

CORANTIOQUIA - Oficina de control interno Medellín

MEMORANDO
DIRECCION GENERAL

Fecha: 31-mar-2025 03:50 PM Pág: 2

Anexos: 32 PÁGINAS

Archivar en:

Radicado por: Nelly Del Socorro Valencia Londono
Medellín,



070-MEM2503-2725

Favor citar este número al responder

PARA: DIRECCIÓN GENERAL
Directora, Lilibiana María Taborda González

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: Informe Semestral de Seguimiento a la Gestión de PQRSD.
Semestre II de 2024.

La Oficina de Control Interno remite y socializa Informe de Seguimiento a la gestión de PQRSD, generadas durante el primer semestre del 2024, 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(...)”.

Por medio del seguimiento, se analizaron variables relacionadas con la atención, plazos, cantidad, eficacia, y eficiencia en la gestión de las PQRSD, y partir de los resultados obtenidos, se presentaron las principales recomendaciones para la Dirección General y los líderes de los procesos de cada dependencia, con el objetivo de que se fortalezcan e implementen acciones para el mejoramiento institucional.

Cordialmente,



SAULO ARMANDO RIVERA FERNÁNDEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Uno (32 páginas)

Copia: 040 - 040OC - 040OJA - 040PD -180 - 160 - 190 - 110 - 120 - 140 - 090 - OFICINAS TERRITORIALES.

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.



Código dependencia-

CBAHAMON - MARTHA_MONTOYA - JUAN_MORALES - CAMILO_UPEGUI - ACGARCIA - JUGARCIA - VMAYO - CCASTANO - AAMONCADA - JVASCO - JVTABORDA - FGONZALEZ - SEBASTIAN_HERNANDEZ - EDURAN - CHERNANDEZ - RARROYAVE - CMVALENCIA - SARA_DIAZ - JCMENA - CANDY_FUENTES - AMMEDINA - RAGUDELO - GAGUDELO - APRECIADO - DGOMEZ - RPEREZ - NGUZMAN - GZAPATA - AMBROSIO_CAICEDO - CARLOS_RUIZ - MARBELAEZ - OZULUAGA - MARLO_FLOREZ - MRODRIGUEZ - DIANA_MESA - JCOJO - CARMEN_HERNANDEZ - JUAN_GAVIRIA - LBOTERO - LRENGIFO - KPAZ - LIRIOS - JMVALENCIA - JGAVIRIA - MMGIL - JEDELGADO - JGARCIA - DIEGO_MOLANO - EVILLA - GOVIEDO - LUISA_BENJUMEA - BOSORIO - LAREVALO - DLOPEZ - OCI_PROFESIONAL.

Respuesta a: N/A

Asignación: 070-25-90

Elaboró: Liz Albani Cañas Yotagrí

Revisó: Saulo Armando Rivera Fernández.

Fecha de elaboración: 2025-03-31

CORANTIOQUIA - Oficina de control interno Medellín

MEMORANDO

DIRECCION GENERAL

Fecha: 31-mar-2025 03:50 PM Pág: 2

Anexos: 32 PÁGINAS

Archivar en:

Radicado por: Nelly Del Socorro Valencia Londono



070-MEM2503-2725

Favor citar este número al responder



CORANTIOQUIA

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS - PQRSD SEMESTRE II DE 2024

**Presentado a
Dirección General**

**Preparado por
Oficina de Control Interno**

Medellín, 2025-03-27

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



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
GLOSARIO	5
OBJETIVOS	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
ALCANCE	6
NORMATIVAD	6
METODOLOGÍA	7
DESARROLLO DEL INFORME	8
Clasificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) Según su Finalidad.....	8
Tabla 1. Cantidad de Peticiones por Categoría y Diferencia por Semestre.....	10
Tabla 2. Cantidad de Solicitudes de Acuerdo con Diferentes Variables.....	11
Gráfico 1. Solicitudes Realizadas por Mes.	12
Gráfico 2. Cantidad de Solicitudes Presentadas en los Últimos 3 Años.....	13
Tabla 3. Origen de Solicitudes Presentadas.....	13
Tabla 4. Distribución PQRSD por Dependencia y Categoría.....	14
Tabla 5. Posición de las Dependencias Frente a la Cantidad de PQRSD Recibidas.	15
Tabla 6. Cantidad de Asignaciones Dadas a las Solicitudes.	16
Estado de las solicitudes en el módulo de PQRSD	16
Tabla 7. Estado de las PQRSD.	17
Tabla 8. Estado de las Solicitudes por Dependencias.....	18
Tabla 9. Oportunidad en la Gestión de PQRSD por Dependencias	19
Tabla 10. Oportunidad en la Gestión de PQRSD por Categorías.....	22
OTRAS ANOTACIONES Y OBSERVACIONES.....	23
Integridad y Pertinencia en las Respuestas.....	23

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.	23
Quejas Ambientales.	24
Tabla 12. Estado y Cumplimiento Trámite Quejas Ambientales.	24
Vulneración del Derecho de Petición.....	25
CONCLUSIONES	27
RECOMENDACIONES	30
BIBLIOGRAFÍA.....	32

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 2024**.

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: 21/02/2025.

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, 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.

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 2024.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar análisis sobre la gestión de las PQRSD allegadas a la corporación en el segundo semestre de 2024.
- Verificar la efectividad y 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 2024.
- 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 el semestre II de 2024.

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.
- Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.
- 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 2024 –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 21/02/2025 y se analizó la información obtenida para constatar el porcentaje de eficacia en la respuesta a PQRSD, además de observar 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 esta 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 semestre de 2024 bajo radicado: 070-MEM2409-6441, se encuentra que durante la vigencia evaluada **se presentaron 195 solicitudes menos** que en el primer semestre de 2024 y que hubo un aumento significativo bajo la categoría “Petición de información de congresistas”, pasando de 16 a 39 solicitudes. La categoría: “Petición en interés particular continúa siendo la que más registros presenta, seguida por la categoría “Petición de Información”; mientras que las categorías en las que menos se presentan solicitudes siguen siendo: “Petición de información de la Defensoría del Pueblo” y “Sugerencia”.

En la tabla 1. se pueden observar estas variaciones y diferencias entre el primer y segundo semestre de 2024.

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

Categoría	Semestre I 2024	Semestre II 2024	Diferencia
Petición en interés particular	3050	2940	-110
Petición de Información	631	643	12
Petición en interés general	316	318	2
Petición entre autoridades	203	178	-25
Petición de copias	176	147	-29
Petición	89	70	-19
Reclamo	84	57	-27
Consulta	48	37	-11
Denuncia	27	7	-20
Petición de información de congresistas	16	39	23
Queja administrativa	10	14	4
Petición de información de la defensoría del pueblo	6	10	4
Sugerencia	1	2	1
Total	4657	4462	-195

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de datos de 070-MEM2409-6441 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

Clasificación de las Solicitudes de Acuerdo con Diferentes Variables			
VARIABLE	CANTIDAD SEM I	CANTIDAD SEM II	DIFERENCIA
¿PETICIÓN ANÓNIMA?			
Si	35	30	-5
No	4622	4432	-190
LOCALIZACIÓN			
Rural	3455	3305	-150
Urbana	1202	1157	45
TIPO DE PERSONA			
Natural	463	375	-88
Jurídica	1099	1083	-16
Sin identificar	3095	3004	-91
MODO RESUELVE			
Sin información	321	292	-29
Resuelto negativamente	23	56	33
Resuelto negativamente - falta información	37	112	75
Resuelto satisfactoriamente	4250	3968	-282
Traslado por competencia	26	34	8
DÍAS DE PLAZO			
5 días	22	49	27
10 días	203	178	-25
13 días	176	147	-29
15 días	4175	4034	-141
30 días	54	47	-7
90 días	27	7	-20
TOTAL DE PQRSD POR SEMESTRE	4657	4462	-195

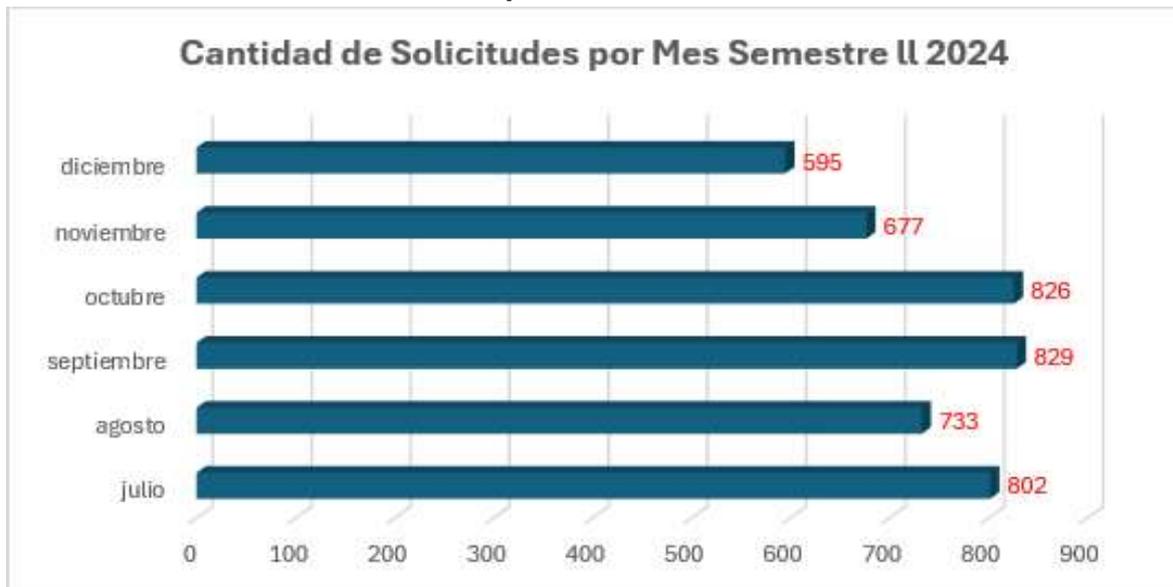
Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

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, 4.462 PQRSD realizadas durante el segundo semestre de 2024, 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 65% de las solicitudes no fueron clasificadas respecto al tipo de persona (natural o jurídica).
- El 86% de las solicitudes fueron resueltas satisfactoriamente y menos del 1% de forma negativa.
- De acuerdo con los tipos de plazo para resolver una PQRSD, el más recurrente es de 15 días, que representa un 87% aproximadamente.

Gráfico 1. Solicitudes Realizadas por Mes.



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

De acuerdo con el gráfico 1, los mayores picos de solicitud en el semestre II de 2024 se presentaron en los meses de septiembre (17,93%) y octubre (17,87%) Y, la Corporación recibió en promedio 744 solicitudes por mes.

En el gráfico 2 a continuación, se relaciona la cantidad de solicitudes presentadas durante los últimos tres(3) años por semestre; y se observa un aumento de solicitudes durante el año 2023 correspondiente al 27,28% respecto del 2022 y, comparando el año 2024 frente al 2023, se evidencia un decrecimiento del 2,27%. El semestre durante el cual se recibió 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

mayor cantidad de solicitudes fue el semestre I de 2023; un 7.61% más que el último semestre evaluado, es decir el semestre II de 2024.

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.

En cuanto al origen de las PQRSD, 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 realizadas a través de la Web corporativa y las hechas de forma presencial, las cuales representan un 10,43%.

Tabla 3. Origen de Solicitudes Presentadas.

Origen Petición	Cantidad Sem I 2024	Cantidad Sem II 2024	Diferencia
E-mail	3447	3455	8
Web	582	526	-56
Presencial	486	410	-76
Buzón	62	29	-33
WhatsApp	39	28	-11
Verbal	18	7	-11
Llamada telefónica	17	7	-10
Twitter	3	0	-3
Facebook	3	0	-3
Total	4657	4462	-195

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

En la Tabla 4. se puede observar la cantidad de solicitudes asignadas a cada área o dependencia por tipo de solicitud (categoría); y la variación que se presentó entre los 2 semestres del año 2024. Por ejemplo el GIT Licencias y Trámites Especiales tuvo un aumento de peticiones del 63,57% y la Oficina Territorial Aburrá Norte una disminución del 21,07%.

Tabla 4. Distribución PQRSD por Dependencia y Categoría.

Dependencia u Oficina	Consulta	Denuncia	Petición	Petición de Copias	Petición de Información	Petición de Congresistas	Defensoría del Pueblo	Petición en Interés General	Petición Interés Particular	Petición Entre Autoridades	Queja Administrativa	Reclamo	Sugerencia	Total Sem I	Total Sem II	Diferencia
Subdirección de ecosistemas	1		1	4	65	1		26	487	19				675	604	-71
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	13	1	19	2	84		1	12	263	55		2		389	452	63
Oficina Territorial Hevéxicos			1	32	50			23	251	12		20		446	389	-57
Oficina Territorial Aburrá Norte	6	1		14	41			35	263	11	1	9	1	484	382	-102
Oficina Territorial Tahamíes		1		23	30			12	229	2		3		324	300	-24
Subdirección de Planeación	1		24	1	83			10	153	4				258	276	18
Subdirección de Gestión Ambiental	2		17		73		1	22	144	15				233	274	41
Oficina Territorial Cartama	2	1		9	27			51	158	7		5		311	260	-51
GIT Licencias y Trámites Especiales	5		1	13	50	1	2	10	156	9				151	247	96
Oficina Territorial Zenufaná	3			13	11			14	185	10		5		264	241	-23
Oficina Territorial Citará	2		1	14	30			19	155	4		1		258	226	-32
Subdirección Administrativa y Financiera	1			2	30			5	154	9			1	207	202	-5
Oficina Territorial Aburrá Sur	1		2	9	37		3	48	81	4		7		217	192	-25
Oficina Territorial Panzenú		3	1	8	18		3	7	93	8		3		191	144	-47
Subdirección de Participación y Cultura ambiental				1	2			10	52	5				58	70	12

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

Dependencia u Oficina	Consulta	Denuncia	Petición	Petición de Copias	Petición de Información	Petición de Congresistas	Defensoría del Pueblo	Petición en Interés General	Petición Interés Particular	Petición Entre Autoridades	Queja Administrativa	Reclamo	Sugerencia	Total Sem I	Total Sem II	Diferencia
Secretaría Ambiental de Envigado			3	2	1			6	56	1				84	69	-15
Secretaría General					6			1	33	2				46	42	-4
Oficina de control interno					3	37								19	40	21
Oficina asesora de comunicaciones					1			5	19					6	25	19
Dirección General								2	8	1		2		26	13	-13
Oficina Control Interno Disciplinario											13			10	13	3
Oficina Jurídico Ambiental														0	1	1
Total	37	7	70	147	643	39	10	318	2940	178	14	57	2	4657	4462	-195

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

En la Tabla 5. Se puede comprender con mayor detalle la variación que presentaron las dependencias frente a la cantidad de solicitudes que recibieron. Como que continúan las mismas cinco (5) áreas recibiendo la mayor cantidad de PQRSD en la Corporación aun cuando a algunas de ellas les disminuyó la cantidad ingresada durante el segundo semestre de 2024.

Tabla 5. Posición de las Dependencias Frente a la Cantidad de PQRSD Recibidas.

Posición de las Áreas o Dependencias Frente a la Cantidad de Solicitudes Recibidas.					
Variable	Posición 1	Posición 2	Posición 3	Posición 4	Posición 5
Mayor cantidad de Solicitudes Recibidas en el Semestre I de 2024	Ecosistemas (675 Solicitudes)	Aburrá Norte (484 Solicitudes)	Hevéxicos (446 Solicitudes)	Sostenibilidad (389 Solicitudes)	Tahamíes (324 Solicitudes)
Mayor cantidad de Solicitudes Recibidas en el Semestre II de 2024	Ecosistemas (604 Solicitudes)	Sostenibilidad (452 Solicitudes)	Hevéxicos (389 Solicitudes)	Aburrá Norte (382 Solicitudes)	Tahamíes (300 Solicitudes)
Aumento Cantidad de Solicitudes durante el Semestre II 2024	Licencias (96 Solicitudes)	Sostenibilidad (63 Solicitudes)	Gestión Ambiental (41 Solicitudes)	Control Interno (21 Solicitudes)	Comunicaciones (19 Solicitudes)
Disminución Cantidad de Solicitudes durante el Semestre II 2024	Aburrá Norte (102 Solicitudes)	Ecosistemas (71 Solicitudes)	Hevéxicos (57 Solicitudes)	Cartama (51 Solicitudes)	Panzenú (47 Solicitudes)

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

Tabla 6. Cantidad de Asignaciones Dadas a las Solicitudes.

Asignaciones por Semestre y Diferencia						
	Sin Asignación	Con 1 Asignación	Con 2 Asignaciones	Con 3 Asignaciones	Con 4 Asignaciones	Total
Sem I de 2024	82	4367	199	8	1	4657
Sem II de 2024	82	4273	104	3	0	4462
Total Asignadas Sem I 2024:		4575	Total Sin Asignar Sem I 2024:	82		
Total Asignadas Sem II 2024:		4380	Total Sin Asignar Sem II 2024:	82		
Diferencia Asignadas:		195	Diferencia Sin Asignar:	0		

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 a través del aplicativo Sirena, se encontró que en el primer semestre de 2024, no fueron asignadas 82 PQRSD, al igual que en el segundo semestre como se puede observar en la tabla 6. Además, se encontró que un 94,05% de las solicitudes que ingresaron el semestre II fueron asignadas una sola vez.

Estado de las solicitudes en el módulo de PQRSD

Los estados de las solicitudes que se observan en el módulo de PQRSD, tienen la siguiente interpretación:

Estado enviado: Este corresponde al estado inicial e indica que una solicitud ha sido ingresada, radicada, “enviada” a través del módulo de PQRSD. Aún no se ha realizado ninguna gestión con la petición.

Estado en proceso: Este estado indica que las solicitudes ya fueron puestas en conocimiento de la dependencia responsable de su gestión y aún no se les ha dado respuesta o se ha hecho de forma parcial.

Estado resuelto: Corresponde a las solicitudes que fueron direccionadas, gestionadas y cuentan con respuesta de fondo.

En la Tabla 7, en referencia al estado de las PQRSD en el módulo, se evidencia que del total de solicitudes ingresadas en el segundo semestre de 2024, es decir, 4462, fueron asignadas 4.380 PQRSD, valor que corresponden a un 98%

Las solicitudes sin resolver representaron un 6,54%, y, se observó que hubo una “efectividad” en la respuesta del 93,45% (Estado resuelto).

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 7. Estado de las PQRSD.

Categoría	Total Solicitudes	Sin Asignación	Asignadas	En proceso	Enviado	Resuelto	Total pendientes	Total Asignadas Pendientes
Petición en interés particular	2940		2896	183	8	2749	191	147
Petición de Información	643		636	34	1	608	35	28
Petición en interés general	318		311	21	7	290	28	21
Petición entre autoridades	178	6	172	12		166	12	6
Petición de copias	147	13	147	6		141	6	6
Petición	70		70			70	0	0
Reclamo	57	7	57	4	6	47	10	10
Petición de información de congresistas	39		34	1		38	1	-4
Consulta	37		37	6		31	6	6
Queja administrativa	14	7	1			14	0	-13
Petición de información de la defensoría del pueblo	10	5	10			10	0	0
Denuncia	7		7	2		5	2	2
Sugerencia	2	44	2	1		1	1	1
Total general	4462	82	4380	270	22	4170	292	210

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

A continuación en la tabla 8, 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. Las Oficinas Territoriales, Aburrá Norte y Aburrá Sur, son las que tienen más solicitudes pendientes, seguidas del G.I.T. Licencias y Trámites Especiales, y la Subdirección Administrativa y Financiera.

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 8. Estado de las Solicitudes por Dependencias.

Dependencia u Oficina	Cantidad de PQRSD	Asignadas en Sirena		Estado en el Módulo de PQRSD					Diferencia
		SI	NO	En proceso	Enviado	Resuelto	Pendientes Semestre II	Pendientes Semestre I	
Oficina Territorial Aburrá Norte	382	380	2	94	3	285	97	91	6
GIT Licencias y Trámites Especiales	247	247		64		183	64	54	10
Oficina Territorial Aburrá Sur	192	191	1	17	15	160	32	51	-19
Oficina Territorial Zenufaná	241	233	8	23		218	23	35	-12
Subdirección Administrativa y Financiera	202	198	4	17		185	17	2	15
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	452	444	8	12		440	12	11	1
Oficina Territorial Hevécicos	389	389		10		379	10	19	-9
Oficina Territorial Panzenú	144	144		8	2	134	10	18	-8
Dirección General	13	6	7	6	2	5	8	20	-12
Oficina Territorial Tahamíes	300	300		7		293	7	3	4
Subdirección de ecosistemas	604	595	9	4		600	4	8	-4
Subdirección de Gestión Ambiental	274	274		4		270	4	4	0
Oficina Territorial Cartama	260	259	1	1		259	1	3	-2
Secretaría General	42	27	15	1		41	1	0	1
Oficina de control interno	40	35	5	1		39	1	0	1
Oficina asesora de comunicaciones	25	20	5	1		24	1	1	0
Subdirección de Planeación	276	276				276	0	0	0
Oficina Territorial Citará	226	223	3			226	0	0	0
Subdirección de Participación y Cultura Ambiental	70	70				70	0	0	0
Secretaría Ambiental de Envigado	69	69				69	0	0	0
Oficina Control Interno Disciplinario	13	0	13			13	0	1	-1
Oficina Jurídico Ambiental	1	0	1			1	0	-	0
Total general	4462	4380	82	270	22	4170	292	321	-29

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

Adicionalmente, se encuentra que la Oficina de Control interno Disciplinario no realiza asignaciones en el aplicativo Sirena y la Secretaría General dejó de asignar el 35,71% de las solicitudes que le ingresaron. Esto teniendo en cuenta que todas las solicitudes deben ser asignadas de acuerdo con las directrices: 090-1312-5193*160, 150-MEM2006-4156, 070-MEM2006-4050 y 190-MEM2412-8428.

Se recomienda a las diferentes áreas, revisar constantemente el módulo de PQRSD, como a dar mayor importancia a las alertas que el mismo emite, con el objetivo de que las solicitudes sean atendidas de forma adecuada y oportuna; además, asignar siempre un responsable de la gestión de la petición en el módulo dispuesto en el aplicativo Sirena.

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

<i>Diferencias entre Cantidad y Oportunidad por Dependencias.</i>									
<i>Dependencia u Oficina</i>		Semestre I 2024			Semestre II 2024			Diferencias	
		Total PQRSD	Cantidad de Extemporáneas	Porcentaje Oportunidad	Total PQRSD	Cantidad de Extemporáneas	Porcentaje Oportunidad	Diferencia Cantidad	Diferencia Oportunidad
1	<i>Oficina Jurídico Ambiental</i>	0	0	N/A	1	0	100%	1	N/A
2	<i>Oficina Control Interno Disciplinario</i>	10	2	80%	13	0	100%	3	20%
3	<i>Secretaría Ambiental de Envigado</i>	84	1	99%	69	3	96%	-15	-3%
4	<i>Oficina de control interno</i>	19	0	100%	40	2	95%	21	-5%
5	<i>Subdirección de Planeación</i>	258	32	88%	276	26	91%	18	3%
6	<i>Secretaría General</i>	46	1	98%	42	5	88%	-4	-10%
7	<i>Subdirección de Participación y Cultura ambiental</i>	58	12	79%	70	11	84%	12	5%
8	<i>Oficina Territorial Tahamíes</i>	324	71	78%	300	52	83%	-24	5%
9	<i>Oficina Territorial Citará</i>	258	57	78%	226	44	81%	-32	3%
10	<i>Oficina Territorial Cartama</i>	311	57	82%	260	53	80%	-51	-2%
11	<i>Subdirección de Sostenibilidad y</i>	389	132	66%	452	100	78%	63	12%

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

Diferencias entre Cantidad y Oportunidad por Dependencias.									
Dependencia u Oficina		Semestre I 2024			Semestre II 2024			Diferencias	
		Total PQRSD	Cantidad de Extemporáneas	Porcentaje Oportunidad	Total PQRSD	Cantidad de Extemporáneas	Porcentaje Oportunidad	Diferencia Cantidad	Diferencia Oportunidad
	<i>Gestión Territorial</i>								
12	<i>Subdirección de ecosistemas</i>	675	161	76%	604	155	74%	-71	-2%
13	<i>Subdirección Administrativa y Financiera</i>	207	49	76%	202	56	72%	-5	-4%
14	<i>Oficina Territorial Hevécicos</i>	446	211	53%	389	148	62%	-57	9%
15	<i>Oficina Territorial Zenufaná</i>	264	116	56%	241	102	58%	-23	2%
16	<i>Subdirección de Gestión Ambiental</i>	233	133	43%	274	138	50%	41	7%
17	<i>Oficina Territorial Panzenú</i>	191	131	31%	144	78	46%	-47	14%
18	<i>Oficina Territorial Aburrá Norte</i>	484	296	39%	382	259	32%	-102	-7%
19	<i>Oficina Territorial Aburrá Sur</i>	217	156	28%	192	134	30%	-25	2%
20	<i>GIT Licencias y Trámites Especiales</i>	151	126	17%	247	183	26%	96	9%
21	<i>Oficina asesora de comunicaciones</i>	6	3	50%	25	20	20%	19	-30%
22	<i>Dirección General</i>	26	20	23%	13	11	15%	-13	-8%
	Total	4657	1767	62%	4462	1580	65%	-195	3%

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

En la Tabla 9. se observa por subdirección u oficina, la cantidad de solicitudes que fueron respondidas o no de forma oportuna, y se evidencia que aproximadamente un 35% de las PQRSD se respondieron fuera de término en el segundo semestre y un 38% en el primer semestre.

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 4.462 solicitudes, 2.882 se respondieron dentro de los términos; un 3% más que en el primer semestre de 2024.

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 obtuvo el mayor número de solicitudes y aunque su porcentaje de oportunidad (74%) en la respuesta no fue el primero, sí fue relevante, dada la cantidad de peticiones (604), que incluso representan un 10,51% menos de solicitudes recibidas que el semestre anterior.
- La Oficina Jurídico Ambiental y la Oficina de Control Interno Disciplinario ,encabezan la lista con un 100% de oportunidad. Les asignaron 1 y 13 peticiones respectivamente. Le prosiguen la Oficina de Control Interno con el 95% de oportunidad y la Subdirección de Planeación con un 90%, cumplimiento relevante, teniendo en cuenta que le ingresaron 276 peticiones, 18 más que en el primer semestre.
- De otro lado, la Oficina Asesora de Comunicaciones a la cual se le aumentaron la cantidad de solicitudes de 6 a 26, solo resolvió 5 dentro de los términos y se sitúa en una posición inferior con un porcentaje del 20% de oportunidad. Fue el área que más disminuyó en cuanto a dar respuesta en términos adecuados, un 30%.
- Se evidencia además que a la Dirección General le asignaron 13 solicitudes, de las cuales solo 2 fueron resueltas a término, obteniendo un porcentaje de oportunidad del 15% el cual, respecto al semestre anterior bajó un 8%.
- La Oficina Territorial Aburrá Norte, una de las que más solicitudes recibe, resolvió 123 PQRSD dentro de los tiempos adecuados. De las 382 peticiones que le ingresaron (que de hecho fueron 71 menos que el primer semestre), obtuvo un cumplimiento del 32%. Su porcentaje de oportunidad disminuyó un 7% en el semestre II de 2024.
- La Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial, a quien le aumentó la cantidad de solicitudes a resolver en el segundo semestre, a 452 peticiones (63 más que en el primer semestre); mejoró su porcentaje de oportunidad en un 12%, se encuentra en la posición 11 de 22, con un cumplimiento oportuno del 78%.

Finalmente, respecto al tema de oportunidad en la gestión de PQRSD, en la Tabla 10 que continua, se puede observar la variable de respuestas con oportunidad, de acuerdo con las categorías de las solicitudes y su porcentaje de 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

Tabla 10. Oportunidad en la Gestión de PQRSD por Categorías.

Categoría	Total	Extemporánea	Oportuna	Porcentaje Oportunidad
Denuncia	7		7	100%
Petición de información de congresistas	39	2	37	95%
Queja administrativa	14	1	13	93%
Petición	70	7	63	90%
Petición de copias	147	35	112	76%
Consulta	37	13	24	65%
Petición de Información	643	227	416	65%
Petición en interés particular	2940	1016	1924	65%
Petición entre autoridades	178	81	97	54%
Petición en interés general	318	152	166	52%
Petición de la defensoría del pueblo	10	6	4	40%
Reclamo	57	38	19	33%
Sugerencia	2	2		0%
Total	4462	1580	2882	65%

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

Al realizar una revisión aleatoria en las solicitudes que quedaron como extemporáneas, se encontró que algunas de ellas sí tenían respuesta, pero estas no fueron cerradas en el módulo, quedando en proceso. Lo anterior se resalta, dado que esto afecta el porcentaje “real” de OPORTUNIDAD, en la gestión de PQRSD, por lo que se recomienda a los responsables del seguimiento a las peticiones; verificar constantemente que todo el proceso sea llevado a cabo y eficientemente.

OTRAS ANOTACIONES Y OBSERVACIONES.

Integridad y Pertinencia en las Respuestas.

De las 2.882 solicitudes que quedaron clasificadas con respuesta oportuna, 2.731 fueron resueltas satisfactoriamente, 125 de forma negativa y 26 fueron trasladadas por competencia.

Se tomó una muestra aleatoria correspondiente al 15% 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 13 se describen los resultados obtenidos; los cuales exhiben un escenario muy favorable, dado que todas las respuestas visualizadas (Muestra de 434), cumplieron con los criterios señalados.

Tabla 11. Eficiencia en la respuestas a PQRSD.

Eficiencia en la Respuesta (Eficiente, adecuado, inadecuado)			
Categoría	Cantidad de PQRSD Oportunas	Muestra Tomada (15%)	Resultado
Petición en interés particular	1924	289	Eficiente (100%)
Petición de Información	416	62	Eficiente (100%)
Petición en interés general	166	25	Eficiente (100%)
Petición de copias	112	17	Eficiente (100%)
Petición entre autoridades	97	15	Eficiente (100%)
Petición	63	9	Eficiente (100%)
Petición de información de congresistas	37	6	Eficiente (100%)
Consulta	24	4	Eficiente (100%)
Reclamo	19	3	Eficiente (100%)
Queja administrativa	13	2	Eficiente (100%)
Denuncia	7	1	Eficiente (100%)
Petición de información de la defensoría del pueblo	4	1	Eficiente (100%)
Total	2882	434	Eficiente

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

Algunas de las debilidades encontradas no relacionada con el objetivo de esta prueba, obedecieron a temas de forma.

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

Quejas Ambientales.

Aunque la Quejas Ambientales no se consideran dentro de las 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.

Dependencia u Oficina	Enviado o en Proceso	Resuelto	Oportuno	Extemporáneo	Total
GIT Licencias y Trámites Especiales	3	1	0	4	4
Oficina Territorial Aburrá Norte	68	88	25	131	156
Oficina Territorial Aburrá Sur	38	53	13	78	91
Oficina Territorial Cartama	1	94	61	34	95
Oficina Territorial Citará	0	102	101	1	102
Oficina Territorial Hevécicos	14	103	26	91	117
Oficina Territorial Panzenú	21	48	7	62	69
Oficina Territorial Tahamíes	56	59	21	94	115
Oficina Territorial Zenufaná	77	32	5	104	109
Subdirección de ecosistemas	0	1	0	1	1
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	0	7	6	1	7
Total Sem II 2024	278	588	265	601	866
Total Sem I 2024	384	855	384	855	1239
Diferencia	-106	-267	-119	-254	-373

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

- Se recibieron 866 quejas en el segundo semestre de 2024, 373 menos que en el semestre anterior. Representan el 16,25% de las manifestaciones ingresadas al módulo de PQRSD (5.328 en total).
- Se presentó una efectividad (estado resuelto) del 68% en el segundo semestre de 2024. De estas 588 quejas resueltas, 265 se hicieron de forma oportuna, lo que corresponde al 30,60% del total de quejas.
- 278 Quejas no habían sido resueltas al 21 de febrero de 2025 (Fecha en que se bajó el reporte del módulo), esto representa un 32,10% del total de quejas.
- Para este semestre se presentó mayor extemporaneidad en la atención de las quejas. De 866, el 69,39% que equivale a 601 quejas, se resolvieron fuera de los términos establecidos en el módulo.

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

Vulneración del Derecho de Petición.

El artículo 23 de la Constitución Política, faculta a todas las personas, para que puedan realizar peticiones respetuosas ante las entidades y autoridades y a obtener pronta respuesta; buscando además, que las solicitudes se resuelvan de fondo, de manera clara, precisa y oportuna.

Al vulnerarse el derecho fundamental de petición, el usuario afectado puede interponer una acción de tutela en contra de la Corporación. Por otro lado, se puede dar lugar a que se configure el silencio administrativo positivo o negativo. Adicionalmente, el funcionario que incurre en omisión relacionada a los deberes u obligaciones que requieren la atención de peticiones podría verse sujeto a investigaciones y a la imposición de sanciones de carácter disciplinario o contractual.

Se consultó con la Oficina de Control Interno Disciplinario y con la Secretaría General de la Corporación, si durante el semestre evaluado, se presentaron quejas o tutelas por posible vulneración al derecho fundamental de petición. Se encontró lo siguiente:

Una vez revisado el inventario de procesos disciplinarios de la OCID, no se encontraron quejas, procesos o acciones disciplinarias asociadas a la posible vulneración del derecho a presentar PQRS.

Lo anterior no obsta para indicar que de las quejas y procesos correspondientes al Semestre II de 2024, cuatro (4) de estos están relacionados a la aparente atención tardía de solicitudes, quejas o peticiones y uno (1) a la no respuesta a una solicitud presentada a la Corporación, por lo cual si bien, están asociados al derecho fundamental de Petición, no hacen referencia a una obstaculización o interferencia para ejercerlo si no, a la oportunidad en la atención de dichas solicitudes.

Estos cinco (5) procesos se encuentran activos, y según lo establecido en el artículo 115 de la Ley 1952 de 2019, están cubiertos con reserva legal, por lo cual no es posible suministrar mayores detalles de estos.

(E- mail OCID, Marzo 6, 2025)

Por otro lado:

1. ¿Cuántas acciones de tutela por violación al derecho fundamental de elevar Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD, ingresaron a la Corporación durante la vigencia 2024?

Para la vigencia 2024 ingresaron un total de 77 setenta y siete Acciones de Tutela con el asunto referido.

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

1.2. Indicar en qué estado quedaron las acciones:

Todas fueron resueltas.

2. Informar si durante el semestre II de 2024 se presentaron desacatos.

Dentro de la información revisada, no se evidencia para el segundo semestre de 2024 incidentes de desacato.

3. Indicar cuáles son las causas que la Secretaría General ha identificado para que se propicien acciones de tutela por violación al derecho fundamental de petición:

Al hacer un análisis muy consciente de la información contenida en las Acciones de Tutela, se ha identificado que se presentan dos razones principalmente:

1. No cumplimiento de los términos para dar la respectiva contestación.
2. Las respuestas que se dan por parte de la Corporación que no se atienden de fondo.

(Memorando: 180-MEM2502-1118, 2025)

Se presentaron 4.462 PQRSD a la Corporación en el segundo semestre de 2024, de estas, 292 no fueron resueltas, es decir un 6,54% del total de peticiones recibidas que pudieron dar lugar a demandas o investigaciones disciplinarias. Un 2% aproximadamente se configuraron como tal de acuerdo con la información antes reportada.

CONCLUSIONES

- Al realizar comparativos con el semestre anterior se encontró que la Corporación sostuvo su “efectividad” a la hora de resolver las PQRSD. De 4.462 solicitudes, resolvió 4.170 lo que representa un 93,45%. En el primer semestre de 2024 se obtuvo una “efectividad” del 93,10%.
- Hubo una disminución aproximada del 4.18% de PQRSD en el semestre evaluado; se presentaron 195 solicitudes menos, que en el primer semestre de 2024.
- La categoría, bajo la que más solicitudes se presentaron continuó siendo: “peticiones de interés particular”. En el semestre evaluado la categoría que obtuvo un mayor aumento de requerimientos fue: “Petición de información de congresistas”; pasó de 16 a 39 solicitudes.
- El GIT Licencias y Trámites Especiales tuvo un aumento de peticiones del 63,57%
- Se evidenció que del total de solicitudes que fueron ingresadas en el segundo semestre de 2024, se asignaron en el módulo de asignaciones del aplicativo SIRENA, 4.380 PQRSD, esto corresponden a un 98%. Se dejaron de asignar 82 peticiones tal como ocurrió en el primer semestre de 2024.
- En cuanto a la oportunidad en la respuesta de las PQRSD, la Corporación aumentó un 3% en el segundo semestre de 2024, con un cumplimiento oportuno en las respuestas del 65%. Se respondieron 2.882 solicitudes de 4.462, dentro de los plazos establecidos. En el semestre I de 2024 se obtuvo un 62% de oportunidad.
- Si bien, la Subdirección de Ecosistemas se mantuvo como el área de la Corporación a la que más solicitudes le ingresaron, durante el semestre evaluado presentó una disminución de PQRSD del 10,51%; el semestre pasado recibió 675 solicitudes y en el segundo semestre de 2024, le fueron allegadas 604 peticiones. La dependencia que le siguió fue la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial, con 452 peticiones, un 10.12% del total; y obtuvo un aumento de 63 solicitudes respecto del semestre pasado.
- Aunque, la Oficina Territorial Aburrá Norte fue una de las Oficinas Territoriales (O.T.) a la que más se le asignaron PQRSD, durante el semestre evaluado, la O.T. Hevéricos recibió 7 peticiones más, ubicándose en el primer lugar con 389 solicitudes. No obstante, ambas oficinas presentaron disminución en la cantidad allegada; Aburrá Norte pasó de tener 484 peticiones en el primer semestre de 2024, a 382 en el segundo; y Hevéricos,

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

pasó de 446 a 389 solicitudes. Las Oficinas Territoriales Tahamés y Cartama fueron las siguientes en cuanto a cantidad, con 300 y 260 peticiones respectivamente.

- Las dependencias que obtuvieron alto cumplimiento (respuestas oportunas), excluyendo a la Secretaría Ambiental de Envigado, fueron áreas no misionales: La Oficina Jurídico Ambiental, la Oficina de Control Interno Disciplinario, la Oficina de Control Interno y la Subdirección de Planeación. La cantidad de solicitudes para estas dependencias representó el 7,39% del total de PQRSD recibidas en el semestre II de 2024.
- De las Subdirecciones de la Corporación, e incluyendo a la Secretaría General, quienes tuvieron mayor cumplimiento fueron: Planeación (91%), Secretaría General (88%), Participación y Cultura Ambiental (84%), como Sostenibilidad y Gestión Territorial (78%). La cantidad de peticiones allegadas a estas áreas durante el semestre II de 2024, comprende un 18.82% del total de solicitudes.
- De las Oficinas Territoriales; Tahamés, Citará y Cartama fueron las que tuvieron los porcentajes más altos de cumplimiento en respuestas oportunas, 83%, 81% y 80% respectivamente, representando el 17,61% de las peticiones allegadas en el semestre II de 2024.
- Entre las Subdirecciones Misionales la Subdirección de Participación y Cultura Ambiental continuó siendo quien obtuvo el mayor porcentaje de cumplimiento oportuno, con un 84%. En el primer semestre quedó en un 79% ,es decir, que mejoró un 5%.
- Las Subdirecciones Misionales e incluyendo al GIT Licencias y Trámites Especiales, representaron el 36,91% de las PQRSD que ingresaron en el segundo semestre de 2024. Respecto a la gestión oportuna quedaron en un 23,75%.
- Las Oficinas Territoriales representaron el 47.82% de las solicitudes ingresadas en el semestre II de 2024. En cuanto a gestión oportuna obtuvieron un 28%.
- En cuanto a integridad y pertinencia (eficiencia) en las respuestas a las PQRSD, se encontró un escenario muy favorable, dado que todas las respuestas visualizadas (muestra de 434), cumplieron con los criterios señalados.
- De 4.462 peticiones que se recibieron durante el semestre II de 2024, 292 no fueron respondidas por la Corporación y 1.580 solicitudes se resolvieron de forma extemporánea; lo que representó un riesgo frente a la posibilidad de recibir demandas o iniciar investigaciones disciplinarias por parte de los peticionarios.

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 acuerdo con la información reportada por la Secretaría General y la Oficina de Control Interno Disciplinario, durante el semestre II de 2024, se recibieron 77 demandas y 5 procesos disciplinarios (equivalentes a un 2% aproximadamente de las PQRSD del periodo analizado) producto en su mayoría de una gestión extemporánea de las PQRSD.
- En consecuencia, se configuró la materialización del riesgo N° 14, del mapa de riesgos y oportunidades de la Corporación (F-PPO-20), “Demora en la respuesta a las peticiones y quejas de los usuarios y demás partes interesadas”, generando inconformidad de los usuarios, deterioro de la imagen corporativa, demandas y sanciones.
- Aunque la falta disciplinaria en sí no es la medida más efectiva para garantizar la oportunidad, frente al derecho de petición y los casos enunciados en la Corporación sobre faltas y sanciones disciplinarias a funcionarios son pocos, vale la pena mencionar que:

Esta vulneración podría resultar en la destitución e inhabilidad general del servidor y también, la imposibilidad de ejercer la función pública en cualquier cargo o función por el término señalado en los fallos.

Lo anterior de acuerdo con: el artículo 31 del C.P.A.C.A. Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, que establece la falta disciplinaria por la no atención a las peticiones; el numeral octavo del artículo 39 del código general disciplinario, Ley 1952 de 2019 y 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 y con :

(...)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(...)

RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta que se identificaron falencias en el proceso de gestión de PQRSD, se recomienda la revisión de los controles establecidos en el mapa de riesgos corporativo y establecimiento de acciones de mejora.
- Se recomienda aplicar el autocontrol por parte de cada subdirector, jefe, coordinador o encargado en las dependencias (segunda línea de defensa del Sistema de Control Interno), para que se verifique 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 de las que se realizan a través del módulo de gestión documental Sirena. Las primeras corresponden a la notificaciones 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” o “en proceso” como también “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 afectación de la imagen institucional.
- De acuerdo con lo anterior se recomienda dar aplicación a las directrices establecidas para realizar la asignación de documentos, actuaciones, PQRSD y demás; como lo son: 090-1312-5193*160, 150-MEM2006-4156, 070-MEM2006-4050 y 190-MEM2412-8428.
- Adicionalmente, se recomienda hacer seguimiento a las respuestas dadas a las PQRSD, verificando constantemente que todo el proceso, desde la radicación, hasta la comunicación, sea llevado a cabo y eficientemente, revisando además, que en el módulo las mismas queden asociadas, dado que se encontró que algunas solicitudes quedaron como extemporáneas cuando en realidad se había emitido respuesta; situación que afecta el porcentaje de oportunidad en la gestión de peticiones.

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

- 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”.



SAULO ARMANDO RIVERA FERNÁNDEZ
Jefe Oficina Control Interno

Anexos: N/A

Copia: N/A

Elaboró: Liz Albani Cañas Yotagrí 
Revisó: Saulo Armando Rivera Fernández

Fecha de elaboración: 27/03/2025

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

CORANTIOQUIA. (Mayo de 2022). Resolución 040-RES2205-2457 - Reglamento Interno del Derecho de Petición en la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - CORANTIOQUIA. Pdf.

Función Pública - DAFP. (Septiembre 2023). Guía: “Rol de las Unidades u Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces Versión 3”. Pdf.
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=35026379>

CORANTIOQUIA. (Septiembre de 2024). Informe Semestral de Seguimiento a la Gestión de PQRSD. Semestre I de 2024 . 070-MEM2409-6441. Pdf. Ver:
<https://www.corantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/070-MEM2409-6441-RADICADO.pdf>
<https://www.corantioquia.gov.co/control-interno/>

CORANTIOQUIA. Informes Trimestrales Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos. (2024). Informe de PQRSD. Ver: <https://www.corantioquia.gov.co/control-interno/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-la-informacion-quejas-y-reclamos/>

Función Pública. Gestor Normativo. Constitución Política 1 de 1991 Asamblea Nacional Constituyente. Ver:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

Función Pública. Gestor Normativo. 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” Ver:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

Función Pública. Gestor Normativo. Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Ver:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249>

Función Pública. Gestor Normativo. Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario” Ver:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=90324>

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