Corpoboyacá

INFORME PQRSD

ENERO- MARZO 2024
TRIMESTRE

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCION 3
2. OBJETIVO 3
3. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 3
4. PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024 4
5. MEDICION DE PERCEPCION DE SERVICIO A LOS USUARIOS 8
6. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA 8

Contenido de Tablas

Table 1 PQRSD Ingresadas por Dependencia 5
Table 2 PQRSD Ingresadas y Cerradas Fuera de Termino Durante el Primer Trimestre 6
Table 3 Requisitos de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, Articulo 52 8

Contenido de Ilustraciones

Ilustración 1 Tipificación 4
Ilustración 2 PQRSD Contestadas Fuera de Termino 4
Ilustración 3 PQRSD Cerradas Fuera de Termino Por Dependencia 7
Ilustración 4 Relación por Dependencia Respuestas Fuera de Termino 7

1. INTRODUCCION

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 primer trimestre del año 2024.

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.

Es de gran importancia contar con análisis precisos del manejo que la Corporación dedica a las PQRSD, contar con un análisis oportuno en todas las tipificaciones, asegura que la comunidad en general pueda tener visibilidad exacta de los servicios de atención al usuario con los que cuenta CORPOBOYACA. Lo que se busca a través de este informe es verificar que se esté cumplimiento con los términos de respuesta y tener una visibilidad en donde están los tramites de mayor incidencia para lograr unas mejoras continuas cada trimestre.

2. OBJETIVO

Disponer de un informe detallado de la prestación de los servicios a los usuarios a través de las PQRSD reportadas durante el primer trimestre del año 2024, para de esta forma tomar las mejoras pertinentes para el siguiente trimestre, en donde también puedan tener conocimiento de los tiempos de respuestas y las rutas que se escogieron para realizar el cierre oportuno.

3. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 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 durante el primer trimestre del 2024 se recibieron 417 PQRSD. No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

4. PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024

El sistema Almera registra un total de 417 PQRSD radicadas en los periodos de enero, febrero y marzo, las cuales están tipificadas de la siguiente manera:

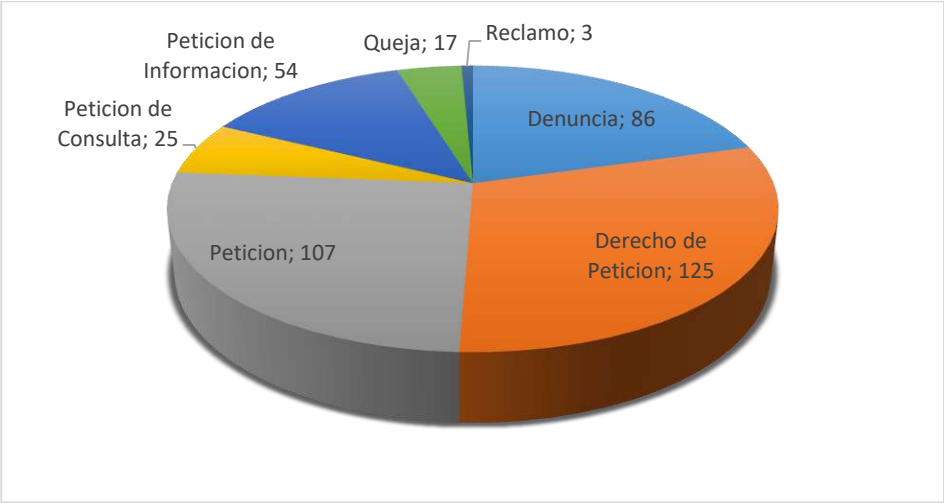


Ilustración 1 Tipificación

Podemos observar que el número alto corresponde a documentos que son referidos como derechos de petición con 125 recibidas y con un 29.98%, en seguida peticiones con 107 y 25.66%; también con una división de peticiones de consulta con 25 y un 6.00%, peticiones de información con 54 y un 12.95%; así mismo, denuncias con 86 y 20.62%, quejas con 17 y 4.08% y para finalizar reclamos con 3 y 0.72% con esto se obtiene el 100.00% de las 417 PQRSD registradas en el aplicativo ALMERA entre las más destacadas del primer trimestre del 2024.

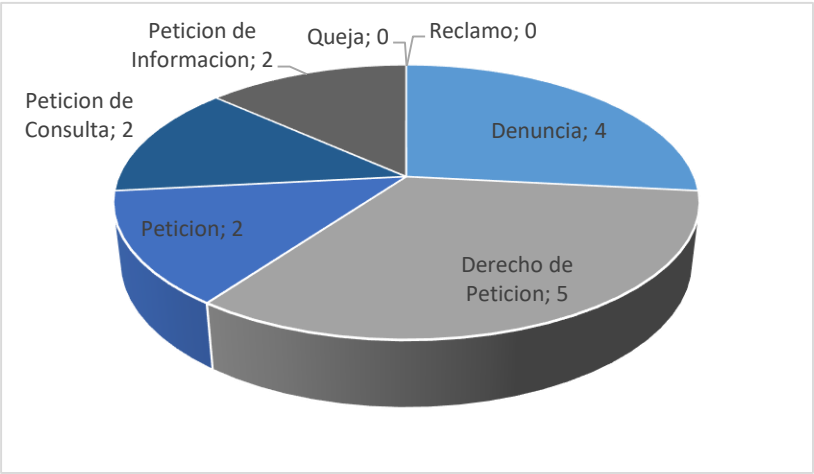


Ilustración 2 PQRSD Contestadas Fuera de Termino

Si bien es cierto las PQRSD fueron gestionadas el 100 %, también encontramos que el 3.59% no fueron contestadas dentro de los términos, tipificadas de la siguiente manera: Derechos de Petición con 5, Denuncias con 4, Peticiones, Peticiones de Consulta y Peticiones de Información con 2 y por otro lado quejas y reclamos permaneció en 0, lo que indica que hubo 15 respuestas fuera de termino.

PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIA

AREA	PQRSD ASIGNADAS ENTRE ENERO Y MARZO 2024	ABIERTAS EN TERMINOS ENTRE ENERO Y MARZO 2024	ABIERTAS FUERA DE TERMINOS ENTRE ENERO Y MARZO 2024	CERRADAS ENTRE ENERO Y MARZO 2024	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CERRADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE DE RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS
Of. Control Interno	1	0	0	1	100.00%	0	0%
Dirección General	0	0	0	0	100.00%	0	0%
Of. Participación y Cultura Ambiental	7	0	0	7	100.00%	0	0%
Secretaria General y Jurídica	15	0	0	12	100.00%	3	20%
Sub. Administración de Recursos Naturales	215	0	0	215	100.00%	7	3.25%
Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental	58	0	0	58	100.00%	4	6.89%
Sub. Administrativa y Financiera	21	0	0	21	100.00%	0	0%
Sub. Planeación y Sistemas de Información	44	0	0	44	100.00%	0	0%
Of. Territorial Soata	13	0	0	13	100.00%	0	0%
Of. Territorial Miraflores	3	0	0	3	100.00%	1	33.3%
Of. Territorial Pauna	30	0	0	30	100.00%	0	0%
Of. Territorial Socha	10	0	0	10	100.00%	0	0%
TOTAL	417	0	0	417	100.00%	15	3.59%

Table 1 PQRSD Ingresadas por Dependencia

Las Áreas con más asignaciones es la Subdirección de Recursos Naturales con 215, continúa la Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental con 58, Subdirección Planeación y Sistemas de Información con 44 y prolongan la Oficina Territorial de Paula con 30, Subdirección Administrativa y Financiera con 21, Secretaria General y Jurídica 15, Oficina territorial de Soata 13, Oficina Territorial de Socha 10, Oficina Participación y Cultura Ambiental 7, Oficina Territorial Miraflores 3 y por último la Oficina de Control Interno con 1 y la Dirección General se mantuvo en 0, esto se da debido a que las dos primeras Subdirecciones tienen a su cargo la mayoría de los tramites misionales de la Entidad.

PQRSD INGRESADAS Y CERRADAS FT DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024

El 3.59% de las PQRSD registradas no fueron contestadas dentro de los términos, para lo cual se genera el respectivo reporte:

AREA	PQRSD ASIGNADAS ENTRE ENERO Y MARZO 2024	PQRSD CERRADAS ENTRE ENERO Y MARZO 2024	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CERRADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE DE RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS
Sub. Administración de Recursos Naturales	**215**	**215**	**100%**	**7**	**3.25%**
Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental	**58**	**58**	**100%**	**4**	**6.89%**
Secretaria General y Jurídica	**15**	**15**	**100%**	**3**	**20%**
Of. Territorial Miraflores	**3**	**3**	**100%**	**1**	**33.3%**
Tota:	**417**	**417**	**100%**	**15**	**3.59%**

Table 2 PQRSD Ingresadas y Cerradas Fuera de Termino Durante el Primer Trimestre

Se puede evidenciar que el porcentaje de PQRSD es mínimo ya que de las 417 PQRSD registradas solo 15 fueron atendidas fuera de términos.

PORCENTAJE POR CADA DEPENDENCIA DE PQRSD CERRADAS FUERA DE TERMINO

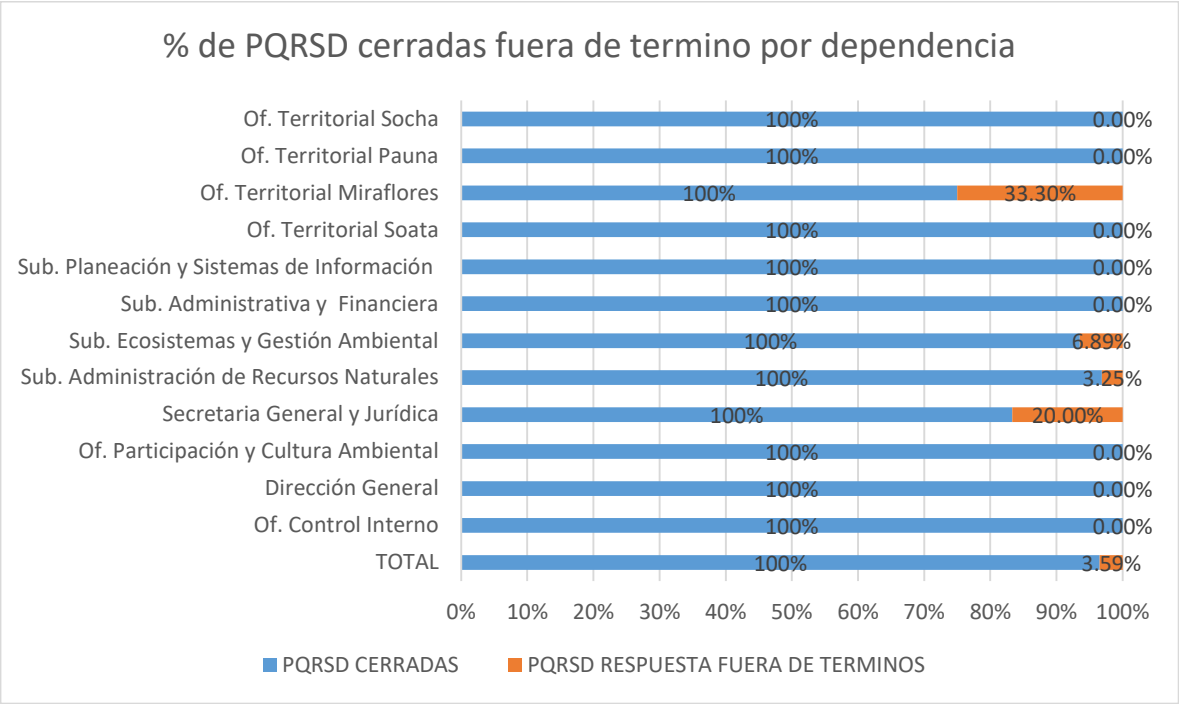
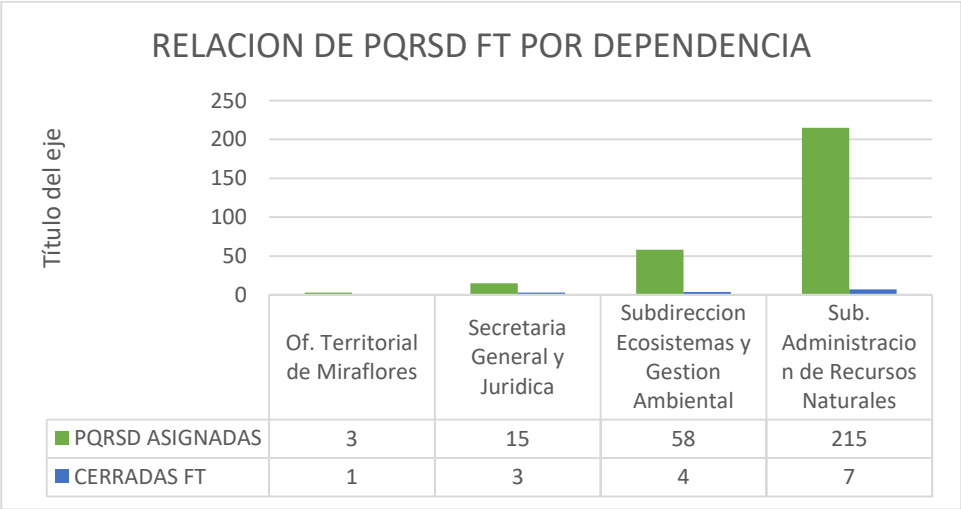


Ilustración 3 PQRSD Cerradas Fuera de Termino Por Dependencia

Se puede evidenciar que el mayor porcentaje de respuestas cerradas fuera de termino por dependencia es la Oficina Territorial de Miraflores con un 33.3%, en seguida la Secretaria General y Jurídica con 20.00%, continua la Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental con 6.89% y por último la Sub. Administración de Recursos Naturales con 3.25%, esto nos arroja un total de 3.59% PQRSD cerradas fuera de termino por dependencia para el primer trimestre de 2024.

RELACION DE PQRSD FUERA DE TERMINO POR DEPENDENCIA



	Of. Territorial de Miraflores	Secretaria General y Juridica	Subdireccion Ecosistemas y Gestion Ambiental	Sub. Administracion de Recursos Naturales
PQRSD ASIGNADAS	3	15	58	215
CERRADAS FT	1	3	4	7

Ilustración 4 Relación por Dependencia Respuestas Fuera de Termino

Como se puede evidenciar se encuentran las PQRSD que fueron contestadas fuera de términos por dependencia de menor a mayor, en la cual nos arroja que la Oficina Territorial de Miraflores solo tuvo 1 PQRSD que se contestó fuera de termino; pero también nos arroja que la Secretaria General y Jurídica tuvo 3, la Subdirección Ecosistemas y Gestión Ambiental tuvo 4 y la Sub. Administración de Recursos Naturales tuvo 7 PQRSD contestadas fuera de termino.

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

No.	ITEM	RESPUESTAS
1	Total de Solicitudes Recibidas	417
2	Total de Solicitudes Trasladadas	0
3	Tiempo de Respuesta a Cada Solicitud	Reporte Adjunto
4	Numero de Acceso a la Información	0

Table 3 Requisitos de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, Articulo 52

5. MEDICION DE PERCEPCION DE SERVICIO A LOS USUARIOS

Trimestralmente se está evaluando y realizando seguimiento continuo de las PQRSD, a través de informes de calificación del servicio de Corpoboyaca; los cuales se pueden encontrar en la página oficial de la Corporación, unificados y a disposición de cualquier usuario, donde se puede encontrar la información precisa del periodo que desee verificar.

Los análisis de estos informes se realizan dentro de los tiempos del primer día del inicio del trimestre hasta el último día para finalizar el trimestre en curso, se consolida con la información descargada del reporte de PQRSD de SGI-ALMERA, con el fin de presentar el estado de las PQRSD recibidas, las que tuvieron respuesta fuera de términos, las ingresadas por dependencia, porcentaje por cada dependencia, etc.

6. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA

- En los aspectos relevantes se puede evidenciar el compromiso de las dependencias a las que han sido asignadas las PQRSD, ya que la mayoría han sido respondidas dentro de los términos legales, se sugiere continuar con el mecanismo trimestral para el seguimiento oportuno de estas y poder seguir brindando a los usuarios los informes en los tiempos oportunos.

- Las estadísticas de PQRSD arrojan resultados favorables, lo cual permite evidenciar la gestión de cada dependencia para dar respuestas y seguimiento para cada una de estas.

- En aspectos por mejorar se sugiere dar continuidad a la implementación del SGI-ALMERA para el reporte de las PQRSD a disposición de los usuarios y optar por darle un tiempo de respuesta más amplio a las solicitudes para que de este modo se puedan responder todas dentro de los términos establecidos.

- Fortalecer la participación de los usuarios en la página de la Corporación para que al momento de registrar su PQRSD las realicen de forma adecuada y no se repitan.

- Continuar con la divulgación sobre la importancia y los tiempos de respuesta oportuna a las PQRSD a través del boletín semanal de Corpoboyaca.

- Enviar reporte e informe trimestral a los correos electrónicos de las diferentes áreas, con el fin de ser revisados, analizados y realizar el seguimiento por el personal encargado del proceso para así evitar respuestas fuera de términos.

- Socializar con el Comité de Dirección el Informe Trimestral de PQRSD, con el fin de tomar las medidas necesarias para la mejora continua en el servicio al usuario.