Corpoboyacá

INFORME PQRSD

ENERO- MARZO 2025
PRIMER TRIMESTRE

TABLA DE CONTENIDO

Contenido de Tablas 2
1. INTRODUCCION 3
2. OBJETIVO 3
3. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 3
4. PQRSD RECIBIDAS POR MES DENTRO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025 4
5. PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIA 5
6. PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TERMINO PRIMER TRIMESTRE 2025 ... 6
7. RELACION DE RESPUESTAS FUERA DE TERMINO POR DEPENDENCIA 6
8. PQRSD INGRESADAS, CERRADAS Y ABIERTAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025 7
9. TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO 8
10. COMPARACION DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES 9
11. REQUISITOS DE LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 103 DE 2015, ARTICULO 52 10
12. MEDICION DE PERCEPCION DE SERVICIO A LOS USUARIOS 10
13. CONCLUSIONES 10
14. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA 11

Contenido de Tablas

Tabla 1PQRSD Ingresadas por Dependencia 5
Tabla 2 PQRSD Ingresadas, Cerradas y Abiertas Durante el Primer Trimestre 2025 8
Tabla 3 Tiempo Promedio de Respuestas 8
Tabla 4 Requisitos de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, Articulo 52 10

Contenido de Ilustraciones

Ilustración 1 PQRSD Recibidas en el Mes 4
Ilustración 2 Tipificación de PQRSD 4
Ilustración 3 PQRSD Contestadas Fuera de Termino 6
Ilustración 4 Relación por Dependencia de Repuestas Fuera de Termino 6
Ilustración 5 Comparación de PQRSD Recibidas en Períodos Anteriores y Actual 9
Ilustración 6 Comparación Tipo de Solicitud de Mayor y Menor Reporte 9

1. INTRODUCCION

El presente informe corresponde a la trazabilidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes Dependencias de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA a través del aplicativo Almera, durante el periodo percibido entre el 1° de Enero y el 31 de marzo del año 2025, con el fin de evidenciar la oportunidad de las respuestas y prescribir las recomendaciones a los responsables de los procesos, esto con el fin de contribuir mejoras que conlleven al mejoramiento continuo de La Corporación y con esto, fortalecer la confianza de los usuarios.

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 los tiempos 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 en el aplicativo Almera durante el primer trimestre del año 2025, 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 servicio 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 verifico las PQRSD registradas en los diferentes canales de atención y consolidadas en el aplicativo Almera, durante el primer trimestre del año 2025, se recibieron trescientas cincuenta y un (351) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, teniendo en cuenta lo reportado por

las dependencias a las cuales se les fue asignando su trámite correspondiente, no se negó el acceso a ninguna de estas.

4. PQRSD RECIBIDAS POR MES DENTRO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025

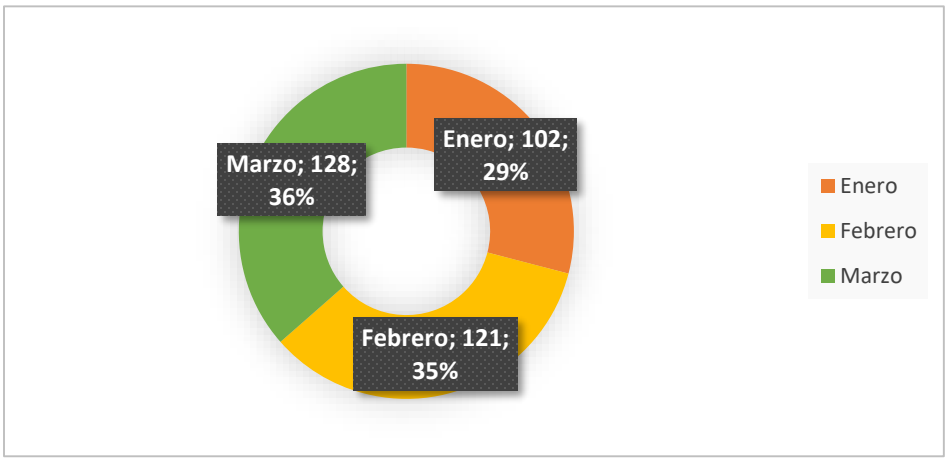

Ilustración 1 PQRSD Recibidas en el Mes

El sistema Almera registra un total de trescientas cincuenta y un (351) PQRSD durante el periodo percibido entre el 1° de Enero y el 31 de marzo del año 2025, de las cuales se evidencia que el mayor número se recibieron en Marzo 128 y un 37%, en seguida Febrero con 121 y un 35% y por ultimo Enero con 102 y un 29%, y están tipificadas de la siguiente manera relacionando los tres primeros meses del año:

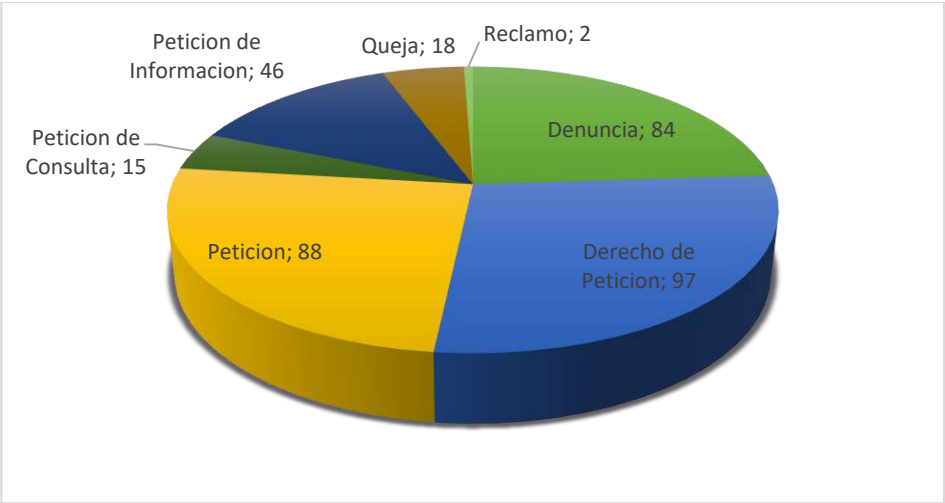

Ilustración 2 Tipificación de PQRSD

Podemos observar que el número alto corresponde a documentos que son referidos como derechos de petición con 97 recibidas y con un 23.93%, en seguida peticiones con 88 y un 25.07%, denuncias con 84 recibidas y 23.93%; también con una división de peticiones de información con 46 y un 13.11%, Quejas con 18 y un 5.13%; así mismo, Petición de consulta con 15 y 4.27%, reclamo con 2 y 0.57% y para finalizar sugerencia con 1 y 0.28% con esto se obtiene el 100.00% de las trescientos cincuenta y un (351) PQRSD registradas en el aplicativo ALMERA entre las más destacadas del primer trimestre del 2025.

5. PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	PQRSD ASIGNADAS ENTRE 1° de Enero hasta el 31 de Marzo 2025	Porcentaje
Dirección General	**2**	0.57%
Of. Participación y Cultura Ambiental	**5**	1.42%
Secretaria General y Jurídica	**12**	3.42%
Sub. Administración de Recursos Naturales	**202**	57.55%
Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental	**48**	13.68%
Sub. Administrativa y Financiera	**10**	2.85%
Sub. Planeación y Sistemas de Información	**49**	13.96%
Of. Territorial Soata	**5**	1.42%
Of. Territorial Miraflores	**3**	0.85%
Of. Territorial Pauna	**11**	3.13%
Of. Territorial Socha	**4**	1.14%
TOTAL	**351**	100.00%

Tabla 1PQRSD Ingresadas por Dependencia

Las Áreas con más asignaciones es la Subdirección de Recursos Naturales con 202, continúa la Subdirección Planeación y Sistemas de Información con 49, Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental con 48, la Secretaria General y Jurídica con 12, la Oficina Territorial de Pauna cada una con 11, la Subdirección Administrativa y Financiera con 10, continua la Oficina de Participación y Cultura Ambiental con 5, la Oficina territorial de Soata cada una con 5, la Oficina Territorial de Socha con 4, La Oficina Territorial de Miraflores 3, por ultimo encontramos que la Dirección General con 2. . Como también podemos evidenciar que el 57.55% corresponde a la Sub. Administración de Recursos Naturales mostrando que es la dependencia con más asignaciones y las menores con 0.57% 7 0.85% que corresponden a la Dirección General y Oficina Territorial de Miraflores.

6. PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TERMINO PRIMER TRIMESTRE 2025

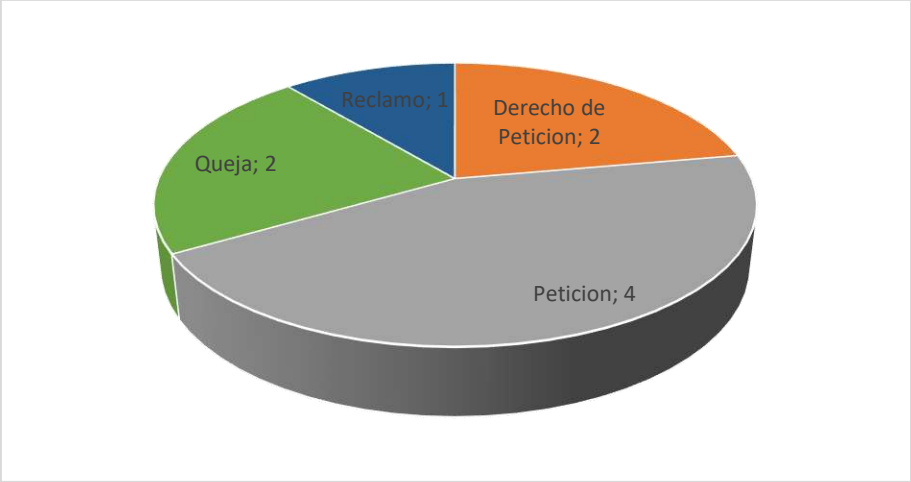

Ilustración 3 PQRSD Contestadas Fuera de Termino

Encontramos que el 2.56% no fueron contestadas dentro de los términos, tipificadas de la siguiente manera: Petición con 4, en seguida Derecho de Petición y Quejas cada uno con 2 y por ultimo Reclamo con 1 por otro lado Denuncia, Petición de Consulta, Petición de Información, y Sugerencia permaneció en 0, lo que indica que hubo 9 respuestas fuera de termino de 351 PQRSD registradas en Almera.

7. RELACION DE RESPUESTAS FUERA DE TERMINO POR DEPENDENCIA

	Secretaria General y Juridica	Of. Participacion y Cultura Ambiental	Sub. Administracion de Recursos Naturales
PQRSD ASIGNADAS	12	5	202
CERRADAS FT	5	2	2

Ilustración 4 Relación por Dependencia de Repuestas Fuera de Termino

8. PQRSD INGRESADAS, CERRADAS Y ABIERTAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025

De trescientas cincuenta y un (351) PQRDS registradas, el 6.55% siguen abiertas, esto debido a que 23 PQRSD se encuentran dentro de los términos para responder al momento de reportar este informe y 2 se encuentran sin contestar, las cuales pertenecen a la Oficina de Cultura Ambiental y la Subdirección Administración de Recursos Naturales, para lo cual se genera el respectivo reporte por dependencia:

DEPENDENCIA	PQRSD ASIGNADAS ENTRE 1° de Enero hasta el 31 de Marzo 2025	PQRSD CERRADAS 1° de Enero hasta el 31 de Marzo 2025	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	PQRSD ABIERTAS DENTRO DE LOS TERMINOS PARA RESPONDER 1° de Enero hasta el 31 de Marzo 2025	PORCENTAJE PQRSD ABIERTAS	SIN RESPUESTA EN EL PERIODO DEL 1° de Enero hasta el 31 de Marzo 2025	PORCENTAJE PQRSD SIN RESPUESTA
Dirección General	**2**	**2**	**100.00%**	**0**	**0.00%**	**0**	**0.00%**
Oficina de Cultura Ambiental	**4**	**3**	**75.00%**	**0**	**0.00%**	**1**	**25.00%**
Secretaria General y Jurídica	**12**	**12**	**100.00%**	**0**	**0.00%**	**0**	**0.00%**
Sub. Administración de Recursos Naturales	**201**	**189**	**94.03%**	**11**	**5.47%**	**1**	**0.50%**
Sub. Ecosistemas y Gestión Ambiental	**49**	**44**	**89.80%**	**5**	**10.20%**	**0**	**0.00%**
Sub. Administrativa y Financiera	**10**	**8**	**80.00%**	**2**	**20.00%**	**0**	**0.00%**
Sub. Planeación y Sistemas de Información	**49**	**46**	**93.88%**	**3**	**6.12%**	**0**	**0.00%**

Of. Territorial Soata	**5**	**5**	**100.00%**	**0**	**0.00%**	**0**	**0.00%**
Of. Territorial Miraflores	**4**	**2**	**50.00%**	**2**	**50.00%**	**0**	**0.00%**
Of. Territorial Pauna	**11**	**11**	**100.00%**	**0**	**0.00%**	**0**	**0.00%**
Of. Territorial Socha	**4**	**4**	**100.00%**	**0**	**0.00%**	**0**	**0.00%**
Total	**351**	**326**	**92.88%**	**23**	**6.55%**	**2**	**25.50%**

Tabla 2 PQRSD Ingresadas, Cerradas y Abiertas Durante el Primer Trimestre 2025

Se puede evidenciar que el porcentaje de PQRSD abiertas es del 6.55% teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, estas 23 PQRSD abiertas aún se encuentran dentro de los términos para la respuesta oportuna del usuario y 2 se encuentran sin respuesta a la fecha.

9. TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE AÑOS ANTERIORES / PRIMER TRIMESTRE 2025			
	PRIMER TRIMESTRE 2023	**PRIMER TRIMESTRE 2024**	**PRIMER TRIMESTRE 2025**
DIAS PROMEDIO RESPUESTA	9.17	8.06	7.86
PQRSD MENOS TIEMPO DE RESPUESTA	0	0	0
PQRSD MAYOR TIEMPO DE RESPUESTA	40	66	38

Tabla 3 Tiempo Promedio de Respuestas

Se puede observar que vamos por buen camino, ya que los tiempo promedio de respuesta desde el año 2023 hasta la fecha han venido disminuyendo de forma significativa, para el primer trimestre del 2025 correspondiente del periodo del 1° de enero hasta el 31 de marzo de 2025, los días promedio de respuesta está en 7.86 días, se evidencia que el tiempo menor ha sido de 0 días lo cual indica que han realizado la respuesta el mismo día que el usuario la registro y la mayor PQRSD con tiempo de respuesta es de 38 días.

10. COMPARACION DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

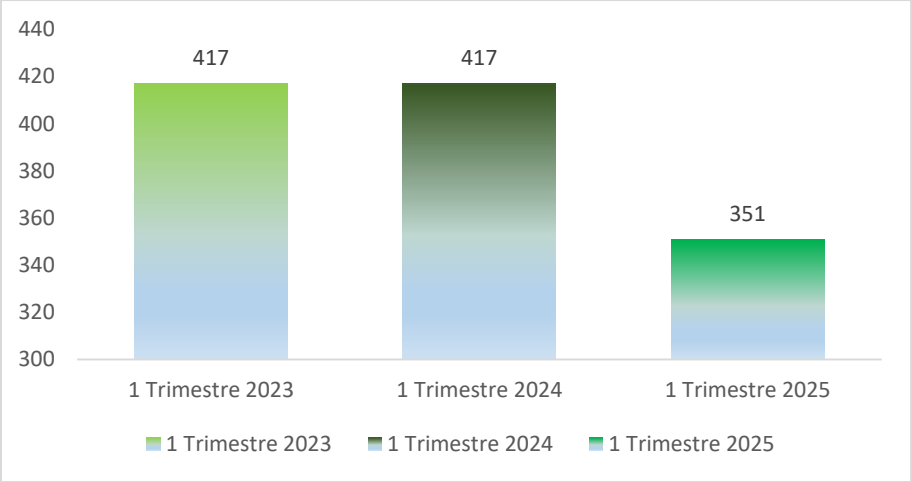

Ilustración 5 Comparación de PQRSD Recibidas en Períodos Anteriores y Actual

Se observa una disminución del 15.83% de registros de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en comparación con los periodos anteriores de los primeros trimestres de los años 2023 y 2024.

Se realiza comparación de mayor y menor tipo de solicitud de las PQRSD que fueron registradas en los periodos de los primeros trimestres de los años anteriores y el periodo actual y nos arroja lo siguiente:

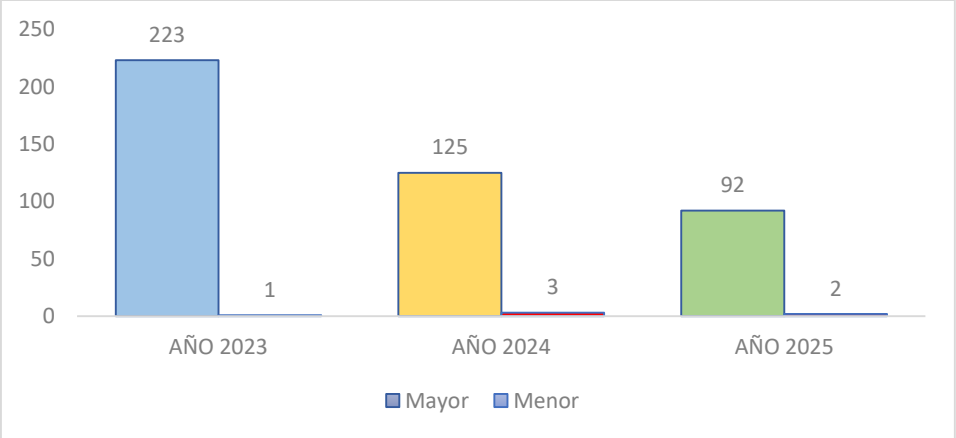

Ilustración 6 Comparación Tipo de Solicitud de Mayor y Menor Reporte

Se observa que en el año 2023 el tipo de solicitud con mayor numero fue Petición con 223 y menor fue felicitaciones con 1, en seguida el año 2024 arroja que el mayor fue Derecho de Petición con 125 y el menor Reclamo con 3 y el año en curso la mayor es Derecho de Petición con 97 y Sugerencia con 1.

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

No.	ITEM	RESPUESTAS
1	Total de Solicitudes Recibidas	351
2	Total de Solicitudes Trasladadas	0
3	Tiempo de Respuesta a Cada Solicitud	Reporte Adjunto
4	Numero de Acceso a la Información	0

Tabla 4 Requisitos de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, Articulo 52

12. MEDICION DE PERCEPCION DE SERVICIO A LOS USUARIOS

La Corporación Autónoma Regional de Boyacá, en apoyo con servicio al ciudadano está evaluando y realizando seguimiento continuo de las PQRSD mes a mes, a través del Excel que arroja la plataforma SGI-Almera, para poder realizar informes trimestrales de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que registran los usuarios a la Corporación; los cuales se pueden encontrar en la página oficial de la Corporación trimestralmente durante todo el año en curso y se encuentran a disposición de cualquier usuario, donde puede encontrar la información precisa del periodo que desee verificar con los análisis estadísticos y los reportes sujetados de Almera.

Los análisis de estos informes se realizan dentro de los tiempos del primer día del inicio del trimestre en este caso desde el 1° de Enero hasta el 31 de marzo 2025, se realiza unificación de la información descargada del Almera los primeros días del mes anterior, luego de esto se realiza una consolidación con la información del reporte de PQRSD de SGI-ALMERA, con el fin de presentar el estado de las PQRSD recibidas mensualmente, tipo de solicitud que se registró, PQRSD ingresadas por dependencia, PQRSD contestadas fuera de termino, Relación de Respuestas Fuera de Termino por Dependencia, PQRSD Ingresadas, Cerradas y Abiertas a la fecha, Tiempo promedio de repuestas años anteriores vs trimestre actual, Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores, Comparación de mayor y menor PQRSD recibidas años anteriores vs trimestre actual, Requisitos de lo establecido en el Decreto 103 de 2025, articulo 52 y por ultimo recomendaciones para la mejora continua para los siguientes trimestres.

13. CONCLUSIONES

- Se logra evidenciar que de las 351 PQRSD registradas en el Almera la gran mayoría fueron contestadas dentro de los términos, comparando las PQRSD del actual trimestre con el mismo trimestre de los años anteriores, se ha logrado una

disminución significativa en los tiempos promedio de respuesta de cada una de las solicitudes.

- La dependencia con más PQRSD asignadas es la Sub. Administración de Recursos Naturales la cual ha cumplido con un 82.67% de respuestas, siendo asignadas 202 en el trimestre y contestadas a la fecha 167 dejando un total de 35 PQRSD sin responder con un 17.33%, pero que aún se encuentran dentro de los términos por responder, no tienen ningún día de atraso.

- Las estadísticas de PQRSD proyectan resultados favorables, lo cual permite evidenciar la gestión de cada dependencia para dar respuestas y seguimiento para cada una de estas, esto se logra evidenciar en las gráficas que demuestran las PQRSD contestadas fuera de termino y la gráfica de tiempo promedio de respuesta.

14. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA

Desde Apoyo atención al Usuario de la Secretaria General y Jurídica de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA del seguimiento realizado del periodo comprendido entre el 1° de enero hasta el 31 de marzo 2025 de la gestión de PQRSD registradas en el aplicativo SGI-ALMERA, se presentan las siguientes recomendaciones con el alcance de una mejora continua respecto a periodos anteriores y con el fin de dar un aporte significativo al progreso de la Corporación:

- Continuar con la divulgación sobre la importancia y los tiempos de respuesta oportuna a las PQRSD a través del boletín semanal de Corpoboyaca, como también realizando mesas de trabajo con las territoriales en donde se les da a conocer el procedimiento PSC-02 GESTION PQRSD donde se evidencia el paso a paso para el seguimiento de estas solicitudes.

- 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.

- Realizar envió a comunicaciones del primer informe trimestral del año 2025 de PQRSD para que sea enviado y publicado en la Página de Corpoboyaca, para que cualquier usuario o parte interesada pueda ver el comportamiento de los primeros meses del año.

- Reforzar los canales de comunicación apropiados para la atención de PQRSD.

- Realizar seguimiento a las PQRDS que a la fecha quedaron abiertas, si bien es cierto que están dentro de los términos para la respuesta oportuna, realizar el seguimiento para que se continúe realizando buena gestión en conjunto con cada dependencia que se asigna estas PQRSD y no sean contestadas Fuera de termino.