



Corpoboyacá

INFORME PQRSD
ENERO- DICIEMBRE 2024
UNIFICADO

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVO	3
3. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	3
4. PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2024.....	4
5. MEDICION DE PERCEPCION DE SERVICIO A LOS USUARIOS	9
6. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA.....	9

Contenido de Tablas

Tabla 1 PQRSD Ingresadas por Dependencia.....	6
Tabla 2 Ingresadas y Cerradas Fuera de Termino	7
Tabla 3 Requisitos de lo Establecido en el Decreto 103 de 2015 Artículo 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	8

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 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 cumpliendo 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 año 2024, para de esta forma tomar las mejoras pertinentes para el 2025, 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 trimestralmente verifica las PQRSD registradas en el aplicativo Almera y conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

4. PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2024

El sistema Almera registra un total de 1.602 PQRSD radicadas durante todo el año 2024, las cuales están tipificadas de la siguiente manera:

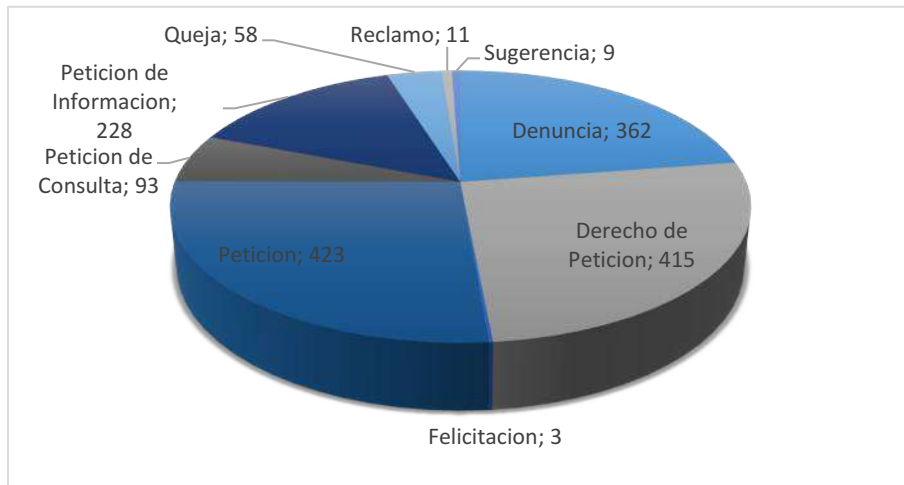


Ilustración 1 Tipificación

Podemos observar que el número alto corresponde a documentos que son referidos como petición con 423 y 26.40%, continuo derecho de petición con 415 y 25.91%, denuncia con 362 y 22.60%, en seguida una división de peticiones de información con 228 y 14.23% y peticiones de consulta con 93 y 5.81%; así mismo, Quejas 58 y 3.62%, Reclamo 11 y 0.69%, Sugerencia 9 y 0.56% y por ultimo Felicitación con 3 y 0.19%, fueron las PQRSD recibidas durante este tercer trimestre.

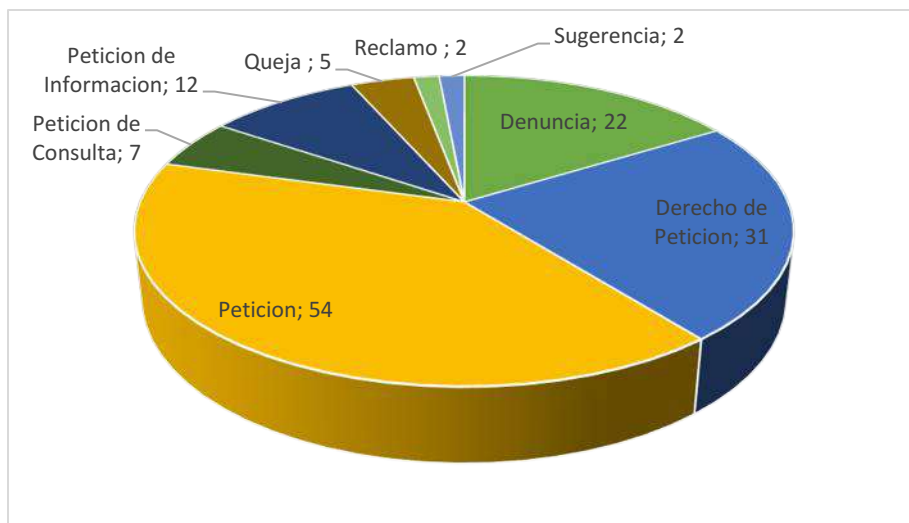


Ilustración 2 Respuestas Fuera de Termino

Las PQRSD que fueron respondidas fuera de termino son: Petición con 54, Derecho de Petición con 31, Denuncia con 22, Petición de Información con 12, Petición de Consulta con 7, Queja con 5, Reclamo con 2 y Sugerencia con 2 lo cual nos arroja un porcentaje del 8,43% de las PQRSD contestadas Fuera de Terminio.

PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIA							
AREA	PQRSD ASIGNADAS DURANTE EL AÑO 2024	ABIERTAS EN TERMINOS DURANTE EL AÑO 2024	ABIERTAS FUERA DE TERMINOS DURANTE EL AÑO 2024	CERRADAS DURANTE EL AÑO 2024	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CERRADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE DE RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS
Of. Control Interno	4	0	0	4	100.00%	0	0.00%
Dirección General	3	0	0	3	100.00%	0	0.00%
Of. Participación y Cultura Ambiental	14	0	0	14	100.00%	0	0.00%
Secretaria General y Jurídica	59	0	0	59	100.00%	23	17.04%
Sub. Administración de Recursos Naturales	851	0	0	851	100.00%	51	37.78%
Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental	243	0	0	243	100.00%	35	25.93%
Sub. Administrativa y Financiera	44	0	0	44	100.00%	2	1.48%
Sub. Planeación y Sistemas de Información	207	0	0	207	100.00%	16	11.85%
Of. Territorial Soata	31	0	0	31	100.00%	0	0.00%
Of. Territorial Miraflores	14	0	0	14	100.00%	2	1.48%
Of. Territorial Pauna	97	0	0	97	100.00%	5	3.70%

Of. Territorial Socha	30	0	0	30	100.00%	1	0.74%
Sin Dependencia	5	0	0	5	100.00%	0	0.00%
TOTAL	1602	0	0	1602	100.00%	135	8.43%

Tabla 1 PQRSD Ingresadas por Dependencia

Las Áreas con más asignaciones es la Subdirección de Recursos Naturales con 851, continúa la Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental con 243, Subdirección Planeación y Sistemas de Información con 207, Oficina Territorial de Pauna con 97, Secretaria General y Jurídica 59, Subdirección Administrativa y Financiera con 44, Oficina territorial de Soata 31, Oficina Territorial de Socha con 30, Oficina Participación y Cultura Ambiental 14, Oficina Territorial Miraflores 14, y prolongan PQRSD sin dependencia con 5 y por último la Oficina de Control Interno con 4 y la Dirección General 3.

PQRSD INGRESADAS Y CERRADAS FT DURANTE EL AÑO 2024

El 8.43% del total de las PQRSD registradas no fueron contestadas dentro de los términos, para lo cual se genera el respectivo reporte:

AREA	PQRSD ASIGNADAS DURANTE EL AÑO 2024	PQRSD CERRADAS DURANTE EL AÑO 2024	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CERRADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE DE RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS
Secretaria General y Jurídica	59	59	100.00%	23	38.98%
Sub. Administración de Recursos Naturales	851	851	100.00%	51	5.99%
Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental	243	243	100.00%	35	14.40%
Sub. Administrativa y Financiera	7	7	100.00%	2	28.57%
Sub. Planeación y Sistemas de Información	163	163	100.00%	16	9.82%
Of. Territorial Pauna	59	59	100.00%	5	8.47%
Of. Territorial Socha	7	7	100.00%	1	14.29%
Of. Territorial Miraflores	6	6	100.00%	2	33.33%
TOTAL	1395	1395	100.00%	135	9.68%

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 Sub. Administración de Recursos Naturales con 51, en seguida se relacionan de la siguiente manera la Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental con 35, la Secretaria General y Jurídica con 23, Sub. Planeación y Sistemas de Información con 16, La Of. Territorial de Pauna con 5, La Of, Territorial de Miraflores con 2, La Sub. Administrativa y Financiera con 2 y por Ultimo la Of. Territorial de Socha con 1.

PORCENTAJE POR CADA DEPENDENCIA DE PQRSD CERRADAS FUERA DE TERMINO

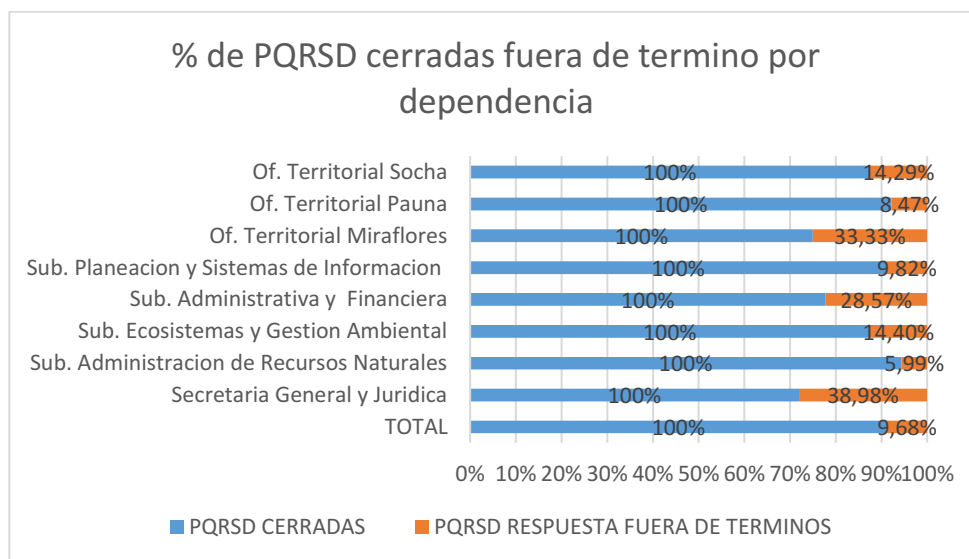


Ilustración 3 Porcentaje PQRSD Cerradas Fuera de Termino Por Dependencia

Se puede evidenciar que el porcentaje de PQRSD cerradas fuera de termino pertenecen a: Secretaria General y Jurídica con 38.98%, Of. Territorial de Miraflores con 33.33%, Sub. Administrativa y Financiera con 28.57%, Ecosistemas y Gestión Ambiental con 14.40%, Of. Territorial de Socha con 14.29%, la Sub. Planeación y Sistemas de Información con 9.82%, la Of. Territorial de Pauna 8.47% y por último la Sub. Administración de Recursos Naturales con 5.99%, lo cual nos arroja un porcentaje total del 9.68% sobre el total de las PQRSD que fueron asignadas y respondidas Fuera de Termino por Dependencia.

RELACION DE PQRSD FUERA DE TERMINO POR DEPENDENCIA

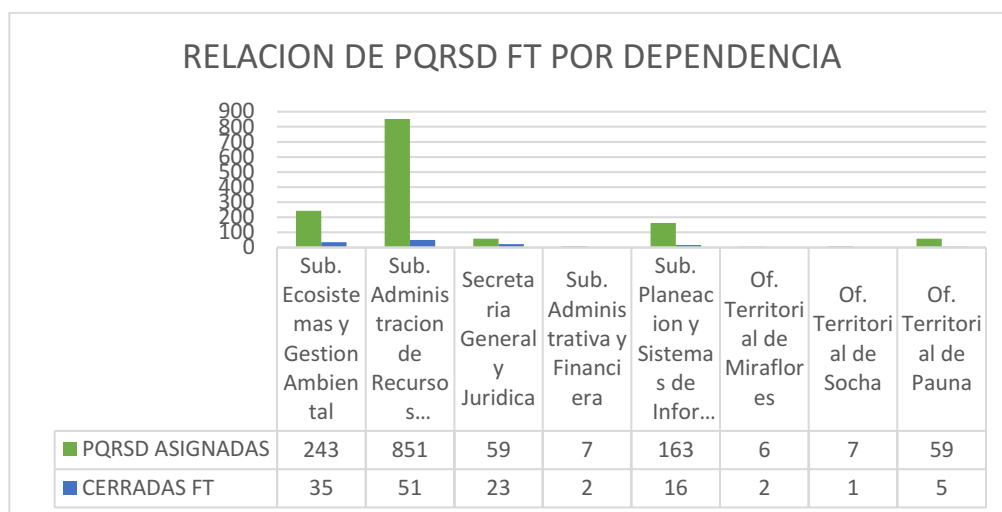


Ilustración 4 Relación por Dependencia Respuestas Fuera de Termino

Como se puede evidenciar las PQRSD que fueron contestadas fuera de términos por dependencia están tipificadas de la siguiente manera: Sub. Administración de Recursos Naturales con 51. La Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental con 35, La Secretaria General y Jurídica con 23, la Sub. Planeación y Sistemas de Información con 16, La Of. Territorial de Pauna con 5, la Sub. Administrativa y Financiera con 2, La Of. Territorial de Miraflores con 2 y por último la Of. Territorial de Socha con 1.

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

No.	ITEM	RESPUESTAS
1	Total de Solicitudes Recibidas	1602
2	Total de Solicitudes Trasladas	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 Artículo 52

5. MEDICION DE PERCEPCION DE SERVICIO A LOS USUARIOS

- ✚ Trimestralmente se estuvo 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