



Corpoboyacá

**INFORME PQRSD
ENERO – JUNIO 2023
UNIFICADO**

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que dentro de la normatividad vigente “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” y la Ley 1712 de 2014, se debe realizar trimestralmente el Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), es así que a continuación se presenta las PQRSD recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá se permite presentar reporte al periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2023.

El propósito del reporte es determinar la oportunidad de las respuestas por CORPOBOYACA, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

1. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 de CORPOBOYACA en el ítem 5.4 CUARTO COMPONENTE – ATENCIÓN AL CIUDADANO, establece la Disponibilidad del Sistema de información con los que cuenta la corporación, Aplicativo Almera-PQRSD, como una herramienta que facilita la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, y el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Además, se cuenta con la plataforma GEOAMBIENTAL para la consulta de los trámites misionales disponible en <https://corpoboyaca-pro.geoambiental.co/content-layout/login>, mediante estas plataformas se permite una interacción con los usuarios y avanzar en la gestión de tramites en línea lo cual redundará en beneficios para los ciudadanos evitando que estos tengan que desplazarse hacia las distintas sedes de la entidad.

Así mismo se definen los procedimientos, instructivos y formatos, que permiten la coordinación interinstitucional para fortalecer la atención al usuario con calidad y oportunidad; dichos instrumentos y herramientas son:

- ✓ Procedimiento PSC-02 Gestión de Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD
- ✓ Instructivo ISC-01 Manejo Aplicativo PQRSD-WEB
- ✓ Formato FSC-02 Encuesta de Satisfacción del Usuario

Con los instrumentos relacionados, la Corporación mensualmente verifica las PQRSD registradas en los diferentes canales de atención y se puede establecer que a 30 de junio de 2023 se recibieron 751 PQRSD. No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

2. PQRSD RECIBIDAS A 30 DE JUNIO DE 2023

Fueron radicados en el sistema Almera un total de 751 PQRSD, las cuales están tipificadas de la siguiente manera:

TIPIFICACION	TOTAL PQRSD
Denuncia	132
Derecho de petición	187
Felicitación	4
Petición	387
Queja	26
Reclamo	7
Sugerencia	3
Sin Tipificación	7
TOTAL	752

Podemos observar que el número alto corresponde a las Peticiones con 386, las cuales están divididas entre: Peticiones Simple, Consulta y de Información; así mismo, los documentos que son referidos como Derechos de petición con 186 y Denuncias con 132, entre las más destacadas.

3. PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIA

AREA	PQRSD ASIGNADAS 2023	PQRSD ABIERTAS EN TÉRMINOS 2023	PQRSD CERRADAS 2023
Dirección General	5	1	4
Of. Control Interno	8	0	8
Of. Territorial Miraflores	2	0	2
Of. Territorial Pauna	49	1	48
Of. Territorial Soatá	25	0	25
Of. Territorial Socha	13	0	13
Of. Participación y Cultura Ambiental	7	0	7
Secretaria General y Jurídica	20	2	18
Sub. Administración de Recursos Naturales	350	16	334
Sub. Administrativa y Financiera	31	2	29
Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental	140	1	139
Sub. Planeación y Sistemas de Información	102	3	99
Total general	752	26	726

Las Áreas con más asignaciones es la Subdirección de Recursos Naturales con 350, continúa la Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental 140 y Subdirección Planeación y Sistemas de Información con 102, en atención a que las dos primeras Subdirecciones tienen a su cargo la mayoría de los tramites misionales de la Entidad.

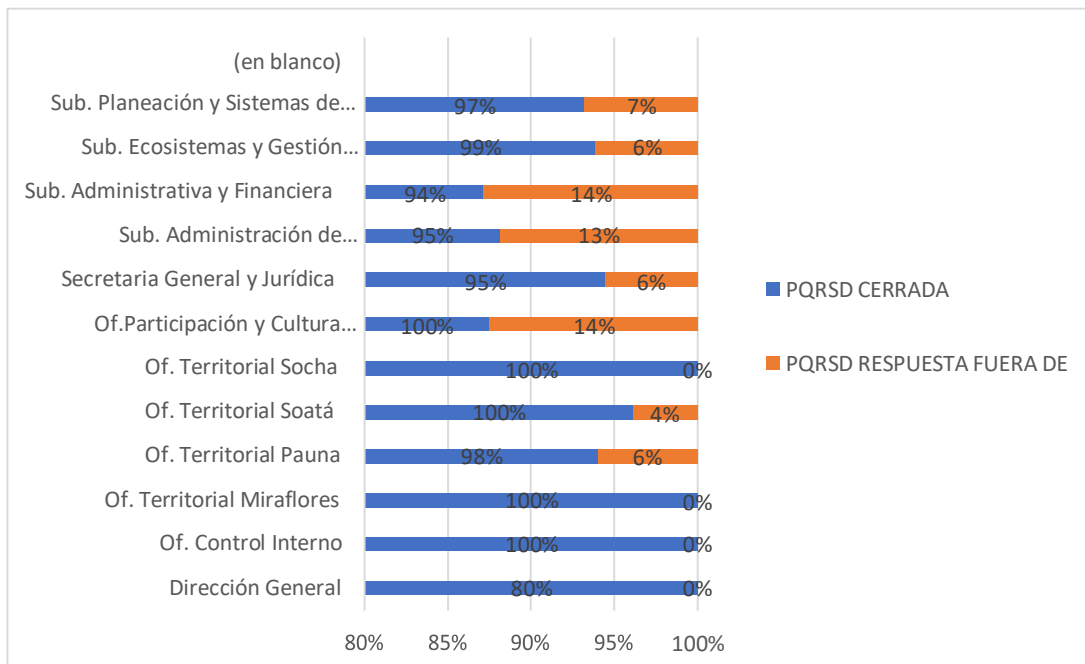
4. PQRSD INGRESADAS Y CERRADAS

Si bien es cierto las PQRSD fueron gestionadas dentro del término en un 97% de las PQRS, también encontramos que de este porcentaje el 9% no fueron contestadas dentro de los términos, para lo cual se genera el respectivo reporte:

ÁREA	CERRADAS 2023	CERRADAS FUERA DE TÉRMINOS 2023
Dirección General	4	0
Of. Control Interno	8	0
Of. Participación y Cultura Ambiental	7	1
Secretaria General y Jurídica	17	1
Sub. Administración de Recursos Naturales	334	43

ÁREA	CERRADAS 2023	CERRADAS FUERA DE TÉRMINOS 2023
Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental	139	9
Sub. Administrativa y Financiera	29	4
Sub. Planeación y Sistemas de Información	99	7
Of. Territorial Soatá	25	1
Of. Territorial Miraflores	2	0
Of. Territorial Pauna	48	1 + 2 MORA ATENCION AL USUARIO
Of. Territorial Socha	13	0
TOTAL	725	69

Porcentaje por cada dependencia de PQRSD cerradas fuera de término



TIPIFICACION	TOTAL PQRSD	RESPUESTA FT	INCUMPLIMIENTO
Denuncia	132	11	8%
Derecho de petición	186	20	11%
Felicitación	4	0	0%
Petición	387	33	9%
Queja	26	1	4%
Reclamo	7	0	0%
Sugerencia	3	0	0%
Sin Tipificación	7	4	57%
TOTAL	752	69	9%

A continuación, se relacionan las PQRSD fuera de término por dependencia:

Oficina de Participación y Cultura Ambiental:

Código	Tipo
PQR-20230324-0383	Petición

Oficina Territorial Soata

Código	Tipo
PQR-20230607-0664	Denuncia

Subdirección Administración Recursos Naturales

Código	Tipo
PQR-20230117-0052	Denuncia
PQR-20230117-0053	Denuncia
PQR-20230117-0054	Denuncia
PQR-20230117-0055	Denuncia
PQR-20230117-0056	Petición
PQR-20230117-0057	Petición
PQR-20230210-0164	Petición
PQR-20230220-0207	Petición de Consulta
PQR-20230321-0360	Petición de Información
PQR-20230508-0543	Derecho de petición
PQR-20230509-0545	Derecho de petición
PQR-20230511-0557	Derecho de petición
PQR-20230511-0558	Derecho de petición
PQR-20230512-0563	Derecho de petición
PQR-20230515-0568	Derecho de petición
PQR-20230518-0580	Petición de Información
PQR-20230518-0588	Petición
PQR-20230523-0610	Petición de Información
PQR-20230529-0632	Petición
PQR-20230529-0634	Derecho de petición
PQR-20230530-0642	Petición de Información
PQR-20230602-0652	Petición de Información
PQR-20230222-0214	Petición
PQR-20230222-0215	Denuncia
PQR-20230301-0262	Petición
PQR-20230307-0284	
PQR-20230309-0293	Petición
PQR-20230311-0304	Petición
PQR-20230317-0354	Denuncia
PQR-20230318-0356	Petición de Información
PQR-20230318-0358	Derecho de petición
PQR-20230321-0359	Petición
PQR-20230321-0364	Petición
PQR-20230322-0365	Denuncia

Oficina Territorial Pauna

Código	Tipo
PQR-20230110-0021	Petición
PQR-20230318-0357	Denuncia
PQR-20230404-0425	Derecho de petición

Subdirección Administrativa y Financiera

Código	Tipo
PQR-20230103-0007	Derecho de petición
PQR-20230103-0008	Derecho de petición
PQR-20230117-0047	Petición de Información
PQR-20230521-0608	Petición

Subdirección Planeación y Sistemas de Información

Código	Tipo
PQR-20230201-0123	
PQR-20230201-0124	
PQR-20230224-0228	Derecho de petición
PQR-20230316-0341	Derecho de petición
PQR-20230316-0342	Derecho de petición
PQR-20230322-0373	Petición de Información
PQR-20230428-0506	Petición

Subdirección Ecosistemas y Gestión Ambiental

Código	Tipo
PQR-20230224-0224	
PQR-20230224-0225	Petición
PQR-20230225-0233	Queja
PQR-20230313-0308	Petición de Información
PQR-20230313-0311	Petición
PQR-20230321-0363	Derecho de petición
PQR-20230322-0367	Petición
PQR-20230322-0368	Petición
PQR-20230323-0376	Petición de Información

Secretaría General y Jurídica

Código	Tipo
PQR-20230327-0390	Petición de Información

Subdirección Administración Recursos Naturales

Código	Tipo
PQR-20230322-0372	Denuncia
PQR-20230401-0417	Petición de Información
PQR-20230403-0418	Derecho de petición
PQR-20230414-0458	Denuncia
PQR-20230505-0522	Petición de Información
PQR-20230508-0539	Derecho de petición
PQR-20230508-0540	Derecho de petición

5. REQUISITOS DE LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 103 DE 2015, ARTICULO 52

No.	ITEM	REPUESTA
1	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS	751
2	TOTAL DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	0
3	TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	REPORTE ADJUNTO
4	NUMERO DE SOLICITUDES EN EL QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0

6. RECOMENDACIONES

- Continuar con la divulgación sobre la importancia y los tiempos de respuesta oportuna a las PQRSD a través del boletín semanal de CORPOBOYACA.
- El reporte mensual e Informe Trimestral, enviado por el Área de Apoyo Atención al Usuario a los correos electrónicos de las diferentes Áreas, con el propósito de ser revisados, analizados y realizar el seguimiento por el personal encargado del proceso para así evitar la respuesta fuera de término de las PQRSD.
- Socialización Comité de Dirección el Informe Trimestral de PQRSD, con el fin de tomar las medidas necesarias en caso de presentarse respuesta fuera de termino.

7. REPORTE PQRSD DESCARGADO DE SGI-ALMERA:

<https://www.corpoboyaca.gov.co/cms/wp-content/uploads/2023/08/General2030junio2023.xlsx>