



Corpoboyacá

INFORME PQRS ENERO – MARZO 2023

UNIFICADO

1. PQRSD ingresadas vs cerradas
enero – marzo de 2023

2. Porcentaje de cumplimiento
de PQRSD por área

3. PQRSD Cerradas fuera de
término

4. Requisitos de lo establecido en
el decreto 103 de 2015, artículo
52

5. Conclusiones y recomendaciones

6. Reporte PQRSD descargado de
SGI-Almera

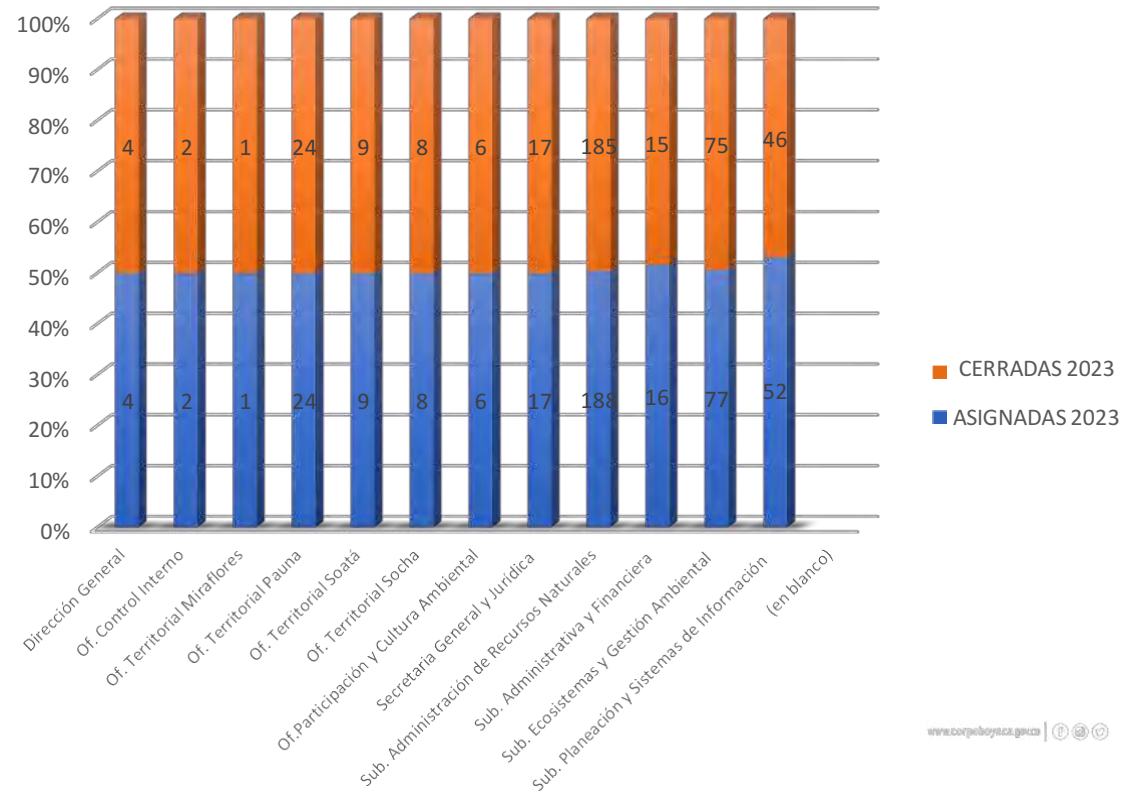


Corpoboyacá

CONTENIDO

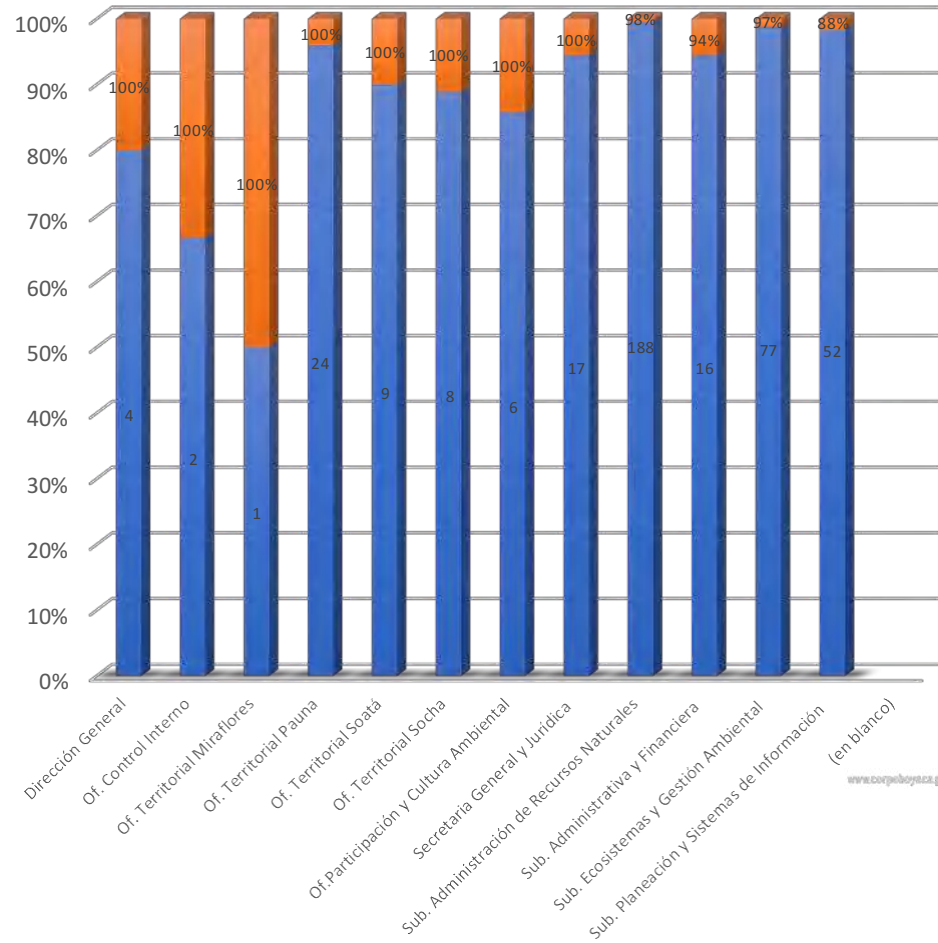
1. PQRSD INGRESADAS vs CERRADAS

Enero – Marzo 2023



TOTAL PQRSD ASIGNADAS	TOTAL PQRSD ABIERTAS	TOTAL PQRSD CERRADAS
417	12	392

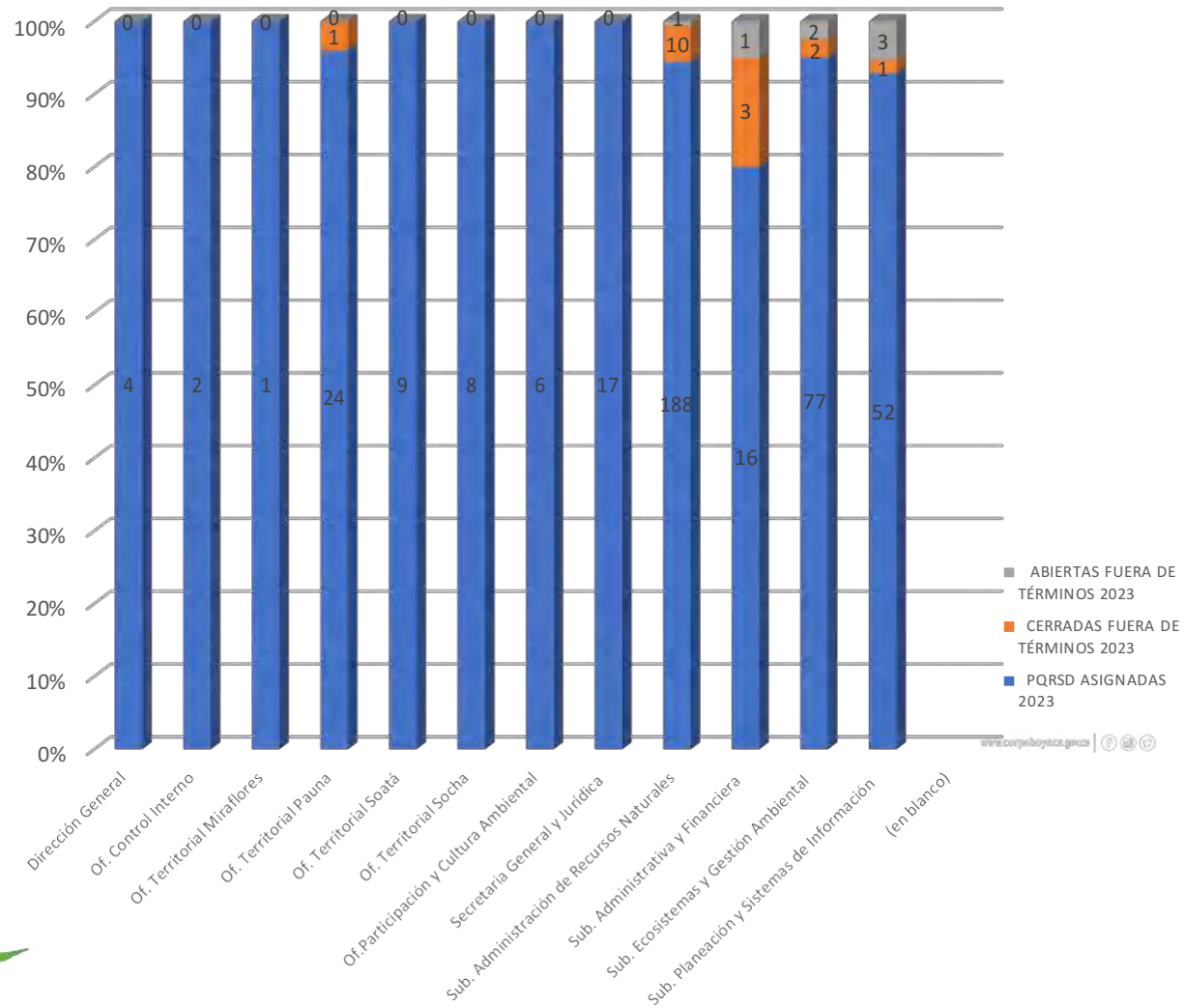
2. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR AREA



PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD
98%

■ PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
■ PQRSD ASIGNADAS 2023

3. PQRSD CERRADAS FUERA DE TERMINO



TOTAL PQRSD ASIGNADAS	PQRSD CERRADAS FT	PQRSD CERRADAS EN TERMINO	PQRSD ABIERTAS DENTRO DE TERMINO	PQRSD ABIERTAS FUERA DE TERMINO	PQRSD SIN TIPIFICACION
417	17	375	5	7	13

TIPIFICACION PQRSD

TIPIFICACION	TOTAL PQRSD	RESPUESTA FT	INCUMPLIMIENTO
Denuncia	74	6	8%
Derecho de petición	92	3	3%
Felicitación	1	0	0%
Petición	223	10	4%
Queja	15	0	0%
Reclamo	2	0	0%
Sugerencia	3	0	0%
Sin Tipificación	7	7	100%
TOTAL	417	26	6%

Teniendo en cuenta la tipificación de las PQRSD, el 6% no se dio trámite dentro de los términos legales establecidos.

PQRSD FUERA DE TERMINO ASIGNADAS

Código	Dependencia	Tipo	Observación
PQR-20230117-0052	Subdirección Administración Recursos Naturales	Denuncia	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230117-0053	Subdirección Administración Recursos Naturales	Denuncia	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230117-0054	Subdirección Administración Recursos Naturales	Denuncia	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230117-0055	Subdirección Administración Recursos Naturales	Denuncia	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230117-0056	Subdirección Administración Recursos Naturales	Petición	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230117-0057	Subdirección Administración Recursos Naturales	Petición	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230210-0164	Subdirección Administración Recursos Naturales	Petición	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230222-0214	Subdirección Administración Recursos Naturales	Petición	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230222-0215	Subdirección Administración Recursos Naturales	Denuncia	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230301-0262	Subdirección Administración Recursos Naturales	petición	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230103-0007	Subdirección Administrativa	y Derecho de petición	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230103-0008	Subdirección Administrativa	y Derecho de petición	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230117-0047	Subdirección Administrativa	y Petición de Información	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230224-0225	Subdirección Ecosistemas y Gestión Ambiental	petición	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230313-0308	Subdirección Ecosistemas y Gestión Ambiental	Petición de Información	RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PQR-20230224-0228	Subdirección Planeación y Sistemas de Información	Derecho de petición	RESPUESTA FUERA DE TERMINO

PQRS SIN TIPO DE SOLICITUD

Código	Dependencia	Tipo	Observación
PQR-20230307-0284	Subdirección Administración Recursos Naturales	Enviada a Subdirección	SIN DILIGENCIAMIENTO CAMPO TIPO DE SOLICITUD
PQR-20230301-0256	Subdirección Administrativa y Financiera	Notificado	SIN DILIGENCIAMIENTO CAMPO TIPO DE SOLICITUD
PQR-20230224-0224	Subdirección Ecosistemas y Gestión Ambiental	Notificado	SIN DILIGENCIAMIENTO CAMPO TIPO DE SOLICITUD
PQR-20230224-0229	Subdirección Ecosistemas y Gestión Ambiental	Notificado	SIN DILIGENCIAMIENTO CAMPO TIPO DE SOLICITUD
PQR-20230127-0103	Subdirección Planeación y Sistemas de Información	Notificado	SIN DILIGENCIAMIENTO CAMPO TIPO DE SOLICITUD
PQR-20230201-0123	Subdirección Planeación y Sistemas de Información	Notificado	SIN DILIGENCIAMIENTO CAMPO TIPO DE SOLICITUD
PQR-20230201-0124	Subdirección Planeación y Sistemas de Información	Notificado	SIN DILIGENCIAMIENTO CAMPO TIPO DE SOLICITUD

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

No.	ITEM	REPUESTA
1	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS	417
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

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Durante el primer trimestre de la vigencia 2023 Vrs 2022, el indicador de respuesta oportuna a las PQRSD mejoro debido a que se encuentra el un 98% Dentro de Termino.
- Se tiene el 6% respuestas fuera de termino, con este indicador la institución se encuentra en riesgo jurídico ya que la no respuesta oportuna puede terminar en demandas
- Se encontró 7 PQRSD que no fue diligenciado el campo Tipo de solicitud, generando un error en el reporte. Caso que fue escalonado a la Oficina de Sistemas y Soporte de Almera, el cual fue subsanado a partir del 21 de marzo de 2023.
- Se reporta 13 PQRSD en Estado **Inicio**, se revisa y se encuentra que al hacer la transición de cargo, soporte Almera se demoró en crear el usuario lo que generó que durante el periodo entre 18 y 22 de marzo de 2023, las PQRSD radicadas no fueran asignadas.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- En el boletín semanal se informa sobre la importancia y los tiempos de respuesta a las PQRSD
- Se requiere para el mejoramiento de los indicadores realizar el seguimiento mensual de la respuesta de las PQRSD radicadas en la institución
- Solicitar a Soporte Almera y Sistemas de la Institución realizar los cambios necesarios en el menor tiempo posible, para así evitar que PQRSD queden sin ser tramitadas

6. REPORTE PQRSD DESCARGADO DE SGI-ALMERA

<https://www.corpoboyaca.gov.co/cms/wp-content/uploads/2023/08/Anexo-Informe-PQRSD-Primer-Trimestre-2023.xlsx>