Cantidad de Solicitudes Presentadas en los Últimos 3 Años.



Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

Para la vigencia evaluada la mayoría de las solicitudes fueron presentadas a través de E-mail, como se observa en la tabla 3, seguidas por las presentadas a través de la Web corporativa y las hechas de forma presencial, las cuales representan un 11%.

Tabla 3. Origen de Solicitudes Presentadas.

ORIGEN PETICIÓN	CANTIDAD SEM 2	CANTIDAD SEM 1	DIFERENCIA
E-mail	3410	3549	-139
Web	519	547	-28
Presencial	499	549	-50
Buzón	46	96	-50
WhatsApp	32	41	-9
Verbal	11	11	0
Llamada telefónica	10	9	1
Facebook	2	0	2
TOTAL	4529	4802	-273

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

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

Las peticiones representan el 96% de las manifestaciones del sistema de PQRSD que ingresan a las Corporación, de las cuales: “Petición de interés particular, de Información y de interés general” (Ver Tabla 1.) representan el 88%. En la Tabla 4. se evidencia la cantidad asignada a cada dependencia por ítem. Las subdirecciones de Ecosistemas y Sostenibilidad junto con la O.T. Aburrá Norte son quienes tienen la mayor asignación.

Tabla 4. Distribución PQRSD por Dependencia u Oficina.

DEPENDENCIA U OFICINA	PETICIÓN	QUEJA ADM	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	TOTAL
Dirección General	5						5
GIT Licencias y Trámites Especiales	89					2	91
Oficina asesora de comunicaciones	3						3
Oficina Control Interno Disciplinario	1	2					3
Oficina de control interno	25						25
Oficina Territorial Aburrá Norte	331		10		15	10	366
Oficina Territorial Aburrá Sur	225		3		6	2	236
Oficina Territorial Cartama	196		9		5	8	218
Oficina Territorial Citará	162	1	4		5	2	174
Oficina Territorial Hevéricos	275		8		3	4	290
Oficina Territorial Panzenú	123		2		3		128
Oficina Territorial Tahamíes	291		2		4	4	301
Oficina Territorial Zenufaná	295	1	3		5	4	308
Secretaría Ambiental de Envigado	81		1		1	1	84
Secretaría General	34						34
Subdirección Administrativa y Financiera	134				1	4	139
Subdirección de ecosistemas	1175					11	1186
Subdirección de Gestión Ambiental	188					4	192
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	38					1	39
Subdirección de Planeación	238					6	244
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	443	1		1	1	17	463
TOTAL	4352	5	42	1	49	80	4529

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

En cuanto a las asignaciones que se hacen dentro de la Corporación se encontró que hubo una disminución del 35% respecto del semestre anterior en cuanto a solicitudes sin asignar

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

y que un 95% de las solicitudes fueron asignadas una sola vez.

Tabla 5. Cantidad de Asignaciones Dadas a las Solicitudes

ASIGNACIONES POR SEMESTRE Y DIFERENCIA					
SEMESTRE	SIN ASIGNACIÓN	CON 1 ASIGNACIÓN	CON 2 SIGNACIONES	CON 3 SIGNACIONES	TOTAL
TOTAL SEMESTRE 2	98	4319	104	8	4529
TOTAL SEMESTRE 1	151	4469	174	8	4802
DIFERENCIA	-53	-150	-70	0	-273

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

Ahora, en la Tabla 6. Se evidencia la cantidad de solicitudes resueltas versus lo asignado. A su vez se observa una efectividad en la respuesta del 93,97% (Estado resuelto)

Tabla 6. Estado de las PQRSD.

ESTADO DE LAS SOLICITUDES							
CATEGORÍA	TOTAL DE SOLICITUDES	SIN ASIGNACIÓN	ASIGNADAS	EN PROCESO	ENVIADO	RESUELTO	TOTAL PENDIENTES
Consulta	80	2	78	5		75	5
Denuncia	49	4	45	11		38	11
Petición	89	1	88	2		87	2
Petición de copias	168	6	162	2	1	165	3
Petición de Información	631	15	616	20	5	606	25
Petición de información de congresistas	16	1	15			16	0
Petición de información de la defensoría del pueblo	1		1			1	0
Petición en interés general	314	6	308	20	8	286	28
Petición en interés particular	2924	51	2873	167	8	2749	175
Petición entre autoridades	209	9	200	18		191	18
Queja administrativa	5	3	2	1		4	1
Reclamo	42		42	1	4	37	5
Sugerencia	1		1			1	0
TOTAL	4529	98	4431	247	26	4256	273

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

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

Los estados de las solicitudes son dados automáticamente por el módulo de PQRSD. Las solicitudes que se encuentran en estado “enviado” corresponden a aquellas que han sido remitidas, comunicadas a los buzones de las dependencias, pero no han sido visualizadas; esto representa un riesgo, debido a que permanecen “invisibles”, sin respuesta.

En la tabla 7 se muestra el estado de las solicitudes asignadas a las diferentes dependencias evidenciando la gestión de respuestas hecha por las mismas en el semestre evaluado. Se observa que de las Oficinas Territoriales: Aburrá Norte, Aburrá Sur y Zenufaná son las que tienen más solicitudes pendientes y de las Subdirecciones: Sostenibilidad y Gestión Territorial, precedida por el G.I.T. Licencias y trámites Especiales.

Tabla 7. Estado de las Solicitudes por Dependencias.

<i>DEPENDENCIA U OFICINA</i>	<i>EN PROCESO</i>	<i>ENVIADO</i>	<i>RESUELTO</i>	<i>TOTAL</i>	<i>PENDIENTE</i>
Dirección General	4		1	5	4
GIT Licencias y Trámites Especiales	37		54	91	37
Oficina asesora de comunicaciones			3	3	0
Oficina Control Interno Disciplinario			3	3	0
Oficina de control interno			25	25	0
Oficina Territorial Aburrá Norte	67		299	366	67
Oficina Territorial Aburrá Sur	23	24	189	236	47
Oficina Territorial Cartama			218	218	0
Oficina Territorial Citará	1		173	174	1
Oficina Territorial Hevéricos	26		264	290	26
Oficina Territorial Panzenú	8		120	128	8
Oficina Territorial Tahamíes	7		294	301	7
Oficina Territorial Zenufaná	39	2	267	308	41
Secretaría Ambiental de Envigado			84	84	0
Secretaría General			34	34	0
Subdirección Administrativa y Financiera	8		131	139	8
Subdirección de ecosistemas	8		1178	1186	8
Subdirección de Gestión Ambiental	3		189	192	3
Subdirección de Participación y Cultura ambiental			39	39	0
Subdirección de Planeación			244	244	0
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	16		447	463	16
TOTAL	247	26	4256	4529	273

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena

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

Como se mencionó anteriormente, las solicitudes en estado “enviado” no están siendo revisadas por los funcionarios en sus buzones, es decir, no se leen o abren las notificaciones de que se ha generado una petición. Si bien, la cantidad que se encuentra en este estado representa un porcentaje bajo, inferior al 1% ; se considera importante prestar más atención a ello y más si se tiene en cuenta que ello puede inferir en forma negativa sobre la eficiencia corporativa.

En la Tabla 8. se indica por subdirección u oficina la cantidad de solicitudes que fueron respondidas o no de forma oportuna, y se evidencia que aproximadamente un 38% de las PQRSD se respondieron fuera de términos.

Tabla 8. Oportunidad en la Gestión de PQRSD por Dependencias.

DEPENDENCIA	EXTEMPORÁNEO	OPORTUNO	TOTAL
<i>Dirección General</i>	5	0	5
<i>Oficina asesora de comunicaciones</i>	1	2	3
<i>Oficina Control Interno Disciplinario</i>		3	3
<i>GIT Licencias y Trámites Especiales</i>	75	16	91
<i>Oficina de control interno</i>	1	24	25
<i>Secretaría General</i>	2	32	34
<i>Subdirección de Participación y Cultura ambiental</i>	7	32	39
<i>Oficina Territorial Panzenú</i>	80	48	128
<i>Oficina Territorial Aburrá Sur</i>	177	59	236
<i>Secretaría Ambiental de Envigado</i>	7	77	84
<i>Subdirección Administrativa y Financiera</i>	47	92	139
<i>Subdirección de Gestión Ambiental</i>	90	102	192
<i>Oficina Territorial Citará</i>	69	105	174
<i>Oficina Territorial Aburrá Norte</i>	216	150	366
<i>Oficina Territorial Cartama</i>	50	168	218
<i>Oficina Territorial Hevéxicos</i>	118	172	290
<i>Oficina Territorial Zenufaná</i>	127	181	308
<i>Oficina Territorial Tahamíes</i>	97	204	301
<i>Subdirección de Planeación</i>	29	215	244
<i>Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial</i>	199	264	463
<i>Subdirección de ecosistemas</i>	322	864	1186
TOTAL	1719	2810	4529

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena

Los datos de las tablas 7 y 8 si se comparan con los encontrados en el informe del semestre anterior brindan un mejor panorama, dado que para el primer semestre, la cantidad 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

solicitudes resueltas representó un 83%,(Informe con radicado: 070-MEM2308-5755. Ver página 11) y para el segundo semestre se evidencia un 93,97%, es decir que hubo una mejora aproximada del 11% en cuanto gestión de respuestas. (Estado: “resuelto”)

Ahora bien, en cuanto a si las respuestas se dieron en términos de oportunidad se obtiene que el 45,91% de solicitudes en el primer semestre se respondieron dentro de los términos (Informe con radicado: 070-MEM2308-5755. Ver páginas 12 y 13) y para el segundo semestre se dio un 62,04%, evidenciando un avance del 16,13%.

En la Tabla 9 También se puede observar la variable de respuestas con oportunidad, de acuerdo con las categorías de las solicitudes y su porcentaje de cumplimiento.

Tabla 9. Oportunidad en la Gestión de PQRSD por Categorías.

CATEGORÍA	EXTEMPORÁNEO	OPORTUNO	TOTAL	%
Petición de información de la defensoría del pueblo	1	0	1	0%
Petición en interés general	168	146	314	46%
Petición entre autoridades	94	115	209	55%
Petición de Información	258	373	631	59%
Queja administrativa	2	3	5	60%
Reclamo	16	26	42	62%
Petición en interés particular	1102	1822	2924	62%
Petición	24	65	89	73%
Consulta	18	62	80	78%
Petición de copias	31	137	168	82%
Denuncia	5	44	49	90%
Sugerencia		1	1	100%
Petición de información de congresistas		16	16	100%
TOTAL	1719	2810	4529	62%

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

Finalmente en la tabla 10 a continuación, se evidencia que:

- Las dependencias con alto cumplimiento son áreas no misionales: Control Interno Disciplinario, Oficina de Control Interno y Secretaría General. La cantidad de solicitudes para estas dependencias representan el 1,36%.

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

- De las Subdirecciones de la Corporación quienes tuvieron mayor cumplimiento fueron: Planeación, Participación y Cultura Ambiental y Ecosistemas, las cuales representan un 32,43% de las PQRSD allegadas durante el semestre II.
- Las Oficinas Territoriales: Cartama, Tahamíes y Citará son las que tienen los porcentajes más altos de cumplimiento en respuestas oportunas y representan el 15,30% de las peticiones.
- Entre las Subdirecciones Misionales quien tiene el mayor porcentaje de cumplimiento oportuno es la Subdirección de Participación y Cultura Ambiental con un 82%.
- Las Subdirecciones Misionales, representan el 41% de las PQRSD que ingresaron en el segundo semestre de 2023.

Tabla 10. Cumplimiento Gestión Oportuna de PQRSD por Dependencia.

DEPENDENCIA	PORCENTAJE	CANTIDAD DE PQRSD
<i>Control Interno Disciplinario</i>	100,00%	3
<i>Comunicaciones</i>	66,67%	3
<i>Dirección General</i>	0,00%	5
<i>Oficina de control interno</i>	96,00%	25
<i>Secretaría General</i>	94,12%	34
<i>Participación y Cultura ambiental</i>	82,05%	39
<i>Secretaría Ambiental de Envigado</i>	91,67%	84
<i>GIT Licencias y Trámites Especiales</i>	17,58%	91
<i>O.T. Panzenú</i>	37,50%	128
<i>Administrativa y Financiera</i>	66,19%	139
<i>O.T. Citará</i>	60,34%	174
<i>Gestión Ambiental</i>	53,13%	192
<i>O.T. Cartama</i>	77,06%	218
<i>O.T. Aburrá Sur</i>	25,00%	236
<i>Planeación</i>	88,11%	244
<i>O.T. Hevéxicos</i>	59,31%	290
<i>O.T. Tahamíes</i>	67,77%	301
<i>O.T. Zenufaná</i>	58,77%	308
<i>O.T. Aburrá Norte</i>	40,98%	366
<i>Sostenibilidad y Gestión Territorial</i>	57,02%	463
<i>Ecosistemas</i>	72,85%	1186

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

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

Al tener en cuenta la cantidad de PQRSD asignadas a cada dependencia frente al porcentaje de cumplimiento oportuno en las respuestas se encuentra que algunas dependencias evidencian mayor o menor eficiencia en su gestión. Por ejemplo:

- La Subdirección de Ecosistemas fue a la que le asignaron el mayor número de solicitudes y aunque su porcentaje de cumplimiento (72%) en la respuesta no fue el primero, sí fue relevante, dada la cantidad de peticiones(1186) si se compara con la Subdirección de Participación y Cultura Ambiental (Primer puesto en cumplimiento) a quien se le asignaron 39 peticiones.
- De otro lado, la Oficina Asesora de Comunicaciones de 3 solicitudes que le fueron asignadas (Tabla 4) solo resolvió 2 de forma eficiente (Tabla 8) y se sitúa en una posición con un porcentaje del 66,67%. (Tabla 10)
- Se evidencia además que a la Dirección General le asignaron 5 solicitudes, solo 1 fue asignada y resuelta, pero de forma extemporánea obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 0%.
- La Oficina Territorial Aburrá Norte, una de las que más solicitudes recibe, resolvió 299 PQRSD (Tabla 7) de 366, pero obtuvo un cumplimiento oportuno del 40,98%, que corresponde a 150 peticiones (Tabla 8.)

OTRAS ANOTACIONES U OBSERVACIONES.

INTEGRIDAD Y PERTINENCIA EN LAS RESPUESTAS.

De las 2.810 solicitudes que quedaron clasificadas con respuesta oportuna, 2.732 fueron resueltas satisfactoriamente. De acuerdo con este último dato, se revisó aleatoriamente un 5% de cada categoría con el objetivo de verificar la integridad y pertinencia a la hora de emitir las respuestas; es decir, que se hayan dado con la evidencia suficiente y que la información suministrada estuviera acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.

A continuación en la Tabla 11 se describen los resultados obtenidos; los cuales exhiben un escenario positivo, pues del total de respuestas visualizadas (138), se encontraron incongruencias en 3 solicitudes, que reflejaron respuestas parciales.

Una debilidad encontrada no relacionada con el objetivo esta prueba, obedeció a modificación de los formatos, ya que se encontraron textos con letras diferentes, campos eliminados y versiones anteriores.

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 11. Eficiencia en la respuestas a PQRSD.

CATEGORÍA	CANTIDAD	5% APROX	RESULTADO
Consulta	59	3	EFICIENTE
Denuncia	33	2	EFICIENTE
Petición	64	3	ADECUADO
Petición de copias	136	7	EFICIENTE
Petición de Información	365	18	EFICIENTE
Petición de información de congresistas	16	1	EFICIENTE
Petición de información de la defensoría del pueblo	0	0	N/A
Petición en interés general	142	7	EFICIENTE
Petición en interés particular	1773	88	ADECUADO
Petición entre autoridades	115	6	EFICIENTE
Queja administrativa	3	1	EFICIENTE
Reclamo	25	1	EFICIENTE
Sugerencia	1	1	EFICIENTE
TOTAL	2732	138	EFICIENTE

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

QUEJAS AMBIENTALES.

Aunque la Quejas Ambientales no se consideran PQRSD, por ser un trámite especial, (procedimiento sancionatorio ambiental establecido en la Ley 1333 de 2009.) se informan los siguientes datos de acuerdo con la siguiente Tabla:

Tabla 12. Estado y Cumplimiento Trámite Quejas Ambientales.

OFICINA O DEPENDENCIA	TOTAL QUEJAS	EN PROCESO	ENVIADO	RESUELTO	EXTEMPORÁNEO	OPORTUNO
GIT Licencias y Trámites Especiales	1	1			1	
Oficina Territorial Aburrá Norte	228	22	96	110	203	25
Oficina Territorial Aburrá Sur	162	6	75	81	145	17

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

OFICINA O DEPENDENCIA	TOTAL QUEJAS	EN PROCESO	ENVIADO	RESUELTO	EXTEMPORÁNEO	OPORTUNO
Oficina Territorial Cartama	137		6	131	70	67
Oficina Territorial Citará	109		9	100	82	27
Oficina Territorial Hevéxicos	104	2	17	85	81	23
Oficina Territorial Panzenú	28		11	17	23	5
Oficina Territorial Tahamíes	132	1	50	81	107	25
Oficina Territorial Zenufaná	160	4	111	45	145	15
Secretaría Ambiental de Envigado	8			8	2	6
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	6			6		6
CANTIDADES	1075	36	375	664	859	216

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

- Se presentaron 1075 quejas en el segundo semestre de 2023. Representan el 19% de las manifestaciones ingresadas al módulo de PQRSD.
- 411 Quejas no fueron resueltas, esto representa un 38,23%.
- De las 664 quejas resueltas (61,76%) , 216 se hicieron de forma oportuna, que corresponde al 20,09%
- Se evidenciaron 375 quejas en estado “enviado”, es decir, que no se visualizaron, no se les prestó atención. (34,88%).

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al realizar comparativos con el semestre anterior se encontró que la Corporación fue más efectiva a la hora de resolver las PQRSD. De 4.529 resolvió 4.256 que representa el 93,97% y en el primer semestre se obtuvo una efectividad del 83%.

En cuanto a la oportunidad, se evidenció para la Corporación un avance del 16,13% frente al primer semestre en el cual se obtuvo un 45,91% pues para el segundo semestre se encontró un cumplimiento oportuno en las respuestas del 62,04%.

Teniendo en cuenta estos datos la Corporación puede evaluar y generar estrategias en pro de la mejora en la oportunidad al dar respuestas; porque que de 4.256 respuestas emitidas (resueltas), 2.810 se dieron bajo términos oportunos.

En el semestre II de 2023 se presentaron menos solicitudes (un 3%) que en el primero, y hubo un crecimiento del 27,28 % de solicitudes durante todo el año 2023 frente a las vigencias 2021 y 2022, años en los cuales se mantuvo constante la cantidad de solicitudes presentadas.

Revisando el reporte de PQRSD del año presente, el 2024, con corte al 20 de marzo, se observa una tendencia ascendente de las solicitudes y quejas con respecto al mismo corte en el año anterior:

CANTIDAD DE PQRSD Y QUEJAS A MARZO 20 DE 2023 Y 2024

DENOMINACIÓN	2023	2024	DIFERENCIA	% CRECIMIENTO
PQRSD	1868	1937	69	3,56%
QUEJAS	449	619	170	27,46%
TOTAL	2317	2556	239	9,35%

La Subdirecciones de Ecosistemas, Sostenibilidad y la Oficina Territorial Aburrá Norte continúan siendo las dependencias a las que más se le asignan PQRSD. Por lo cual se recomienda fortalecer estos equipos de trabajo para avanzar en criterios de oportunidad y pertinencia y más teniendo en cuenta que el flujo de solicitudes va en aumento.

Se recomienda continuar y dar mayor importancia a la práctica de verificar por cada subdirector, jefe, coordinador o encargado en las dependencias, que las PQRSD no queden sin responsable (sin asignación) y así mismo, realizar seguimiento continuo a los tiempos de respuesta para mejorar el criterio de oportunidad.

Se recuerda que las asignaciones que se hacen desde el módulo de PQRSD son diferentes

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

de las que se realizan a través del módulo de gestión documental Sirena. Las primeras corresponden a la notificación que se ejecutan desde el módulo de peticiones en e Sirena, el cual es administrado por el G.I.T. Servicio de Orientación al Ciudadano (PAC) informando que a la dependencia u oficina ha llegado o se le ha asignado una PQRSD para gestionar su respuesta. La segunda, corresponde a la elección, distribución de funcionarios que realiza el directivo o coordinador para que se dé la respuesta a la PQRSD notificada. Esto para que se tenga en cuenta la revisión constante del correo, con el fin de evitar que las solicitudes queden en estado “enviado” y por ende “sin asignar”, sin doliente; dejando que las peticiones queden en el olvido, sin respuesta, lo que disminuye la eficiencia en la gestión de la Corporación y además aumenta el riesgo de producirse sanciones de acuerdo con lo indicado en el artículo 50 de la Resolución Corporativa 040-RES2205-2457 - Reglamento Interno del Derecho De Petición en la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia, CORANTIOQUIA:


(...)ARTICULO 50°. Sanciones. De conformidad con el Artículo 46° de este reglamento, la falta de atención a las PQRSD, en términos de la respuesta y/o del plazo legal para atenderlas; la contravención a las prohibiciones y; el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo y este Reglamento, constituirán falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario29(...)

Se resalta la importancia de atender las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, las cuales están enfocadas a la prevención y mejoramiento continuo de los procesos; recordando que aquellas que no son atendidas y se vuelven recurrentes de acuerdo con el procedimiento: “Plan de Mejoramiento Auditorías Internas (F-PEI-07)” se van para plan de mejoramiento.

“Todos Hacemos Parte del Sistema de Control Interno”.



AICARDO ANTONIO URREGO ÚSUGA
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Liz Albani Cañas Yotagrí 
Revisó: Aicardo Antonio Urrego Úsuga
Fecha de elaboración: 20/03/2024

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



BIBLIOGRAFÍA

Resolución 040-RES2205-2457 - Reglamento Interno del Derecho de Petición en la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia, CORANTIOQUIA. Pdf.

Función Pública – DAFP. Guía: “Rol de las Unidades u Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces”. Pdf-

CORANTIOQUIA. Informe Semestral de Seguimiento a la Gestión de PQRSD. Período 2023-I. 070-MEM2308-5755. Pdf. Ver: <https://www.corantioquia.gov.co/control-interno/>
<https://www.corantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2023/08/070-MEM2308-5755.pdf>.

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

