



Corpoboyacá

INFORME PQRS ENERO – DICIEMBRE 2022

UNIFICADO

1. PQRSD ingresadas vs cerradas
enero – diciembre de 2022

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

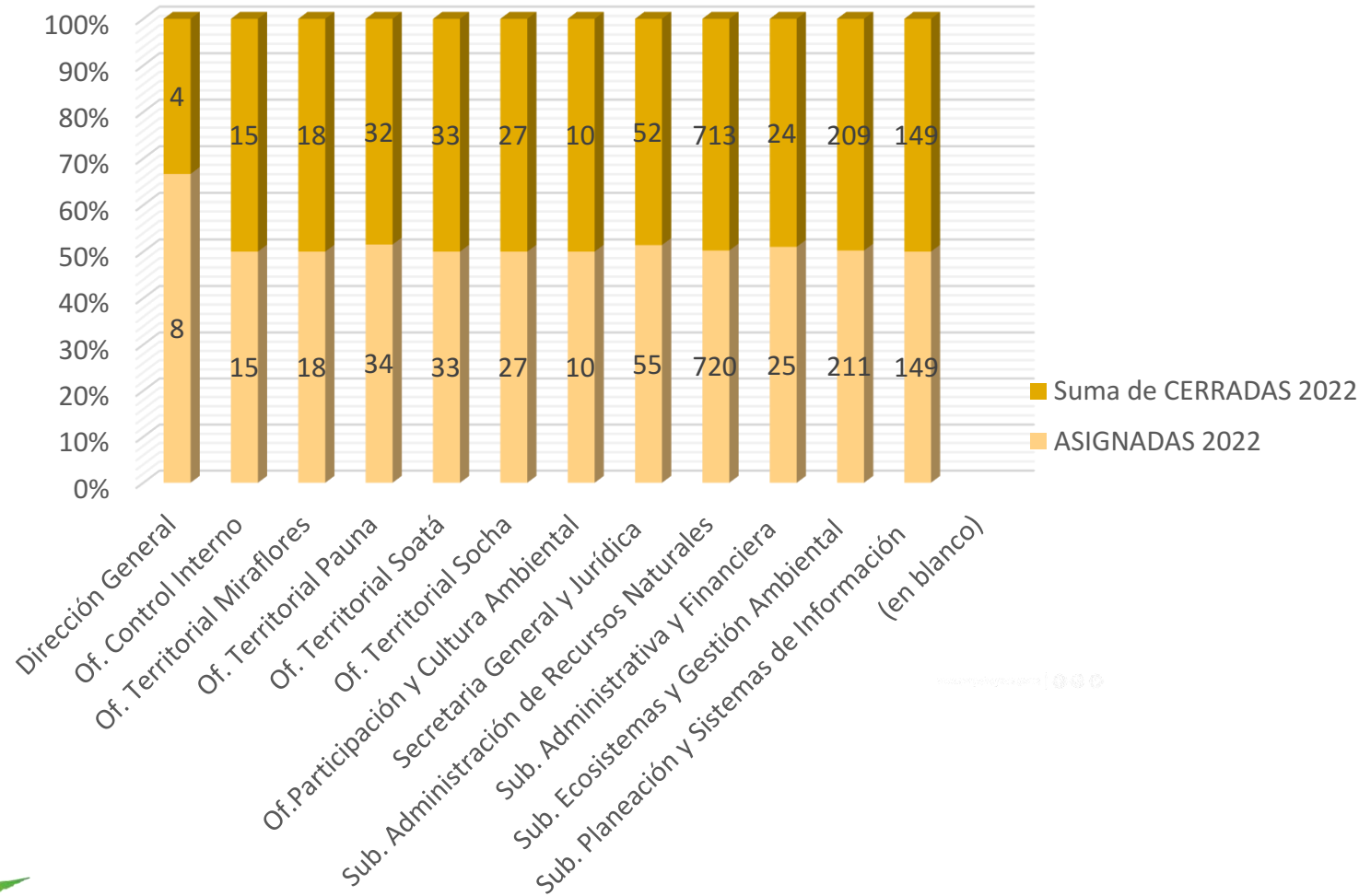


Corpoboyacá

CONTENIDO

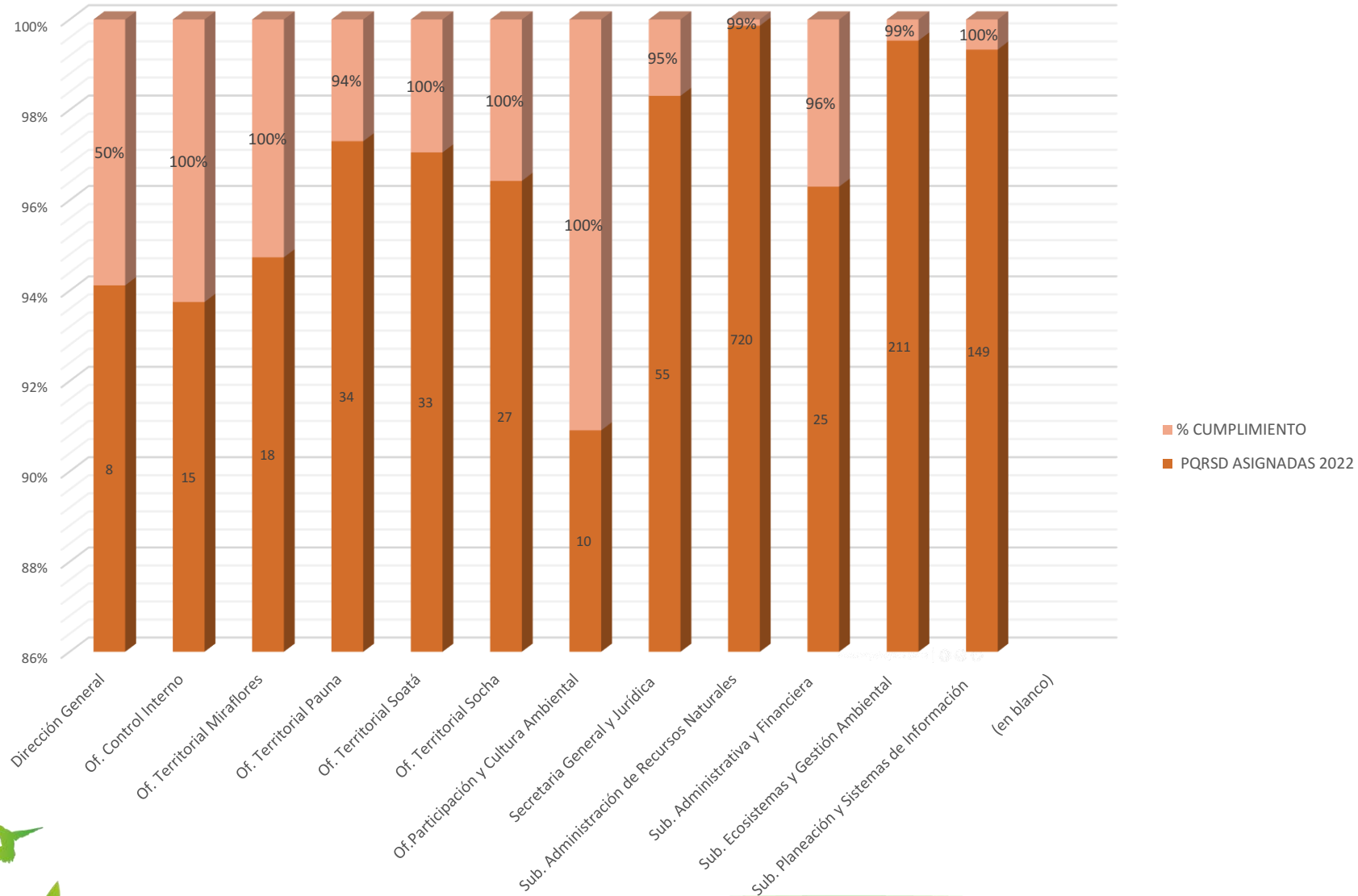
1. PQRSD INGRESADAS vs CERRADAS

Enero – Diciembre 2022



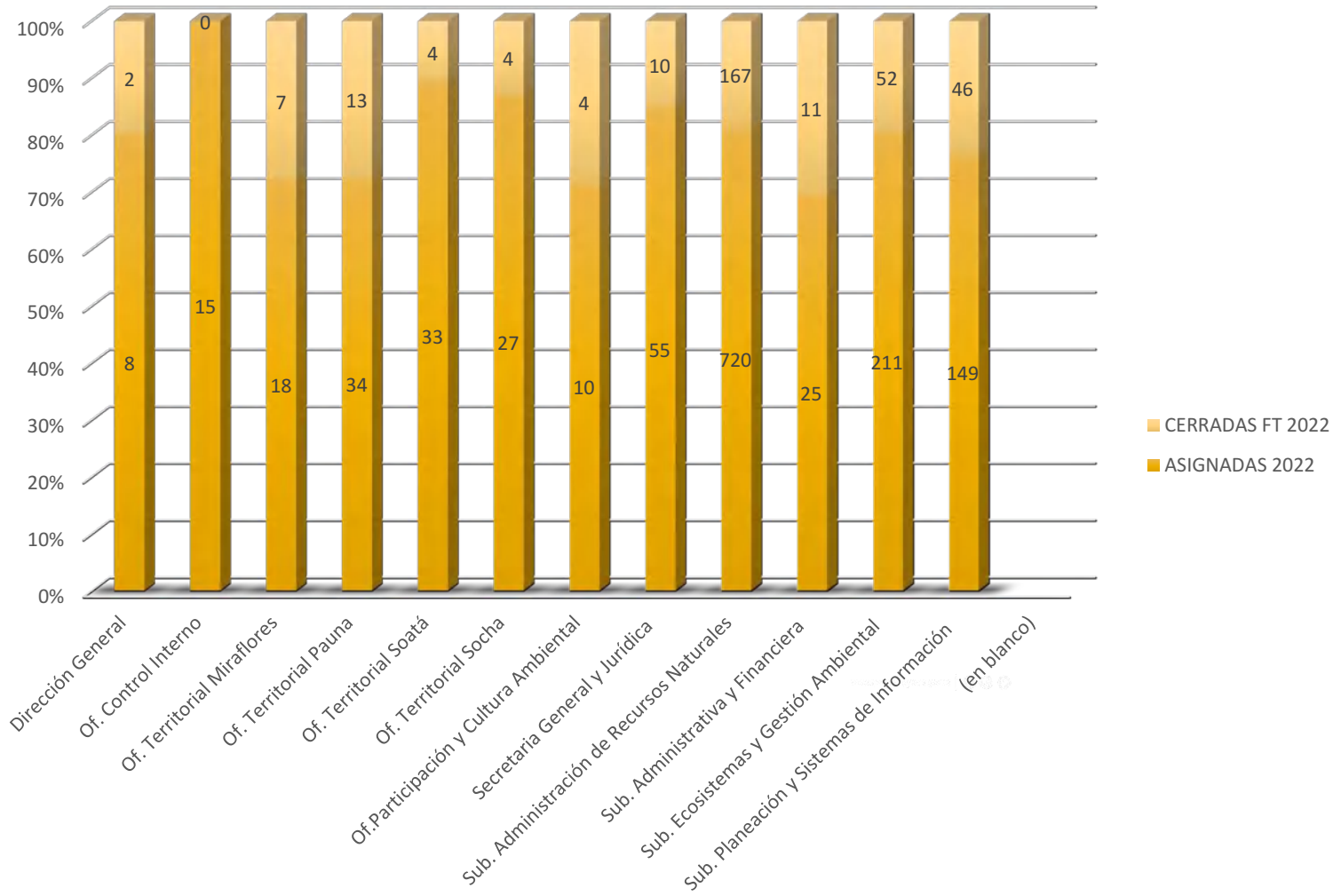
TOTAL PQRSD ASIGNADAS	TOTAL PQRSD ABIERTAS	TOTAL PQRSD CERRADAS
1305	19	1286

2. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR AREA



PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD **75%**

3. PQRSD CERRADAS FUERA DE TERMINO



TOTAL PQRSD ASIGNADAS	PQRSD CERRADAS FT	PQRSD CERRADAS EN TERMINO
1305	320	966

TIPIFICACION PQRS

TIPIFICACION	TOTAL PQRS	RESPUESTA FT	INCUMPLIMIENTO
Denuncia	256	56	22%
Derecho de petición	342	88	26%
Felicitación	4	1	25%
Petición	631	167	26%
Queja	41	5	12%
Reclamo	5	1	20%
Sugerencia	10	3	30%
Sin Tipificación	16	16	100%
TOTAL	1305	337	26%

Teniendo en cuenta la tipificación de las PQRS, el 26% no se dio trámite dentro de los términos legales establecidos.

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

No.	ITEM	REPUESTA
1	TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS	1305
2	TOTAL DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	1
3	TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	REPORTE ADJUNTO
4	NUMERO DE SOLICITUDES EN EL QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0

NOTA. La PQR-2022102-0001 por competencia fue trasladada a la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia – CORPORINOQUIA el 07/02/2022, mediante radicado de salida 160-001050.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante la vigencia 2022 se incrementó el porcentaje de respuesta fuera de término de las PQRSD. Las dependencias que presentan mayor variación de este porcentaje son:
 - Subdirección de Recursos Naturales con 167 PQRSD respondidas fuera de término correspondiente a un 23%.
 - Subdirección de Planeación y Sistemas de Información con 46 PQRSD respondidas fuera de término correspondiente a un 31%
 - La Dirección General con 2 PQRSD cerradas fuera de término correspondiente a un 25% y 4 Abiertas Fuera de Término.

- Teniendo en cuenta la tipificación de las solicitudes, encontramos que el 26% no se dio trámite dentro de los términos legales establecidos; Se debe hacer seguimiento al incumplimiento, especialmente en los ítem de Derecho de petición y Peticiones, debido a que puede acarrearle a la institución problemas legales.
 - Se encuentra el ITEM sin Tipificación, se debe realizar seguimiento, para establecer si el inconveniente se encuentra en el Sistema o no se dejó de diligenciar el concepto.

6. REPORTE PQRSD DESCARGADO DE SGI-ALMERA

[Reporte Sistema Almera
Vigencia2022.xlsx](#)

www.pqr.gov.co | 