

CORANTIOQUIA - Oficina de control interno Medellín

MEMORANDO
DIRECCIÓN GENERAL

Fecha: 25-sep-2024 05:07 PM Pág: 1

Anexos: 29

Archivar en:

Radicado por: Nelly Del Socorro Valencia Londono
Medellín,



070-MEM2409-6441

Favor citar este número al responder

PARA: DIRECCIÓN GENERAL
Directora, Liliana María Taborda González

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

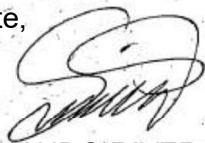
Asunto: Informe Semestral de Seguimiento a la Gestión de PQRSD. Semestre I de 2024.

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 (29 páginas)

Copia: 040 - 040OC - 040PD-180 - 160 - 190 - 110 - 120 - 140 - 090 - martha_montoya - jvasco - cesar_montoya - larevalo - dlopez - ozuluaga - mrodriguez - marlo_florez - egmurillo - jgaviria-carmen_hernandez - juan_gaviria - idiaz - lbotero - jcojo - jugarcia - lirios - jmvalencia - diego_molano-mnegred - ccastano - rroyave - csmontoya - oramirez - jaime_maya - gagudelo - goviedo - carlos_ruiz - marbelaez - ambrosio_caicedo - cgomez - gzapata - dgomez - rperez - nguzman - mayala

Respuesta a: N/A

Asignación: 070-24-185

Elaboró: Liz Albani Cañas Yotagrí

Revisó: Saulo Armando Rivera Fernández.

Fecha de elaboración: 2024-09-25

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 I DE 2024

**Presentado a
Dirección General**

**Preparado por
Oficina de Control Interno**

Medellín, 2024-09-23

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



SA-CER440982



SC-CER341300



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
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 u Oficina.	14
Tabla 5. Cantidad de Asignaciones Dadas a las Solicitudes.	15
Tabla 6. Estado de las PQRSD.	16
Tabla 7. Estado de las Solicitudes por Dependencias.	17
Tabla 8. Oportunidad en la Gestión de PQRSD por Dependencias	18
Tabla 9. Oportunidad en la Gestión de PQRSD por Categorías.	19
Tabla 10. Cumplimiento: Gestión Oportuna de PQRSD por Dependencia.....	20
Tabla 11. Eficiencia en la respuestas a PQRSD.....	22
OTRAS ANOTACIONES Y OBSERVACIONES.....	23
INTEGRIDAD Y PERTINENCIA EN LAS RESPUESTAS.....	23
Tabla 12. Eficiencia en la respuestas a PQRSD.....	23
QUEJAS AMBIENTALES.....	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

Tabla 12. Estado y Cumplimiento Trámite Quejas Ambientales.	24
VULNERACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN.	25
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	26
BIBLIOGRAFÍA.....	29

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 enero al 30 de junio 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: 02/09/2024.

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 ambiente.

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 primer semestre de 2024.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar análisis sobre la gestión de las PQRSD allegadas a la corporación en el primer semestre de 2024.
- 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 I 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 en el semestre I 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 02/09/2024 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 segundo semestre de 2023 bajo radicado: 070-MEM2403-2108, se encuentra que durante la vigencia evaluada se presentaron 128 solicitudes más que en el segundo semestre 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”; mientras que las categorías en las que menos se presentan solicitudes continúan 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 semestre de 2024 y el segundo semestre de 2023.

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

Categoría	Semestre II 2023	Semestre I 2024	Diferencia
Petición en interés particular	2924	3050	126
Petición de Información	631	631	0
Petición en interés general	314	316	2
Petición entre autoridades	209	203	-6
Petición de copias	168	176	8
Petición	89	89	0
Reclamo	42	84	42
Consulta	80	48	-32
Denuncia	49	27	-22
Petición de información de congresistas	16	16	0
Queja administrativa	5	10	5
Petición de información de la defensoría del pueblo	1	6	5
Sugerencia	1	1	0
Total	4529	4657	128

Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de datos de 070-MEM2403-2108 y reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

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

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 2. Cantidad de Solicitudes de Acuerdo con Diferentes Variables

Clasificación de las Solicitudes de Acuerdo con Diferentes Variables	
VARIABLE	CANTIDAD
¿PETICIÓN ANÓNIMA?	
Si	35
No	4622
LOCALIZACIÓN	
Rural	3455
Urbana	1202
TIPO DE PERSONA	
Natural	463
Jurídica	1099
Sin identificar	3095
MODO RESUELVE	
Sin información	321
Resuelto negativamente	23
Resuelto negativamente - falta información	37
Resuelto satisfactoriamente	4250
Traslado por competencia	26
DÍAS DE PLAZO	
5 días	22
10 días	203
13 días	176
15 días	4175
30 días	54
90 días	27
TOTAL DE PQRSD EN EL SEMESTRE I DE 2024: 4657	

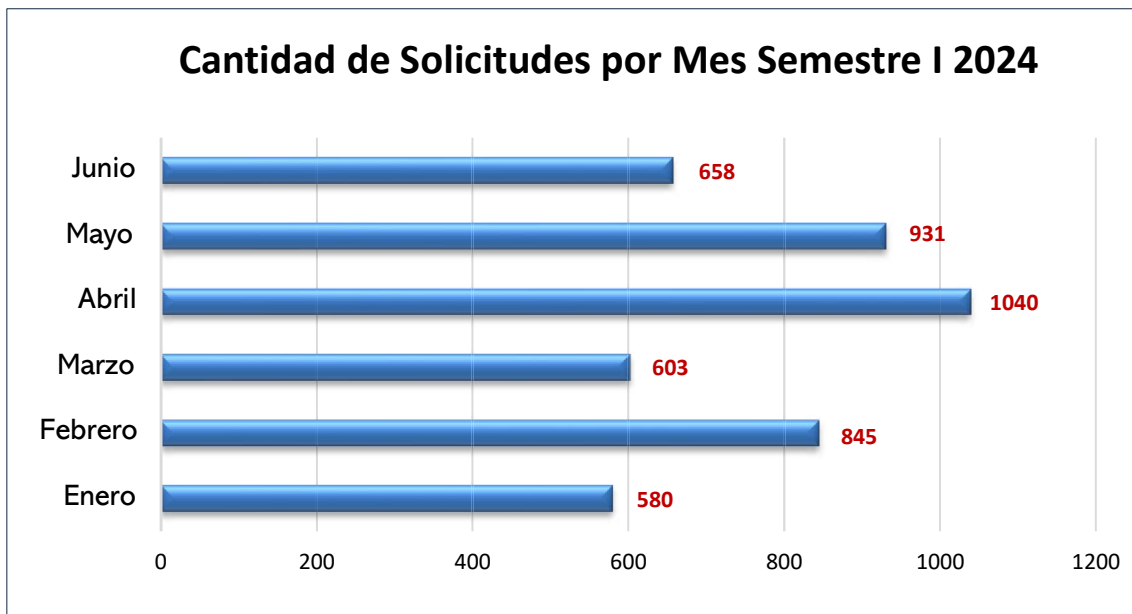
Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena.

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, 4.657 PQRSD realizadas durante el primer semestre de 2024, se encuentra que:

- Menos del 1% de las solicitudes se envían de forma anónima.
- Aproximadamente el 74% de las solicitudes provienen de zonas rurales.
- Un 66% de las solicitudes no fueron clasificadas respecto al tipo de persona (natural o jurídica).
- El 91% de las solicitudes fueron resueltas satisfactoriamente y un 1.28% de forma negativa.
- De acuerdo con los tipos de plazo para resolver una PQRSD, el más recurrente es de 15 días, que representa un 90% aproximadamente.

Gráfico 1. Solicitudes Realizadas por Mes.



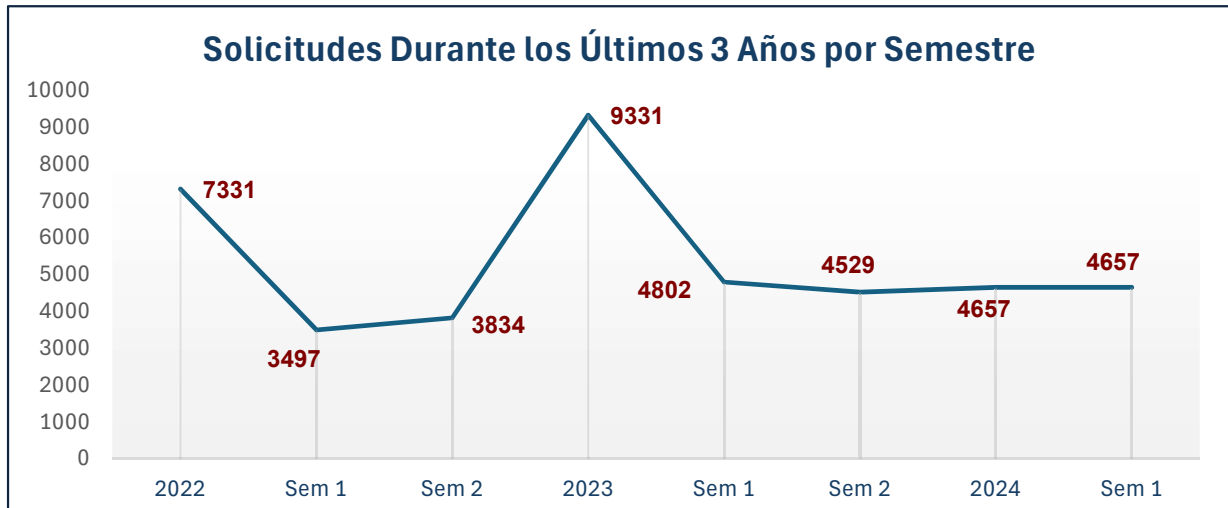
Fuente: Elaboración propia de la OCI a partir de reporte de PQRSD del Módulo e Sirena

- Los mayores picos de solicitud en el semestre 1 de 2024 se presentaron en los meses de abril (22%) y mayo (20%).
- De acuerdo con el gráfico 1. La Corporación recibió en promedio 776 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

En el siguiente gráfico 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 21% respecto del 2022 y, comparando el primer semestre de 2023 entre el primero de 2024, se evidencia un decrecimiento del 3%.

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 10,43%.

Tabla 3. Origen de Solicitudes Presentadas.

Origen Petición	Cantidad Sem II 2023	Cantidad Sem I 2024	Diferencia
E-mail	3410	3447	37
Web	519	582	63
Presencial	499	486	-13
Buzón	46	62	16
WhatsApp	32	39	7
Verbal	11	18	7
Llamada telefónica	10	17	7
Twitter	0	3	3
Facebook	2	3	1
Total	4529	4657	128

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 evidencia la cantidad asignada a cada dependencia por tipo de solicitud. Las subdirecciones de Ecosistemas (14,49%) y Sostenibilidad (8,35%) junto con la Oficina Territorial Aburrá Norte (10,39%) y la Oficina Territorial Hevéxicos (9,57%), son quienes tienen la mayor asignación, un 42,81% del total de las solicitudes que ingresaron en este primer semestre de 2024, mientras que la Oficina Asesora de Comunicaciones fue quien recibió menos, un total de 6 solicitudes.

Tabla 4. Distribución PQRSD por Dependencia u Oficina.

Dependencia u Oficina	Consulta	Denuncia	Petición	Petición de Copias	Petición de Información	Petición de Información de Congresistas	Petición de Información de la Defensoría del Pueblo	Petición en Interés General	Petición en Interés Particular	Petición Entre Autoridades	Queja Administrativa	Reclamo	Sugerencia	Total
Subdirección de ecosistemas	4		4	2	80			34	521	28	1	1		675
Oficina Territorial Aburrá Norte	9	3		30	41		1	32	333	12		23		484
Oficina Territorial Hevéxicos	3	7		25	54			38	289	14		16		446
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	12	4	27	4	70			17	211	44				389
Oficina Territorial Tahamíes	1	2		23	49			15	229			5		324
Oficina Territorial Cartama	2	3	1	8	31			39	204	14		8	1	311
Oficina Territorial Zenufaná		2		16	8			17	191	20		10		264
Oficina Territorial Citará			2	22	20			20	181	5		8		258
Subdirección de Planeación	2		34	3	60		1	9	138	11				258
Subdirección de Gestión Ambiental	4		1	5	59		1	9	142	12				233
Oficina Territorial Aburrá Sur	5	1		13	52			47	90	5		4		217
Subdirección Administrativa y Financiera	1		17	2	28	1		11	138	8		1		207
Oficina Territorial Panzenú	1	5		5	31			8	115	20		6		191

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 Información de Congresistas	Petición de Información de la Defensoría del Pueblo	Petición en Interés General	Petición en Interés Particular	Petición Entre Autoridades	Queja Administrativa	Reclamo	Sugerencia	Total
GIT Licencias y Trámites Especiales	3		1	7	22			6	107	4	1			151
Secretaría Ambiental de Envigado				9	6			2	64	1		2		84
Subdirección de Participación y Cultura ambiental					5			6	45	2				58
Secretaría General			1	2	11	1			30	1				46
Dirección General			1		1			6	17	1				26
Oficina de control interno					1	14	3			1				19
Oficina Control Interno Disciplinario					1				1		8			10
Oficina asesora de comunicaciones	1				1				4					6
Total	48	27	89	176	631	16	6	316	3050	203	10	84	1	4657

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 16% respecto del semestre anterior en cuanto a solicitudes sin asignar y que un 98,23% de las solicitudes fueron asignadas una sola vez.

Tabla 5. 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 II de 2023	98	4319	104	8	0	4529
Total Asignadas Sem II 2023:		4431	Total Sin Asignar Sem II 2023:	98		
Sem I de 2024	82	4367	199	8	1	4657
Total Asignadas Sem I 2024:		4575	Total Sin Asignar Sem I 2024:	82		
Diferencia Asignadas:		144	Diferencia Sin Asignar:	-16		

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 quedan asignadas automáticamente en el módulo o, aquellas que no han sido direccionadas por el GIT Punto de Orientación al Ciudadano. En el estado “en proceso” se encuentran las solicitudes que ya fueron direccionadas por el PAC, ya fueron puestas en conocimiento de la dependencia, y aún no se les ha dado respuesta o se ha hecho de forma parcial. Y el estado “resuelto” corresponde a las solicitudes que fueron direccionadas y que ya cuentan con respuesta de fondo.

En la Tabla 6 se evidencia que del total de solicitudes ingresadas en el primer semestre de 2024, se asignaron 4.575 PQRSD que corresponde a un 98,23%, quedando por resolver un 5,48%. A su vez se observa que hubo una efectividad en la respuesta del 93,10% (Estado resuelto).

Tabla 6. Estado de las PQRSD.

Estado de las Solicitudes por Categoría								
Categoría	Total de Solicitudes	Sin Asignación	Asignadas	En Proceso	Estado Enviado	Resuelto	Total Pendientes	Total de Asignadas Pendientes
Petición en interés particular	3050	35	3015	214	6	2830	220	185
Petición de Información	631	10	621	26	6	599	32	22
Petición en interés general	316	16	300	27	9	280	36	20
Petición entre autoridades	203	5	198	12		191	12	7
Petición de copias	176		176	3		173	3	3
Petición	89	1	88	1		88	1	0
Reclamo	84		84	2	3	79	5	5
Consulta	48	2	46	4		44	4	2
Denuncia	27		27	7		20	7	7
Petición de información de congresistas	16	4	12			16	0	0
Queja administrativa	10	9	1	1		9	1	0
Petición de información de la defensoría del pueblo	6		6			6	0	0
Sugerencia	1		1			1	0	0
Total	4657	82	4575	297	24	4336	321	251

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 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 y Aburrá Sur, 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.

Dependencia u Oficina	Total	Asignadas	En proceso	Enviado	Resuelto	Total de Asignadas Pendientes	Total Pendientes	Total Pendientes 2023
Subdirección de ecosistemas	675	668	8		667	1	8	8
Oficina Territorial Aburrá Norte	484	479	91		393	86	91	67
Oficina Territorial Hevécicos	446	446	19		427	19	19	26
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	389	387	11		378	9	11	16
Oficina Territorial Tahamíes	324	323	3		321	2	3	7
Oficina Territorial Cartama	311	302	3		308	0	3	0
Oficina Territorial Zenufaná	264	258	35		229	29	35	41
Oficina Territorial Citará	258	258			258	0	0	1
Subdirección de Planeación	258	257			258	0	0	0
Subdirección de Gestión Ambiental	233	232	4		229	3	4	3
Oficina Territorial Aburrá Sur	217	217	27	24	166	51	51	47
Subdirección Administrativa y Financiera	207	207	2		205	2	2	8
Oficina Territorial Panzenú	191	190	18		173	17	18	8
GIT Licencias y Trámites Especiales	151	150	54		97	53	54	37
Secretaría Ambiental de Envigado	84	84			84	0	0	0
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	58	51			58	0	0	0
Secretaría General	46	42			46	0	0	0
Dirección General	26	4	20		6	0	20	4
Oficina de control interno	19	15			19	0	0	0
Oficina Control Interno Disciplinario	10	1	1		9	0	1	0
Oficina asesora de comunicaciones	6	4	1		5	0	1	0
Total	4657	4575	297	24	4336	272	321	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

Revisando la información, también se evidenció que las peticiones que se hayan en estado “enviado” pueden quedar sin resolver, debido a que las dependencias no fueron notificadas, por lo que se requiere del compromiso de cada área, de revisar constantemente el módulo y de prestar atención a las alertas que el mismo emite, con el objetivo de que las solicitudes sean atendidas de forma adecuada y oportuna.

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.

Oportunidad en la Gestión de PQRSD por Dependencias.					
Dependencia u Oficina	Extemporánea	Oportuna	Total	Porcentaje Oportunidad	Porcentaje Oportunidad 2023
Dirección General	20	6	26	23%	0%
GIT Licencias y Trámites Especiales	126	25	151	17%	18%
Oficina asesora de comunicaciones	3	3	6	50%	67%
Oficina Control Interno Disciplinario	2	8	10	80%	100%
Oficina de control interno	0	19	19	100%	96%
Oficina Territorial Aburrá Norte	296	188	484	39%	41%
Oficina Territorial Aburrá Sur	156	61	217	28%	25%
Oficina Territorial Cartama	57	254	311	82%	77%
Oficina Territorial Citará	57	201	258	78%	60%
Oficina Territorial Hevéxicos	211	235	446	53%	59%
Oficina Territorial Panzenú	131	60	191	31%	38%
Oficina Territorial Tahamíes	71	253	324	78%	68%
Oficina Territorial Zenufaná	116	148	264	56%	59%
Secretaría Ambiental de Envigado	1	83	84	99%	92%
Secretaría General	1	45	46	98%	94%
Subdirección Administrativa y Financiera	49	158	207	76%	66%
Subdirección de ecosistemas	161	514	675	76%	73%
Subdirección de Gestión Ambiental	133	100	233	43%	53%
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	12	46	58	79%	82%
Subdirección de Planeación	32	226	258	88%	88%
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	132	257	389	66%	57%
Total	1767	2890	4657	62%	62%

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 comparar los datos de las tablas 7 y 8 con los encontrados en el informe del semestre anterior, se encuentra que, la cantidad de solicitudes resueltas representó un 93,97%, (Informe con radicado: 070-MEM2403-2108. Ver páginas 14 y 15), dato muy cercano al evidenciado en el presente informe: 93,10%. Lo que significa que se mantuvo una gestión efectiva en las respuestas. (Estado: “resuelto”)

Ahora bien, en cuanto a si las respuestas se dieron en términos de oportunidad (Eficiencia) se obtiene que tanto para el semestre anterior como para el evaluado se obtuvo un porcentaje del 62%.

En la Tabla 9 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.

Oportunidad en la Gestión de PQRSD por Categoría				
Categoría	Extemporánea	Oportuna	Total	Porcentaje Oportunidad
Petición de información de congresistas	0	16	16	100%
Sugerencia	0	1	1	100%
Petición de información de la defensoría del pueblo	1	5	6	83%
Queja administrativa	3	7	10	70%
Denuncia	20	7	27	26%
Petición	21	68	89	76%
Consulta	26	22	48	46%
Petición de copias	28	148	176	84%
Reclamo	28	56	84	67%
Petición entre autoridades	68	135	203	67%
Petición en interés general	153	163	316	52%
Petición de Información	243	388	631	61%
Petición en interés particular	1176	1874	3050	61%
Total	1767	2890	4657	62%

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

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

- Las dependencias con alto cumplimiento son áreas no misionales: Oficina de Control Interno, Secretaría General y Subdirección de Planeación. La cantidad de solicitudes para estas dependencias representan el 6,93%.
- De las Subdirecciones de la Corporación quienes tuvieron mayor cumplimiento fueron: Planeación, Participación y Cultura Ambiental y Ecosistemas, las cuales representan un 21,27% de las PQRSD allegadas durante el semestre I de 2024.
- Las Oficinas Territoriales: Cartama, Citará y Tahamíes son las que tienen los porcentajes más altos de cumplimiento en respuestas oportunas y representan el 19,17% 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 79%.
- Las Subdirecciones Misionales, representan el 29% de las PQRSD que ingresaron en el primer semestre de 2024. El semestre pasado representaban el 41%.
- Las Oficinas Territoriales representan el 53,57% de las solicitudes ingresadas en este semestre 1 de 2024. En cuanto a gestión oportuna se encuentran en un 56,11%.

Tabla 10. Cumplimiento: Gestión Oportuna de PQRSD por Dependencia.

<i>Oportunidad en la Gestión de PQRSD por Dependencias.</i>				
<i>Dependencia u Oficina</i>	<i>Extemporánea</i>	<i>Oportuna</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje Oportunidad</i>
<i>Oficina asesora de comunicaciones</i>	3	3	6	50%
<i>Dirección General</i>	20	6	26	23%
<i>Oficina Control Interno Disciplinario</i>	2	8	10	80%
<i>Oficina de control interno</i>	0	19	19	100%
<i>GIT Licencias y Trámites Especiales</i>	126	25	151	17%
<i>Secretaría General</i>	1	45	46	98%
<i>Subdirección de Participación y Cultura ambiental</i>	12	46	58	79%
<i>Oficina Territorial Panzenú</i>	131	60	191	31%
<i>Oficina Territorial Aburrá Sur</i>	156	61	217	28%
<i>Secretaría Ambiental de Envigado</i>	1	83	84	99%

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

Oportunidad en la Gestión de PQRSD por Dependencias.

<i>Dependencia u Oficina</i>	<i>Extemporánea</i>	<i>Oportuna</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje Oportunidad</i>
<i>Subdirección de Gestión Ambiental</i>	133	100	233	43%
<i>Oficina Territorial Zenufaná</i>	116	148	264	56%
<i>Subdirección Administrativa y Financiera</i>	49	158	207	76%
<i>Oficina Territorial Aburrá Norte</i>	296	188	484	39%
<i>Oficina Territorial Citará</i>	57	201	258	78%
<i>Subdirección de Planeación</i>	32	226	258	88%
<i>Oficina Territorial Hevéxicos</i>	211	235	446	53%
<i>Oficina Territorial Tahamíes</i>	71	253	324	78%
<i>Oficina Territorial Cartama</i>	57	254	311	82%
<i>Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial</i>	132	257	389	66%
<i>Subdirección de ecosistemas</i>	161	514	675	76%
Total	1767	2890	4657	62%

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

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 (76%) en la respuesta no fue el primero, sí fue relevante, dada la cantidad de peticiones(675) un 57% menos que el semestre anterior; si se compara con la Subdirección de Planeación (Primer puesto en cumplimiento de las subdirecciones) a quien se le asignaron 258 peticiones o con la Subdirección de Participación y Cultura Ambiental a quien se le asignaron 58 peticiones.
- De otro lado, la Oficina Asesora de Comunicaciones de 6 solicitudes que le fueron asignadas solo resolvió 3 de forma eficiente y se sitúa en una posición con un porcentaje del 50%
- Se evidencia además que a la Dirección General le asignaron 26 solicitudes, de las cuales solo 6 fueron resueltas de forma oportuna obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 23%.
- La Oficina Territorial Aburrá Norte, una de las que más solicitudes recibe, resolvió 393

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

PQRSD (Tabla 7) de 484, pero obtuvo un cumplimiento oportuno del 39%, que corresponde a 188 peticiones (Tabla 8.)

En la siguiente tabla se pueden observar con mayor claridad que la gestión oportuna de PQRSD, no se corresponden con aquellas dependencias que menor solicitudes tienen.

Tabla 11. Eficiencia en la respuestas a PQRSD.

Diferencias entre Cantidad y Oportunidad por Dependencias.					
Dependencia u Oficina	Sem I 2024		Sem II 2023		Diferencia Cantidad de PQRSD
	Porcentaje Oportunidad	Total PQRSD	Porcentaje Oportunidad	Total PQRSD	
<i>Subdirección de ecosistemas</i>	76%	675	72,85%	1186	-511
<i>Oficina Territorial Aburrá Norte</i>	39%	484	40,98%	366	118
<i>Oficina Territorial Hevéxicos</i>	53%	446	59,31%	290	156
<i>Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial</i>	66%	389	57,02%	463	-74
<i>Oficina Territorial Tahamíes</i>	78%	324	67,77%	301	23
<i>Oficina Territorial Cartama</i>	82%	311	77,06%	218	93
<i>Oficina Territorial Zenufaná</i>	56%	264	58,77%	308	-44
<i>Subdirección de Planeación</i>	88%	258	88,11%	244	14
<i>Oficina Territorial Citará</i>	78%	258	60,34%	174	84
<i>Subdirección de Gestión Ambiental</i>	43%	233	53,13%	192	41
<i>Oficina Territorial Aburrá Sur</i>	28%	217	25%	236	-19
<i>Subdirección Administrativa y Financiera</i>	76%	207	66,19%	139	68
<i>Oficina Territorial Panzenú</i>	31%	191	37,50%	128	63
<i>GIT Licencias y Trámites Especiales</i>	17%	151	17,58%	91	60
<i>Secretaría Ambiental de Envigado</i>	99%	84	91,67%	84	0
<i>Subdirección de Participación y Cultura ambiental</i>	79%	58	82,05%	39	19
<i>Secretaría General</i>	98%	46	94,12%	34	12
<i>Dirección General</i>	23%	26	0,00%	5	21
<i>Oficina de control interno</i>	100%	19	96%	25	-6
<i>Oficina Control Interno Disciplinario</i>	80%	10	100%	3	7
<i>Oficina asesora de comunicaciones</i>	50%	6	66,67%	3	3
Total	62%	4657	62%	4529	128

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

OTRAS ANOTACIONES Y OBSERVACIONES.

INTEGRIDAD Y PERTINENCIA EN LAS RESPUESTAS.

De las 2.890 solicitudes que quedaron clasificadas con respuesta oportuna, 2.834 fueron resueltas satisfactoriamente, 42 de forma negativa y 14 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 12 se describen los resultados obtenidos; los cuales exhiben un escenario positivo, pues del total de respuestas visualizadas (433), se encontraron incongruencias en 6 solicitudes, 2 de ellas obedecían a respuestas parciales que luego no fueron atendidas.

Tabla 12. Eficiencia en la respuestas a PQRSD.

Eficiencia en la Respuesta (Eficiente, adecuado, inadecuado)			
Categoría	Cantidad de PQRSD Oportunas	Muestra Tomada (15%)	Resultado
Consulta	22	3	Eficiente
Denuncia	7	1	Eficiente
Petición	68	11	Eficiente
Petición de copias	148	22	Eficiente
Petición de Información	388	58	Adecuado
Petición de información de congresistas	16	2	Eficiente
Petición de información de la defensoría del pueblo	5	1	Eficiente
Petición en interés general	163	24	Eficiente
Petición en interés particular	1874	281	Eficiente
Petición entre autoridades	135	20	Eficiente
Queja administrativa	7	1	Eficiente
Reclamo	56	8	Eficiente
Sugerencia	1	1	Eficiente
Total	2890	433	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 que no se usaron o se modificaron los formatos, ya que se encontraron textos

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

con letras diferentes, campos eliminados y versiones anteriores; y también a problemas con la visualización de los documentos anexos.

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.

Dependencia u Oficina	En proceso	Resuelto	Oportuno	Extemporáneo	Total
Oficina Territorial Aburrá Norte	73	128	24	177	201
Oficina Territorial Aburrá Sur	76	87	20	143	163
Oficina Territorial Cartama	6	125	78	53	131
Oficina Territorial Citará	0	203	167	36	203
Oficina Territorial Hevéxicos	22	100	29	93	122
Oficina Territorial Panzenú	57	17	5	69	74
Oficina Territorial Tahamíes	50	92	34	108	142
Oficina Territorial Zenufaná	100	96	20	176	196
Secretaría Ambiental de Envigado	0	1	1	0	1
Subd. de Sostenibilidad y Gestión T.	0	6	6	0	6
Total Sem 1 2024	384	855	384	855	1239
Totales Sem II 2023	411	664	216	859	1075

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

- Se presentaron 1.239 quejas en el primer semestre de 2024, 164 más que en el semestre pasado. Representan el 21% de las manifestaciones ingresadas al módulo de PQRSD. (5.896 en total)
- 384 Quejas no fueron resueltas, esto representa un 30,99%.
- De las 855 quejas resueltas (69,00%) , 384 se hicieron de forma oportuna, que corresponde al 30,99%.
- Respecto del semestre anterior hubo una disminución en la cantidad de solicitudes no resueltas, 27 menos; y se resolvieron más solicitudes de forma oportuna, 168 en total, lo cual representa una mejora del 77,77%.

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. Además, este derecho comprende la garantía de 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. La OCID informé lo siguiente:

Se presentaron dos (2) quejas administrativas o informes relativos a la aparente vulneración del Derecho Fundamental de Petición.

Se dio apertura a dos (2) procesos disciplinarios por aparente vulneración del Derecho Fundamental de Petición, los cuales se encuentran en Indagación Previa.

Dentro del semestre 2024-1 se formuló un (1) pliego de cargos contra un funcionario de la Corporación asociado a vulneraciones del Derecho Fundamental de Petición.

Se cuestionó a la OCID de acuerdo con las quejas y procesos que se ha presentado en la Corporación frente al derecho fundamental de petición, cuáles son las causas y consecuencias que consideran más representativas y la oficina manifestó que:

“...De manera general, se ha observado que debido al volumen de PQRSD presentadas y las limitadas capacidades operativas, principalmente en las Oficinas Territoriales y dependencias misionales de la Corporación, se presentan dificultades para la priorización y atención oportuna de las mismas, especialmente en aquellas PQRSD que se presentan informando o denunciando posibles daños ambientales, lo cual trae como consecuencia no solo la posible vulneración al derecho de obtener una atención oportuna de la petición, sino que las medidas preventivas, correctivas y sancionatorias para proteger los recursos naturales no sean eficaces, efectivas y oportunas...”

Por parte de la Secretaría General, no se informaron los datos oportunamente para la realización de este informe, por lo que se tendrán en cuenta para el próximo seguimiento.

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 sostuvo su efectividad a la hora de resolver las PQRSD. De 4.657 resolvió 4.336 que representa el 93,10% y en el segundo semestre de 2023 se obtuvo una efectividad del 93,97%.

En cuanto a la oportunidad, la Corporación también mantuvo su porcentaje de eficacia, para el primer semestre de 2024 se encontró un cumplimiento oportuno en las respuestas del 62%, al igual que en el semestre II de 2023. (Tabla 8). En el semestre evaluado se respondieron 2.890 solicitudes de 4.657 dentro de los plazos establecidos.

En cuanto a integridad y pertinencia (eficiencia) en las respuestas a las PQRSD, se evidenció un escenario positivo, pues del total de respuestas visualizadas (433), se encontraron incongruencias en 6 solicitudes, 2 de ellas obedecían a respuestas parciales que luego no fueron atendidas.

Hubo un aumento aproximado del 2.8% de PQRSD en el semestre evaluado; se presentaron 128 solicitudes más, que en el segundo semestre de 2023 y hubo un aumento de 126 “peticiones de interés particular”, categoría que continúa siendo la que más se presenta.

Se observó un aumento de solicitudes durante el año 2023 correspondiente al 21% respecto del 2022 y, comparando el primer semestre de 2023 con el primero de 2024, se evidenció un decrecimiento del 3%.

Revisando el reporte de PQRSD del segundo semestre de 2024, con corte al 20 de septiembre de 2024, se observó una **tendencia descendente (15% menos)** de las solicitudes y quejas con respecto al mismo corte en el segundo semestre del año anterior, es decir con corte al 20 de septiembre de 2023.

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

DENOMINACIÓN	2023	2024	DIFERENCIA	% DECRECIMIENTO
PQRSD	2455	2088	-367	-14,95%
QUEJAS	528	447	-81	-15,34%
TOTAL	2983	2535	-448	-15%

La Subdirección de Ecosistemas aunque continúa siendo el área de la Corporación a la que más solicitudes le ingresan, durante el semestre evaluado presentó una disminución de PQRSD del 57%; el semestre pasado recibió 1.186 solicitudes y este primero de 2024, le fueron allegadas 675 solicitudes. La dependencia que le sigue es la Subdirección 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

Sostenibilidad y Gestión Territorial, con 389 peticiones, un 8.39% del total; y también le disminuyeron las solicitudes respecto del semestre pasado, 74 solicitudes menos.

La Oficina Territorial Aburrá Norte continúa siendo las O.T. a las que más se le asignan PQRSD. Durante el semestre evaluado, le ingresaron 118 solicitudes más. En suma recibió 484 peticiones, lo que representa, del total de ingresadas, un 10.39 %. Quien le continuó fue la Oficina Territorial Hevéxicos, con 446 peticiones, 156 más. Además, durante el semestre pasado, las oficinas territoriales que tuvieron más solicitudes, a parte de la O.T. Aburrá Norte, fueron la O.T. Zenufaná y la O.T. Tahamíes.

Las Oficinas Territoriales representan el 53,57% de las solicitudes ingresadas en este semestre 1 de 2024. En cuanto a gestión oportuna se encuentran en un 56,11%.

Las Subdirecciones Misionales, representan el 29% de las PQRSD que ingresaron en el primer semestre de 2024. El semestre pasado representaban el 41%.

Se recomienda fortalecer los equipos de trabajo de estas subdirecciones y oficinas territoriales, para avanzar en criterios de oportunidad y pertinencia.

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 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 como “enviado” o “en proceso” 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.

Como se pudo observar, la posible vulneración del derecho de petición representa riesgos para la Corporación de carácter administrativo, insatisfacción por parte del ciudadano y pérdida de imagen corporativa. Además, un aumento de tutelas requiere una mayor fuerza de trabajo, un ritmo acelerado para dar respuesta a las acciones interpuestas, con la posibilidad de incumplir aún más, los tiempos prudentes, para dar una respuesta congruente.

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 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(...)

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: 23/09/2024

CORANTIOQUIA - Oficina de control interno Medellín

MEMORANDO
DIRECCIÓN GENERAL

Fecha: 25-sep-2024 05:07 PM Pág: 1

Anexos: 29

Archivar en:

Radicado por: Nelly Del Socorro Valencia Londono



070-MEM2409-6441

Favor citar este número al responder

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 2024). 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 2024). 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. (Marzo de 2024). Informe Semestral de Seguimiento a la Gestión de PQRSD. Período II 2024 . 070-MEM2403-2108. Pdf. Ver:
<https://www.corantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2024/03/070-MEM2403-2108-INF.-PQRSD.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