



**CORANTIOQUIA**


**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS, INVITACIONES Y FELICITACIONES  
PQRSDIF**

**Primer Semestre de 2020**

**Presentado a  
Dirección General Corantioquia**

**Preparado por  
Oficina de Control Interno**

**Medellín, julio 2020**

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 2 DE 20


## 1 INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno presenta el informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, invitaciones y felicitaciones (PQRSDIF) correspondiente al periodo comprendido entre **01 de enero al 30 de junio de 2020**.

El presente informe demuestra la gestión realizada por la Corporación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, invitaciones y felicitaciones (PQRSDIF) manifestadas por los usuarios a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad: escrita, correo electrónico, buzón, web, llamada telefónica, verbal y redes sociales, así mismo, muestra la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias.

Los resultados de este informe son producto del permanente seguimiento, acompañamiento que desde la Oficina de Control Interno se realiza en cada una de las dependencias, especialmente de aquellas que ejercen algún tipo de liderazgo en la gestión de respuesta a las comunicaciones de nuestros usuarios, entidades y entes de control, a partir de lo cual se establecen una serie de conclusiones y recomendaciones, velando por el fortalecimiento y mejora continua del proceso.


Conforme a lo anterior, es importante que cada dependencia evalúe los resultados que se presentan en este informe e implementen las medidas necesarias y efectivas que garanticen que la atención en la respuesta de las PQRSDIF se efectúe de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 3 DE 20

## 2 GLOSARIO<sup>1</sup>

- **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.<sup>2</sup>
- **Derecho de petición:** Toda solicitud, llámese Petición propiamente dicha, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Invitación y Felicitación – 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.


<sup>1</sup> Tomado de la resolución 040-RES1911-6264 del 05-11-2019 "Por la cual se dicta el reglamento interno para el trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, invitaciones y felicitaciones - PQRSDIF - que se reciben en la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia, CORANTIOQUIA"

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 4 DE 20

- **Queja administrativa:** Toda insatisfacción formulada en exposición de hechos, por parte de los usuarios, por actos u omisiones de los servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.
- **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 ambiente<sup>3</sup>

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

- **Reclamo:** Solicitud de un usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular o general, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Solicitud de copias:** Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa con el objeto de tener acceso a los documentos que en ella reposan.
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 5 DE 20

### 3 OBJETIVO(S)

#### 3.1 Objetivo general

Realizar el seguimiento a la gestión para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean allegadas a la Corporación entre el **01 de enero al 30 de junio de 2020**, así como, publicar el presente informe en la página web de Corantioquia.


#### 3.2 Objetivos específicos

- Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRSDIF radicadas en el primer semestre del año 2020.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRSDIF, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Presentar las recomendaciones y sugerencias a la alta dirección y a los responsables de los procesos para promover el mejoramiento continuo en la Corporación.

### 4 NORMATIVA

Dada su naturaleza de entidad de carácter público, creada por la Ley 99 de 1993, para la emisión de actos administrativos, CORANTIOQUIA da cumplimiento a lo dispuesto en las siguientes disposiciones normativas:

- Constitución Política de Colombia de 1991, especialmente los artículos 23 y 74, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- La ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.
- El Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.


	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 6 DE 20

- La Ley 734 de 2002 por el cual se expide el Código Disciplinario Único, dispone en el artículo 34 “los deberes del servidor público entre ellos el dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad”.
- La Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece Estatuto Anticorrupción establece, respecto al tema, en su artículo 76 indica la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- La Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- El Decreto Ley 19 del 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
- La Ley 1712 de 2014 así como el Decreto Reglamentario 103 de 2015 “por la cual se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional”
- La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 13 dispone: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades”.
- El Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Plan Nacional de Desarrollo Ley 1955 de 2019.

## 5 METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe, se tomó la base de datos construida por la Oficina de Control Interno para el seguimiento a la gestión para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan a la corporación y que es efectuado mensualmente.

La construcción de esta base de datos se realiza básicamente con el reporte de las comunicaciones oficiales externas que requieren respuesta y que hayan sido allegadas entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020 y el reporte que arroja el módulo de PQRS del aplicativo e-Sirena, ya que muchas de estas no se encuentran incluidas en el reporte de Comunicaciones Oficiales Externas, ya que para que estén en el reporte mensual de PQRSDIF deben ser radicadas indicando que si requieren respuesta, porque aquellas

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 7 DE 20

que quedan radicadas como que no requieren respuesta no son objeto de seguimiento y análisis.

Una vez identificadas estas comunicaciones oficiales externas, se procedió a verificar si ya poseían respuesta a través de los reportes del aplicativo e-Sirena, y en aquellos casos en los que no se evidenció respuesta en el sistema, se envió el listado a cada dependencia para que procedieran de manera manual a la búsqueda de la misma.

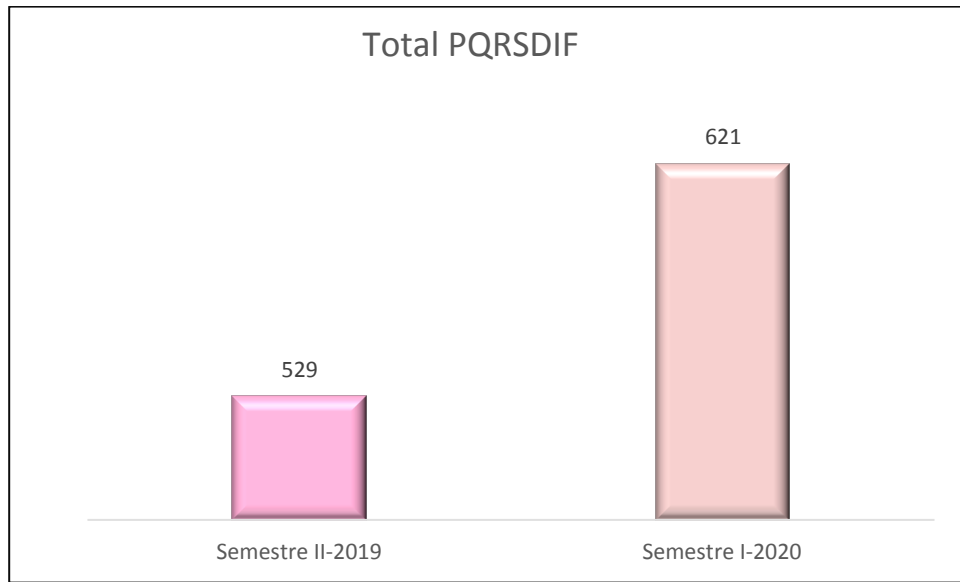
Este ejercicio de seguimiento desde la Oficina de Control Interno y de retroalimentación de todas las dependencias, se realizó de manera mensual.

Durante el segundo semestre de 2019, se reglamentó las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, invitaciones y felicitaciones PQRSDIF por medio de la resolución 040-RES1911-6264 del 05 de noviembre de 2019, de acuerdo a esta resolución la queja ambiental no se considerará PQRSDIF, pues se resolverá de conformidad con el principio del debido proceso, conforme al procedimiento sancionatorio ambiental establecido en la Ley 1333 de 2009.<sup>4</sup> en consecuencia, cada Oficina Territorial deberá resolver las quejas ambientales bajo la orientación de la Subdirección de Regionalización. Consolidada la información con todas las dependencias, se obtienen los resultados que se presentan a continuación:

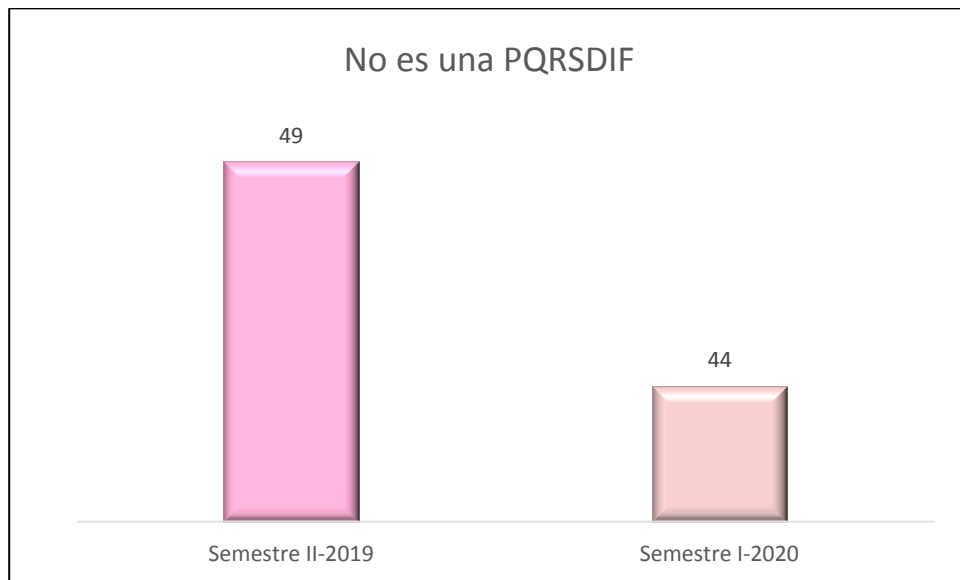
### 5.1 Flujo de PQRSDIF primer semestre de 2020

Durante el primer semestre de 2020, **fueron clasificados** en alguna de las modalidades de PQRSDIF en los CAD de CORANTIOQUIA, en la página web, redes sociales o línea telefónica un total de **621**, del módulo de eSirena de comunicaciones oficiales externas y de PQRSDIF.

<sup>4</sup> Tomado de la resolución 040-RES1911-6264 del 05 de noviembre de 2019.

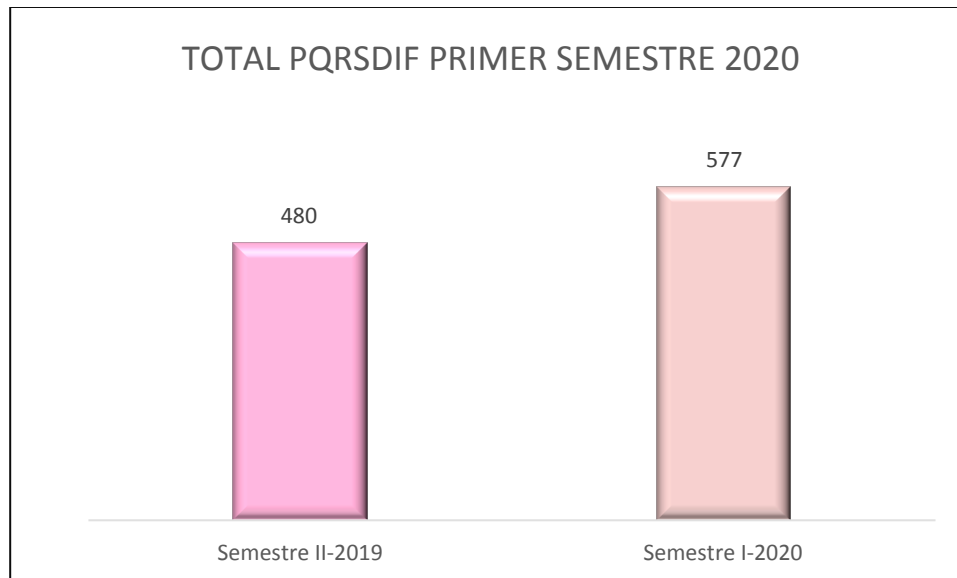


No obstante, de esta cantidad de comunicaciones recibidas, **44 solicitudes no se clasificarían como una PQRSDIF**, toda vez que corresponden a comunicaciones que no requieren respuesta, como lo son socialización de estudios, respuestas que otras entidades nos brindan u oficios para conocimiento, los cuales, para el presente análisis no serán tenidos en cuenta.





Hechas estas claridades, tenemos entonces que el número real de PQRSDIF recibidas en CORANTIOQUIA durante el primer semestre de 2020 son **577**.



## 5.2 Clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, invitaciones y felicitaciones PQRSDIF

En principio, las PQRSDIF allegadas durante el primer semestre de 2020, se encuentran clasificadas en las siguientes categorías de acuerdo con la distribución dada en los aplicativos corporativos:

Categoría/Descriptor	TOTAL	% TOTAL	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	% SIN RESPUESTA
Entes de Control	248	43%	240	55%	8	6%
Petición	147	25%	98	23%	49	35%
Reclamo	71	12%	7	2%	64	45%
Solicitud de Información	69	12%	56	13%	13	9%
Consulta	38	7%	30	7%	8	6%
Presentación de queja ADMIN	4	1%	4	1%		0%
<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100%</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>

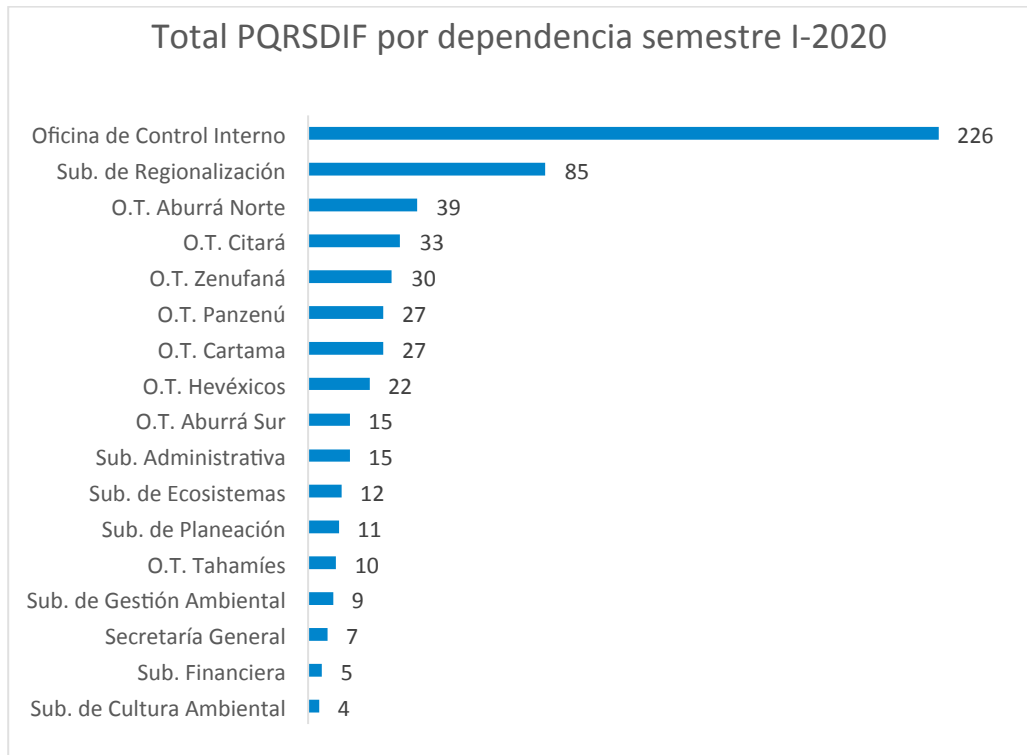
- Tenemos que, del total de 577 PQRSDIF allegadas durante el primer semestre de 2020, el **43% (248) corresponde a requerimientos realizados por entes de control**, de las cuales 240 tienen respuesta y 8 continúan sin respuesta al 30 de junio de 2020.

- La tipología que presenta más PQRSDIF sin ser atendida se tiene la de presentación de reclamo con un total de 64 sin respuesta.
- Es necesario incorporar un descriptor para denuncias, invitaciones y felicitaciones, acorde con la resolución 040-RES1911-6264 del 05 de noviembre de 2019.

### 5.3 Cantidad de PQRSDIF por dependencia primer semestre de 2020

A continuación, se relacionan las PQRSDIF allegadas a la Corporación discriminadas por cada una de las dependencias responsables de la atención de su respuesta, para el primer semestre de 2020, con fecha de seguimiento al 30 de junio de 2020.

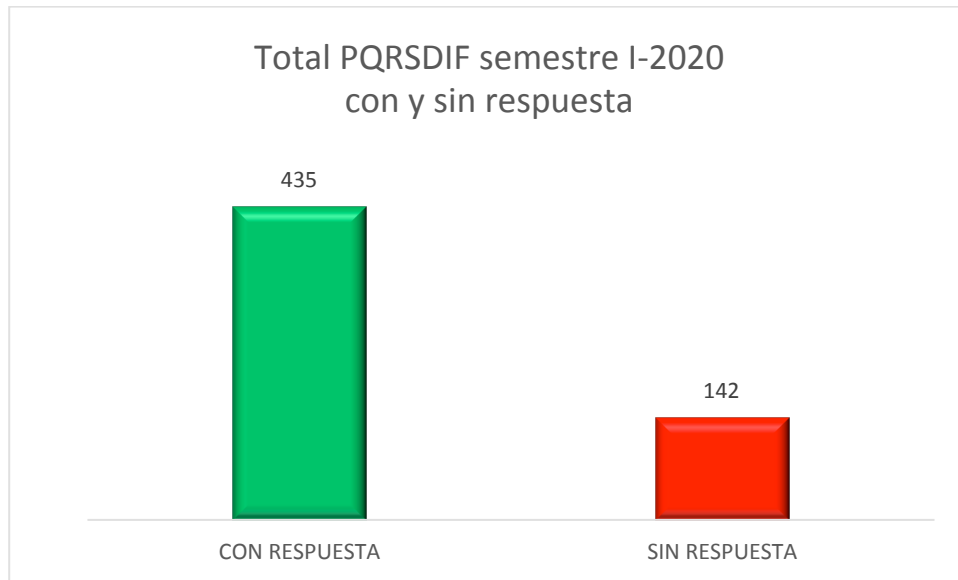
DEPENDENCIA	TOTAL	% TOTAL	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
Oficina de Control Interno	226	39%	222	4
Sub. de Regionalización	85	15%	78	7
O.T. Aburrá Norte	39	7%	17	22
O.T. Citará	33	6%	3	30
O.T. Zenufaná	30	5%	13	17
O.T. Cartama	27	5%	18	9
O.T. Panzenú	27	5%	18	9
O.T. Hevéxicos	22	4%	5	17
Sub. Administrativa	15	3%	15	
O.T. Aburrá Sur	15	3%	7	8
Sub. de Ecosistemas	12	2%	4	8
Sub. de Planeación	11	2%	9	2
O.T. Tahamíes	10	2%	4	6
Sub. de Gestión Ambiental	9	2%	9	
Secretaría General	7	1%	5	2
Sub. Financiera	5	1%	4	1
Sub. de Cultura Ambiental	4	1%	4	
<b>Total general</b>	<b>577</b>	<b>100%</b>	<b>435</b>	<b>142</b>



- Del total de PQRSDIF 577 para el primer semestre de 2020, el 61% está asignado a tres dependencias: Oficina de Control Interno, Sub. de Regionalización y Oficina Territorial Aburrá Norte el 46% restante le corresponde a 15 dependencias u Oficinas Territoriales.
- Las PQRSDIF que son asignadas a la Oficina de Control Interno son gestionadas con el apoyo de las diferentes Oficinas y/o dependencias, en su mayoría Oficinas Territoriales y la Subdirección de Regionalización.
- Se puede observar para el primer semestre del año 2020, las dependencias a las cuales más se allegan PQRSDIF, son aquellas que ejecutan funciones misionales de **autoridad ambiental**, especialmente a las **Oficinas Territoriales** y requerimientos de **órganos de control** que se tramitan a través de la **Oficina de Control Interno**.

#### 5.4 Capacidad y tiempo de respuesta

A continuación, se muestra la gestión corporativa en cuanto al total de PQRSDIF con respuesta y sin respuesta, correspondiente al primer semestre de 2020.



- Con fecha de corte al 30 de junio de 2020 se tiene que de las 142 PQRSDIF pendientes 34 estaban a tiempo de dar respuesta, los 108 restantes ya superaron el tiempo.

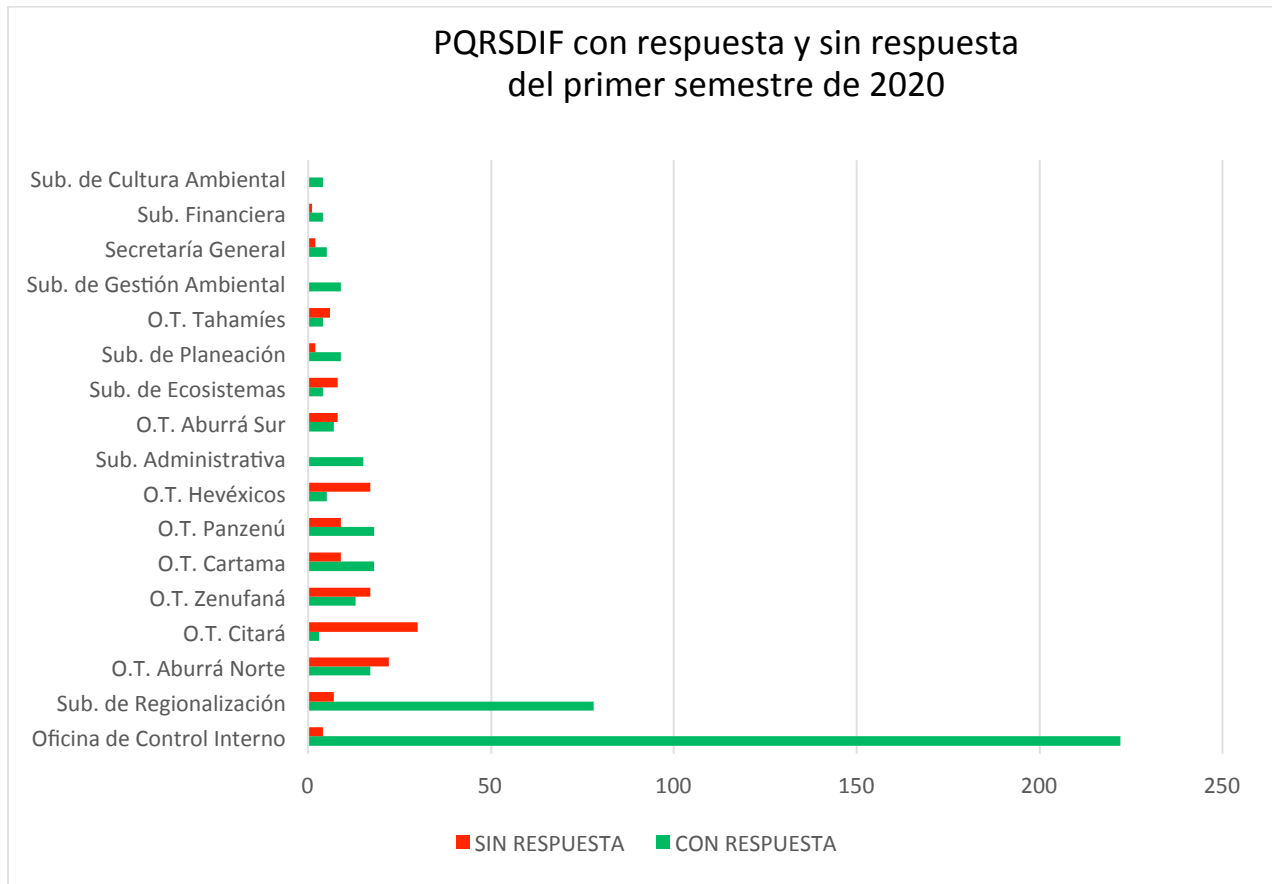
Las PQRSDIF pendientes de respuesta fueron allegadas a la entidad de la siguiente manera, en los meses que se relacionan a continuación, con fecha de corte al 30 de junio de 2020:

MES	PQRSDIF Sin respuesta
Enero	13
Febrero	6
Marzo	6
Abril	5
Mayo	21
Junio	91
<b>Total</b>	<b>142</b>



- De acuerdo a la gráfica anterior, del mes de junio y mayo es donde hay más PQRSDIF sin respuesta.

En cuanto a la gestión por dependencia con corte al 30 de junio de 2020:



En la tabla siguiente, se evidencia el tiempo promedio de respuesta que cada dependencia empleó al emitir la respuesta a cada solicitud, de acuerdo al mes de ingreso de la PQRSDIF, con fecha de corte al 30 de junio de 2020.

### Tiempo promedio de respuesta de PQRSDIF con fecha de corte al 30 de junio de 2020 para el primer semestre de 2020

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TIEMPO PROMEDIO (En días calendario)	total PQRSDIF	% PQRSDIF
Oficina de Control Interno	14	10	10	8	6	6	8	226	39%
Sub. de Regionalización	14	8	11	2	3	9	8	85	15%
O.T. Aburrá Norte	51	61	31		19	11	33	39	7%
O.T. Citará		6	36			14	19	33	6%
O.T. Zenufaná	26	22	24		23	10	23	30	5%
O.T. Cartama	112	29	14	7	7	10	17	27	5%
O.T. Panzenú	28	11	26	5		11	18	27	5%
O.T. Hevéxicos	58				21		43	22	4%
O.T. Aburrá Sur	23	74			15	12	24	15	3%
Sub. Administrativa	17		18		5	9	13	15	3%
Sub. de Ecosistemas	10	20		15			14	12	2%
Sub. de Planeación		23	51	14	10	22	22	11	2%
O.T. Tahamíes		20			21	12	18	10	2%
Sub. de Gestión Ambiental	42	15	39	0		21	25	9	2%
Secretaría General		3	26	6	2	13	10	7	1%
Sub. Financiera	94	14	41			2	38	5	1%
Sub. de Cultura Ambiental		19	53	12			26	4	1%
Total	28	14	16	7	7	9	12	577	100%

De acuerdo a la tabla anterior tenemos que:

- Para el primer semestre de 2020, las dependencias que presentan menor tiempo de respuesta en relación a las PQRSDIF atendidas, teniendo en cuenta la proporcionalidad entre la cantidad de peticiones recibidas y el tiempo promedio de respuesta, son:
  - La Oficina de Control Interno (recibió 226 PQRSDIF) con un tiempo promedio de respuesta de 8 días.
  - La Sub. de Regionalización (recibió 85 PQRSDIF) con un tiempo promedio de respuesta de 8 días.

## 6 PQRSDIF REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES

A continuación, se relacionan las PQRSDIF que fueron trasladadas a otras entidades por competencia, correspondientes al primer semestre de 2020:

Radicado PQRSDIF	Oficio de Traslado	Entidad a la que se traslado
070-COE2003-8512	070-COI2003-6029	Área Metropolitana del Valle de Aburrá
150-COE2006-15095	160-COI2006-13640	Área Metropolitana del Valle de Aburrá
150-COE2006-15690	160-COI2007-14018	CORNARE
150-COE2006-15883	160-COI2007-14020	CORNARE

150-COE2006-15888	160-COI2007-15190	CORNARE
070-COE2005-13210	070-COI2005-11275	ANLA

## 7 SE HA NEGADO RESPUESTA A ALGUNA PQRSDIF DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2020.

De acuerdo a la información suministrada por las diferentes dependencias de CORANTIOQUIA, para el primer semestre de 2020 no se negó respuesta a ninguna PQRSDIF.


## 8 CONCLUSIONES

- Aunque se vislumbra el interés por obtener mayor conocimiento en los Centros de Administración Documental de frente a lo que debe ser clasificado como una PQRSDIF y lo que no, debe continuarse ya que **se pasó de 49 documentos clasificados de manera errónea** en el segundo semestre de 2019 a **44 en el primer semestre de 2020**.
- Para el primer semestre de 2020, las dependencias a la que más allegaron PQRSDIF fue a la Oficina de Control Interno con un total de 226, relacionado con requerimientos de entes de control y la Sub. de Regionalización, con un total de 85 PQRSDIF.
- Se evidencia con corte al **30 de junio de 2020**, que se encontraba **pendiente por respuesta el 25% de las PQRSDIF**, es decir, 147 peticiones, de las cuales, con fecha de corte al 30 de junio de 2020, 34 se encontradas en tiempo de respuesta y 113 habían superado el tiempo.
- El proceso de atención a PQRSDIF no ha sido actualizado en el Sistema de Gestión de la Integral.

## 9 RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones a fin que se tengan en cuenta por los responsables de los procesos y las diferentes dependencias de la Corporación:



	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI		
	INFORME GENERAL		
	CÓDIGO: FT-GIC-37	VERSIÓN: 01	PÁGINA 17 DE 20

- **Continuar fortaleciendo los conocimientos del personal de los CAD**, como se puede observar en el informe el 7% de las comunicaciones continúan siendo clasificadas como PQRSDIF, y una vez analizado estas no requerían respuesta, resaltando que esto ha venido mejorando. Además, con la finalidad de evitar, que asuntos que sí son realmente PQRSDIF sean clasificados dentro de alguna categoría que no requiere respuesta.
- Se reitera la necesidad de actualizar el procedimiento de PQRSDIF en el Sistema de Gestión de Integral.
- Se recomienda a las dependencias a las que allegan PQRSDIF priorizar la respuesta de la PQRSDIF teniendo en cuenta la temática, urgencia de la situación y también la antigüedad en que fueron radicadas, con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta.
- Se sugiere que el módulo de PQRS, sea renombrado como módulo de PQRSDIF, para que sea concordante con el nombre dado en la resolución 040-RES1911-6264 del 05-11-2019 que lo regula y que sean incluidos en este módulo los descriptores denuncia, invitación y felicitación.
- Se recomienda impulsar el protocolo o manual para la atención de PQRSDIF, de manera que desde este instrumento se direccionen las acciones pertinentes para mejorar la atención de estas comunicaciones, así como, permita consolidar los reportes que muestren la efectividad de las acciones encaminadas y la correcta gestión que realiza la Corporación en la atención oportuna de estas solicitudes.

## 10 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE INFORMES ANTERIORES

De acuerdo al informe con radicado No 070–MEM2002–1618 del 19-02-2019 presentado a la directora y al Subdirector Administrativo, mediante el cual se socializa el informe semestral de seguimiento a la gestión de PQRSDIF para el periodo 2019-2, a continuación, se presenta el seguimiento a las recomendaciones dadas en dicho informe.

RECOMENDACIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA	AVANCES
---------------	-----------------------	---------

RECOMENDACIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA	AVANCES
<p>Actualmente en la Corporación cuenta con gran número de descriptores para clasificar las Comunicaciones Oficiales Externas y/o PQRS, por lo que se recomienda, la disminución de los mismos acordes con las clasificaciones legales, lo cual permitirá mayor control de la información, así como eficiencia en la gestión de los mismos. La clasificación recomendada es: Solicitud de Información, Queja Administrativa, Queja Ambiental, Sugerencia, Petición y Reclamo, Petición Verbal, Solicitud de Copias, Denuncia, Invitación y Felicitación.</p>	<p>Sub. Administrativa- Sub. de Regionalización</p>	<p>En la actualidad los descriptores del módulo de PQRS incluyen: consulta, queja administrativa, Reclamo, Petición, Queja Ambiental, Reconocimiento, Solicitud de información. De este modo se observa la necesidad de incluir denuncia e invitación, para el caso de felicitaciones dentro del módulo esta reconocimiento, este se podría modificar por Felicitación/Reconocimiento.</p>
<p>Continuar fortaleciendo los conocimientos del personal de los CAD, ya que el 0.1% de las comunicaciones continúan siendo clasificadas como PQRS DIF, realmente no lo eran y por lo tanto no requerían ningún tipo de respuesta, resaltando que esto ha venido mejorando. Además con la finalidad de evitar, que asuntos que sí son realmente PQRS sean clasificados dentro de alguna categoría que no requiere respuesta.</p>	<p>Sub. Administrativa</p>	<p>Evidencias: 160-ACT2006-1959 del 30 de junio de 2020, inducción y reinducción en el módulo PQRS. El conocimiento se le ha venido dando a las unidades documentales que radican comunicaciones oficiales externas, el cual requiere refuerzo permanente, a continuación, se encuentran las evidencias: 150-ACT2002-999 150-ACT2003-1224 150-ACT2002-772 150-ACT2002-741 150-ACT2003-1175 150-ACT2002-774 150-ACT2007-2016 150-ACT2007-2017 Sin embargo, se aclara que no es posible tener control de lo ingresado por los usuarios en el módulo de PQRS.</p>

RECOMENDACIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA	AVANCES
Se reitera la necesidad de actualizar el proceso en el sistema de gestión integral, específicamente en el procedimiento de Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias, invitaciones y felicitaciones PQRSDIF.	Sub. de Regionalización	Continua pendiente al 30 de junio de 2020.
Generar un descriptor y un procedimiento para la adecuada atención de las PQRSDIF presentadas por personas de forma anónima.	Sub. Administrativa	Actualmente el sistema tiene la posibilidad de elegir si la persona es anónima o no, pero esta no está en el sistema como descriptor.
El presente informe debe ser construido a partir de las bases de datos que se generen, se alimenten y se custodien desde la coordinación del Punto de Atención al Ciudadano (PAC), toda vez que, para el análisis, conforme al procedimiento actual, existe un riesgo de pérdida de información o de no tomar la información definitiva para el análisis que se realiza desde la Oficina de Control Interno, ya que, desde esta dependencia se obtienen 5 reportes del aplicativo e-Sirena (módulos reportes y PQRS) y de allí, manualmente se construye una base de datos que contenga la información homogénea de estos reportes, de manera que sea consistente en la información.	Sub. Administrativa	se responde con el Acta de reunión de PQRSDIF con radicado 070–ACT2007–2273 del 24/07/2020, en ella se realizan las aclaraciones y recomendaciones pertinentes, que no corresponden exclusivamente a los dos equipos de trabajo ya que se requiere de la participación del área de soporte y la orientación jurídica al respecto.
Es importante considerar una reclasificación de los descriptores de los reportes que se obtienen del aplicativo e-Sirena (módulo reportes), toda vez que se ha evidenciado que muchas comunicaciones que son respondidas y en su defecto requieren de una respuesta, están siendo clasificadas con descriptores que están clasificados como “No requiere respuesta”, lo cual demuestra que a la	Sub. Administrativa Sub. de Regionalización	Se estableció compromiso en acta de reunión con radicado 070–ACT2007–2273 del 24/07/2020.

RECOMENDACIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA	AVANCES
final, el informe que se está presentando no contiene la totalidad de las comunicaciones oficiales externas (COE) que son allegadas a la Corporación.		
Se invita a continuar fortaleciendo el conocimiento de los equipos de trabajo del Punto de Atención al Ciudadano y del grupo de Gestión Documental de las oficinas territoriales y de la sede central, con el fin de mejorar la clasificación de las comunicaciones oficiales externas (COE) y/o PQRS, teniendo en cuenta que estas áreas participan en una de las principales actividades para la atención oportuna de las comunicaciones allegadas.	Sub. Administrativa	Acta 160–ACT2006–1959 30 de junio de 2020 inducción y re inducción en el módulo de PQRS del 18 de junio. y actas de inducción y re inducción para el proceso de manejo documental, que se detallan a continuación: 150-ACT2002-999 150-ACT2003-1224 150-ACT2002-772 150-ACT2002-741 150-ACT2003-1175 150-ACT2002-774 150-ACT2007-2016 150-ACT2007-2017
Se recomienda impulsar el protocolo o manual para la atención de PQRS, de manera que desde este instrumento se direccionen las acciones pertinentes para mejorar la atención de estas comunicaciones, así como, permita consolidar los reportes que muestren la efectividad de las acciones encaminadas y la correcta gestión que realiza la Corporación en la atención oportuna de estas solicitudes.	Sub. de Regionalización	Continua pendiente al 30 de junio de 2020.

De parte de la Oficina de Control Interno estaremos atentos a dar cualquier información adicional que se requiera.

Cordialmente,

  
JULIÁN DAVID JARAMILLO VÁSQUEZ  
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Yeny Maritza Vallejo Arias  
Revisó: Julián David Jaramillo Vásquez  
Fecha de elaboración: 14/07/2020