Corpoboyacá

INFORME PQRSD

JULIO- SEPTIEMBRE 2024
TRIMESTRE

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

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

Contenido de Tablas

Tabla 1 PQRSD Ingresadas por Dependencia 6
Tabla 2 Ingresadas y Cerradas Fuera de Termino 6
Tabla 3 Requisitos de lo Establecido en el Decreto 103 de 2015 Articulo 52 8

Contenido de Ilustraciones

Ilustración 1 Tipificación 4
Ilustración 2 Respuestas Fuera de Termino 4
Ilustración 3 Porcentaje 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 tercer 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 tercer 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 tercer trimestre del 2024 se recibieron 457 PQRSD.

4. PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2024

El sistema Almera registra un total de 457 PQRSD radicadas en los periodos de julio, agosto y septiembre, las cuales están tipificadas de la siguiente manera:

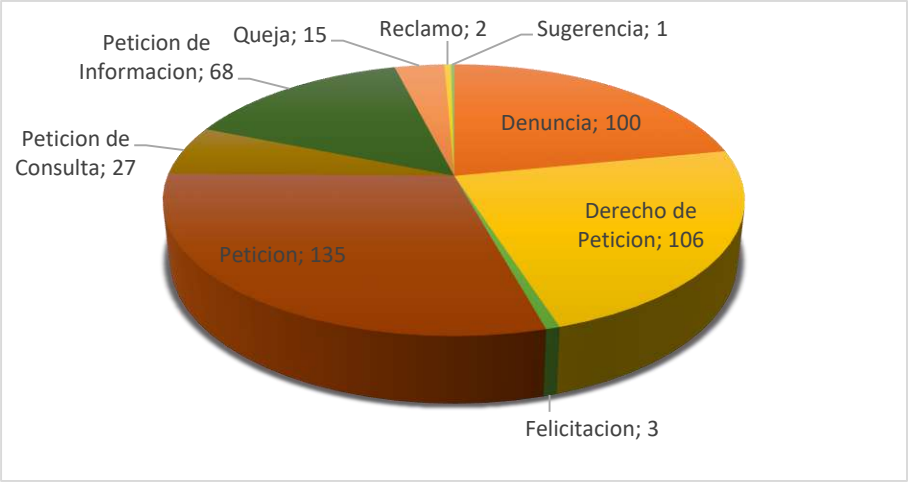


Ilustración 1 Tipificación

Podemos observar que el número alto corresponde a documentos que son referidos como petición con 135 y 29.54%, derecho de petición con 106 y 23.19%, denuncia con 100 y 21.88%, en seguida una división de peticiones de información con 68 y 14.88% y peticiones de consulta con 27 y 5.91%; así mismo, Quejas 15 y 3.28%, Felicitación 3 y 0.66%, reclamo con 2 y 0.44%y sugerencia con 1 y 0.22%, fueron las PQRSD recibidas durante este tercer trimestre.

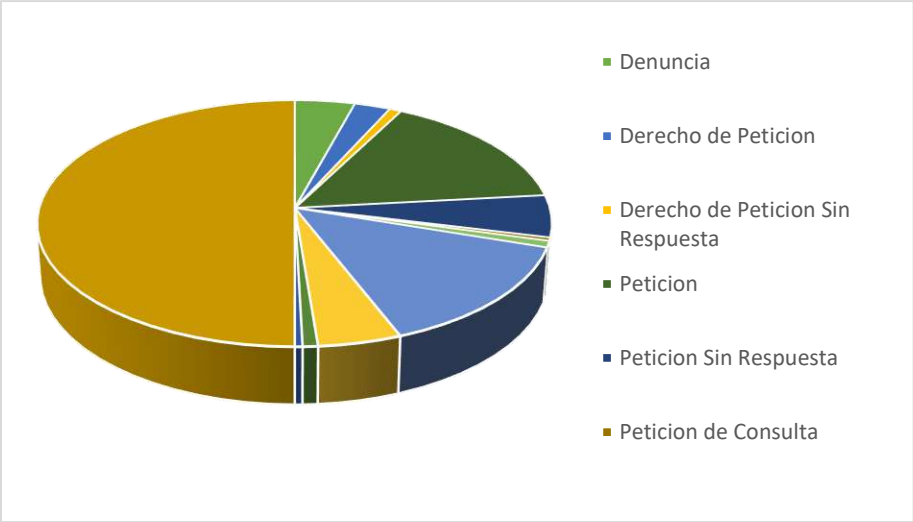


Ilustración 2 Respuestas Fuera de Termino

Las PQRSD que fueron respondidas fuera de termino son: Petición con 37, Denuncia con 10, Derecho de Petición con 6, Petición de Información con 2, Petición de Consulta con 1, también encontramos que hay PQRSD sin respuesta, las cuales son: Petición de Información con 33, Petición con 13, Queja con 11, Derecho de Petición con 2 Reclamo con 2 y Sugerencia con 1 lo que indica que hubo 56 PQRSD sin respuesta y 62 respondidas fuera de termino, lo cual nos arroja un porcentaje de 12,25% de las 56 PQRSD sin respuesta y del 13,56% cerradas fuera de termino.

PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIA							
AREA	PQRSD ASIGNADAS ENTRE JULIO SEPTIEMBRE 2024	ABIERTAS EN TERMINOS ENTRE JULIO SEPTIEMBRE 2024	ABIERTAS FUERA DE TERMINOS ENTRE JULIO SEPTIEMBRE 2024	CERRADAS ENTRE JULIO SEPTIEMBRE 2024	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CERRADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE DE RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS
Of. Control Interno	1	0	0	1	100.00%	0	0.00%
Dirección General	1	0	0	1	100.00%	0	0.00%
Of. Participación y Cultura Ambiental	4	0	0	4	100.00%	0	0.00%
Secretaria General y Jurídica	22	0	14	8	36.36%	14	63.64%
Sub. Administración de Recursos Naturales	246	0	17	229	93.09%	17	6.91%
Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental	71	0	19	44	61.97%	19	26.76%
Sub. Administrativa y Financiera	11	0	0	11	100.00%	0	0.00%
Sub. Planeación y Sistemas de Información	69	0	4	65	94.20%	4	5.80%
Of. Territorial Soata	7	0	0	7	100.00%	0	0.00%
Of. Territorial Miraflores	4	0	0	4	100.00%	0	0.00%
Of. Territorial Pauna	13	0	2	11	84.62%	2	15.38%
Of. Territorial Socha	3	0	0	3	100.00%	0	0.00%

PQRSD Sin Dependencia	**5**	**0**	**0**	**5**	**100.00%**	**0**	**0.00%**
TOTAL	**457**	**0**	**56**	**393**	**86.00%**	**56**	**12.25%**

Tabla 1 PQRSD Ingresadas por Dependencia

Las Áreas con más asignaciones es la Subdirección de Recursos Naturales con 246, continúa la Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental con 71, Subdirección Planeación y Sistemas de Información con 69, Secretaria General y Jurídica 22, Oficina Territorial de Pauna con 13, Subdirección Administrativa y Financiera con 11, Oficina territorial de Soata 7 y prolongan PQRSD sin dependencia con 5, la Oficina Territorial Miraflores 4, Oficina Participación y Cultura Ambiental 4, Oficina Territorial de Socha 3, y por último la Oficina de Control Interno con 1 y la Dirección General 1.

PQRSD INGRESADAS Y CERRADAS FT DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2024

El 25.82% de las PQRSD registradas no fueron contestadas dentro de los términos, para lo cual se genera el respectivo reporte:

AREA	PQRSD ASIGNADAS ENTRE JULIO SEPTIEMBRE 2024	PQRSD CERRADAS ENTRE JULIO SEPTIEMBRE 2024	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CERRADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE DE RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS
Secretaria General y Jurídica	**22**	**8**	**36.36%**	**14**	**63.64%**
Sub. Administración de Recursos Naturales	**246**	**229**	**93.09%**	**17**	**6.91%**
Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental	**71**	**44**	**61.97%**	**19**	**26.76%**
Sub. Planeación y Sistemas de Información	**69**	**65**	**94.20%**	**4**	**5.80%**
Of. Territorial Pauna	**13**	**11**	**84.62%**	**2**	**15.38%**
TOTAL	**457**	**393**	**86.00%**	**56**	**12.25%**

Tabla 2 Ingresadas y Cerradas Fuera de Termino

Se puede observar que para el tercer trimestre se encuentra una gran cantidad de respuestas cerradas fuera de termino encabezando por la Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental con 19, en seguida se encuentra la Sub. Administración de Recursos Naturales con 17, Secretaria General y Jurídica con 14 y se finaliza la Sub. Planeación y Sistemas de Información con 4 y Of. Territorial de Pauna con 2.

PORCENTAJE POR CADA DEPENDENCIA DE PQRSD CERRADAS FUERA DE TERMINO

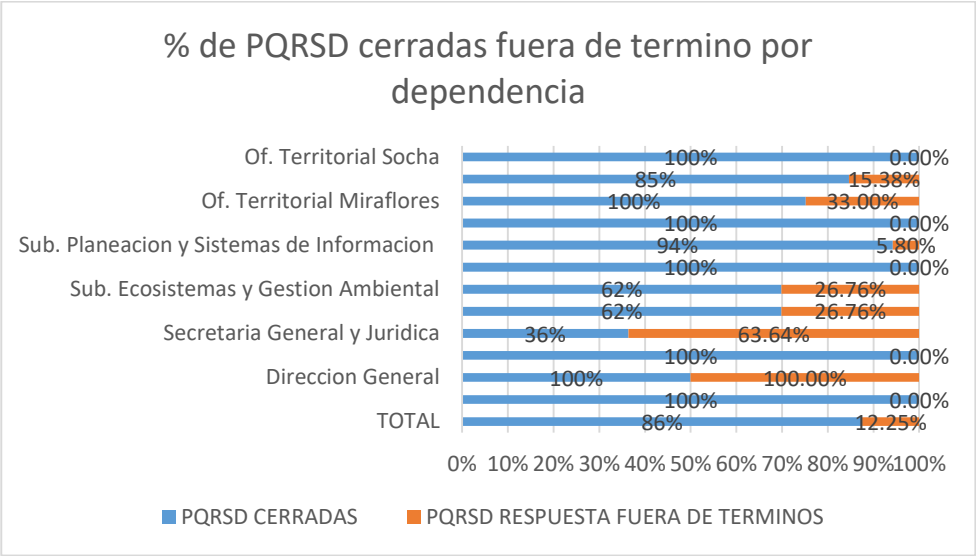
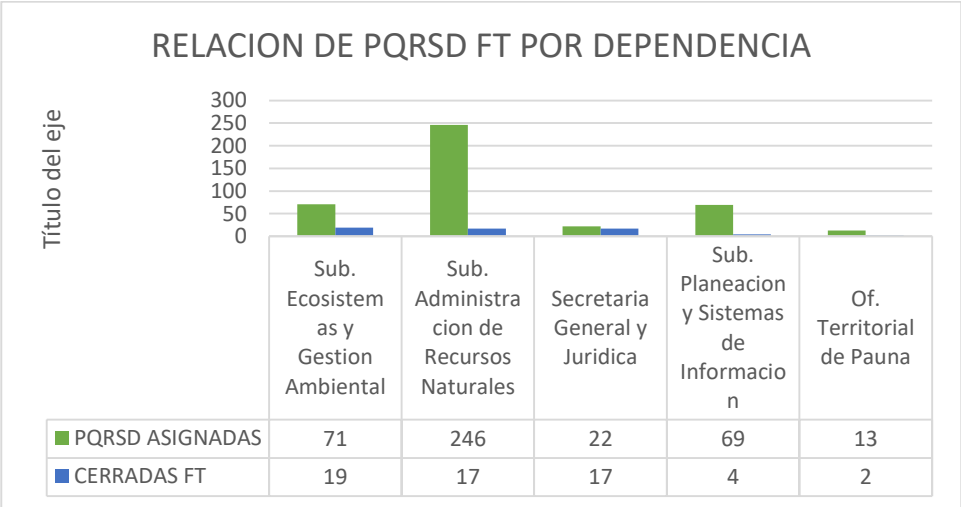


Ilustración 3 Porcentaje PQRSD Cerradas Fuera de Termino Por Dependencia

Se puede evidenciar que el porcentaje de PQRSD cerradas fuera de termino pertenecen a: Secretaria General y Jurídica con 63.64%, Ecosistemas y Gestión Ambiental con 26.76%, Oficina Territorial de Pauna con 15.38%, La Sub. Administración de Recursos Naturales con 6.91% y por último la Sub. Planeación y Sistemas de Información con 5.80%, arrojando un total del 12.25%.

RELACION DE PQRSD FUERA DE TERMINO POR DEPENDENCIA



	Sub. Ecosistemas y Gestion Ambiental	Sub. Administracion de Recursos Naturales	Secretaria General y Juridica	Sub. Planeacion y Sistemas de Informacion	Of. Territorial de Pauna
PQRSD ASIGNADAS	71	246	22	69	13
CERRADAS FT	19	17	17	4	2

Ilustración 4 Relación por Dependencia Respuestas Fuera de Termino

Como se puede evidenciar las PQRSD que fueron contestadas fuera de términos por dependencia están tipificadas de la siguiente manera: La Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental con 19, Sub. Administración de Recursos Naturales con 17, La Secretaria General y Jurídica con 14, la Sub. Planeación y Sistemas de Información con 4 y por último la Of. Territorial de Pauna con 2.

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

No.	ITEM	RESPUESTAS
1	Total de Solicitudes Recibidas	457
2	Total de Solicitudes Trasladadas	0
3	Tiempo de Respuesta a Cada Solicitud	Reporte Adjunto
4	Numero de Acceso a la Información	0

Tabla 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

- Se recomienda que las PQRSD recibidas por cada dependencia sean contestadas en la mayor brevedad posible, como también no dejar PQRSD sin respuesta como se puede evidenciar en este trimestre.

- 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 y así no se encuentre al final del trimestre solicitudes sin respuesta.

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