



# Corpoboyacá

**INFORME PQRSD  
ENERO – SEPTIEMBRE 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 correspondiente al periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de septiembre 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 septiembre de 2023 se recibieron 1097 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 SEPTIEMBRE DE 2023

El sistema Almera registra un total de 1097 PQRSD radicadas durante el periodo de reporte, las cuales están tipificadas de la siguiente manera:

TIPIFICACION	TOTAL PQRSD
Denuncia	193
Derecho de petición	295
Felicitación	5
Petición	549
Queja	36
Reclamo	7
Sugerencia	5
Sin Tipificación	7
<b>TOTAL</b>	<b>1097</b>

Podemos observar que el número alto corresponde a las Peticiones con 549, las cuales están divididas entre: Peticiones Simple, Consulta y de Información; así mismo, los documentos que son referidos como Derechos de petición con 295 y Denuncias con 193, entre las más destacadas.

### 3. PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIA

ÁREA	PQRSD ASIGNADAS 2023	ABIERTAS EN TÉRMINOS 2023	ABIERTAS FUERA DE TÉRMINOS 2023	CERRADAS 2023
Of. Control Interno	11	0	0	11
Dirección General	8		1	7
Of. Participación y Cultura Ambiental	8	0	0	8
Secretaría General y Jurídica	34	5	0	29
Sub. Administración de Recursos Naturales	537	19	5	513
Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental	185	4	1	180
Sub. Administrativa y Financiera	42	0	0	42
Sub. Planeación y Sistemas de Información	152	5	0	147
Of. Territorial Soatá	28	0	0	28
Of. Territorial Miraflores	3	0	0	3
Of. Territorial Pauna	68	0	4	64
Of. Territorial Socha	21	0	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>1097</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>1053</b>

Las Áreas con más asignaciones es la Subdirección de Recursos Naturales con 537, continúa la Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental 185 y Subdirección Planeación y Sistemas de Información con 152, esto se da debido a que las dos primeras Subdirecciones tienen a su cargo la mayoría de los tramites misionales de la Entidad.

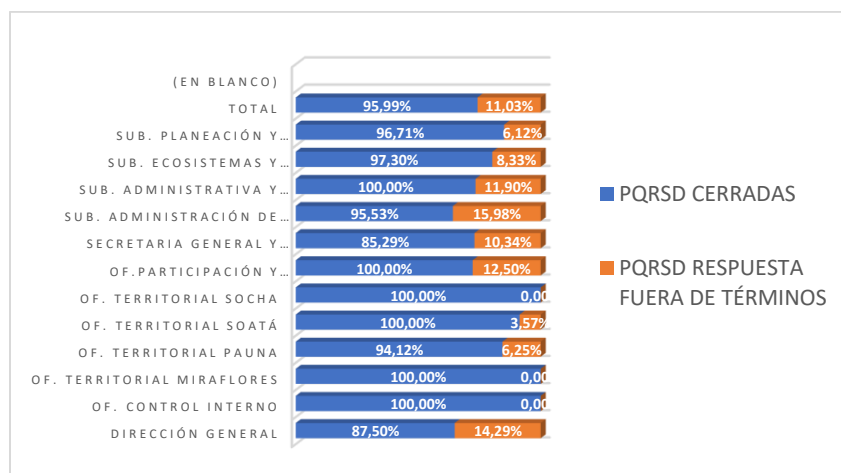
### 4. PQRSD INGRESADAS Y CERRADAS

Si bien es cierto las PQRSD fueron gestionadas dentro del término en un 96% de las PQRS, también encontramos que de este porcentaje el 11% no fueron contestadas dentro de los términos, para lo cual se genera el respectivo reporte:

ÁREA	PQRSD ASIGNADAS 2023	CERRADAS 2023	CERRADAS FUERA DE TÉRMINOS 2023
<b>Of. Control Interno</b>	11	11	0
<b>Dirección General</b>	8	7	1
<b>Of. Participación y Cultura Ambiental</b>	8	8	1
<b>Secretaria General y Jurídica</b>	34	29	3
<b>Sub. Administración de Recursos Naturales</b>	537	513	82
<b>Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental</b>	185	180	15
<b>Sub. Administrativa y Financiera</b>	42	42	5
<b>Sub. Planeación y Sistemas de Información</b>	152	147	9
<b>Of. Territorial Soatá</b>	28	28	1
<b>Of. Territorial Miraflores</b>	3	3	0
<b>Of. Territorial Pauna</b>	68	64	4
<b>Of. Territorial Socha</b>	21	21	0
<b>TOTAL</b>	1097	1053	<b>121</b>

La Oficina Territorial de Pauna registra las PQR-20230712-0802, PQR-20230804-0896, PQR-20230804-0897, PQR-20230804-0898 sin respuesta, esto se da debido a que hubo cambio de personal y en este periodo las PQRSD fueron asignadas al funcionario saliente.

Porcentaje por cada dependencia de PQRSD cerradas fuera de término



TIPIFICACION	TOTAL PQRS	RESPUESTA FT	INCUMPLIMIENTO
Denuncia	193	15	8%
Derecho de petición	295	43	14%
Felicitación	5	0	0%
Petición	549	66	12%
Queja	36	3	8%
Reclamo	7	0	0%
Sugerencia	5	0	0%
Sin Tipificación	7	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1097</b>	<b>134</b>	<b>12%</b>

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

#### Dirección General

Código	Tipo
PQR-20230629-0747	Petición
PQR-20230809-0909	Petición

#### Oficina de Control Interno

Código	Tipo
PQR-20230616-0692	Derecho de petición

#### Oficina de Participación y Cultura Ambiental

Código	Tipo
PQR-20230324-0383	Petición

#### Oficina Territorial Pauna

Código	Tipo
PQR-20230110-0021	Petición
PQR-20230318-0357	Denuncia
PQR-20230404-0425	Derecho de petición
PQR-20230712-0802	Petición
PQR-20230804-0896	Derecho de petición
PQR-20230804-0897	Derecho de petición
PQR-20230804-0898	Petición
PQR-20230810-0915	Denuncia

## Oficina Territorial Soata

Código	Tipo
PQR-20230607-0664	Denuncia

## Secretaría General y Jurídica

Código	Tipo
PQR-20230327-0390	Petición de Información
PQR-20230804-0901	Petición
PQR-20230818-0940	Petición

## 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-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

## Subdirección Administración Recursos Naturales

Código	Tipo
PQR-20230321-0359	Petición
PQR-20230321-0360	Petición de Información
PQR-20230321-0361	Derecho de petición
PQR-20230321-0362	Derecho de petición
PQR-20230321-0364	Petición
PQR-20230322-0365	Denuncia
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
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

**Subdirección Administración  
Recursos Naturales**

Código	Tipo
PQR-20230626-0732	Petición de Información
PQR-20230709-0780	Petición
PQR-20230709-0781	Petición
PQR-20230709-0782	Petición
PQR-20230712-0797	Petición
PQR-20230712-0798	Petición
PQR-20230712-0799	Petición
PQR-20230714-0807	Petición de Información
PQR-20230715-0810	Petición de Consulta
PQR-20230716-0811	Queja
PQR-20230724-0839	Derecho de petición
PQR-20230726-0855	Petición
PQR-20230727-0859	Queja
PQR-20230731-0870	Derecho de petición
PQR-20230731-0871	Derecho de petición
PQR-20230801-0878	Denuncia
PQR-20230802-0879	Petición
PQR-20230802-0881	Petición de Información
PQR-20230803-0886	Petición de Información
PQR-20230803-0888	Derecho de petición
PQR-20230803-0889	Derecho de petición
PQR-20230803-0890	Petición
PQR-20230803-0891	Derecho de petición
PQR-20230803-0892	Petición
PQR-20230803-0893	Derecho de petición
PQR-20230803-0894	Derecho de petición
PQR-20230810-0914	Derecho de petición
PQR-20230810-0917	Derecho de petición

**Subdirección Administración  
Recursos Naturales**

Código	Tipo
PQR-20230810-0918	Denuncia
PQR-20230814-0921	Derecho de petición
PQR-20230815-0930	Denuncia
PQR-20230815-0932	Petición
PQR-20230815-0933	Petición
PQR-20230815-0934	Petición
PQR-20230822-0944	Petición
PQR-20230824-0948	Petición
PQR-20230828-0957	Derecho de petición
PQR-20230828-0958	Derecho de petición
PQR-20230828-0962	Derecho de petición
PQR-20230828-0963	Derecho de petición
PQR-20230829-0964	Derecho de petición
PQR-20230908-1006	Derecho de petición
PQR-20230908-1012	Petición de Información
PQR-20230908-1013	Petición de Información

**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-20230301-0256	
PQR-20230521-0608	Petición

**Subdirección Ecosistemas y Gestión Ambiental**

Código	Tipo
PQR-20230224-0224	
PQR-20230224-0225	Petición
PQR-20230224-0229	
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
PQR-20230717-0812	Derecho de petición
PQR-20230830-0968	Petición de Información
PQR-20230830-0973	Petición
PQR-20230906-0997	Derecho de petición
PQR-20230911-1022	Petición de Información
PQR-20230912-1033	Petición de Información

Subdirección Planeación y Sistemas de Información

Código	Tipo
PQR-20230127-0103	
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
PQR-20230814-0922	Petición

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

No.	ITEM	REPUESTA
1	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS	1097
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://d.docs.live.net/804952239c1ed7df/Documents/CORPOBOYACA/Calificaci%20n%20Servicio%20Y%20PQRSD%202023/TERCER%20TRIMESTRE/PQRSD%20TERCER%20TRIMESTRE/General%20CORTE30SEP2023.xlsx>