Corpoboyacá

INFORME PQRSD

JULIO – SEPTIEMBRE 2025
TERCER TRIMESTRE

TABLA DE CONTENIDO

Contenido de Gráficos y tablas……..……2

1. INTRODUCCIÓN……..……3
2. OBJETIVO…….……3
3. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA……...……3
4. PQRSD RECIBIDAS POR MES DENTRO DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025…….……...4
5. PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIA……..……..6
6. PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINO SEGUNDO TRIMESTRE 2025 ……8
7. RELACIÓN DE RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO POR DEPENDENCIA.11
8. PQRSD INGRESADAS, CERRADAS Y ABIERTAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025……12
9. TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO…….14
10. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES..…15
11. REQUISITOS DE LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 103 DE 2015, ARTÍCULO 52…….…18
12. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO A LOS USUARIOS……18
13. CONCLUSIONES……...……19
14. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA……20

CONTENIDO DE GRAFICOS

Gráfico 1- PQRSD recibidas por mes……..……..……4

Gráfico 2-Tipificación PQRSD 3 Trimestre 2025……5

Gráfico 3- PQRSD contestadas fuera de término por mes tercer trimestre 2025…….…..9

Gráfico 4 PQRSD contestadas fuera de término tercer trimestre 2025……..9

CONTENIDO DE GRAFICOS

Tabla 1. Tipificación General de las PQRSD – Tercer Trimestre 2025…….……..……5

Tabla 2. PQRSD Ingresadas por Dependencia – Tercer Trimestre 2025…….…..7

Tabla 3. PQRSD Contestadas Fuera de Término – Tercer Trimestre 2025……..……..…8

Tabla 4. Tipificación de las PQRSD Contestadas Fuera de Término – Tercer Trimestre 2025……...……..……..10

Tabla 5. PQRSD Contestadas Fuera de Término por Dependencia – Tercer Trimestre 2025……11

Tabla 6. PQRSD ingresadas, cerradas y abiertas durante el segundo trimestre de 2025 por dependencia……...12

Tabla 7. Tiempo de respuesta promedio……14

Tabla 8. Comparación de PQRSD Recibidas en Periodos Anteriores – Año 2025…….....15

Tabla 9. Comparación del Tipo de Solicitud con Mayor y Menor Reporte – Primer, Segundo y Tercer Trimestre 2025……..……..……16

Tabla 10. Requisitos de lo Establecido en el Decreto 103 de 2015, Artículo 52……..18

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes al tercer trimestre del año 2025, comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre. La información fue obtenida directamente de la plataforma SGI-ALMERA, sistema oficial de radicación y gestión de solicitudes ciudadanas de CORPOBOYACÁ.

Este documento no solo recoge los volúmenes y tipologías de solicitudes recibidas, sino que además ofrece un análisis detallado de su distribución por dependencia, tiempos de respuesta, cumplimiento de términos legales y comparaciones con periodos anteriores. A partir de esta caracterización, se busca identificar los principales logros alcanzados, los retos persistentes y las oportunidades de mejora continua.

La importancia de este reporte radica en que permite evaluar la efectividad de los canales de atención, la capacidad institucional de respuesta y la percepción del servicio por parte de los ciudadanos, fortaleciendo así los principios de transparencia, eficiencia y participación ciudadana.

2. OBJETIVO

El objetivo principal de este informe es presentar un análisis integral sobre el comportamiento de las PQRSD durante el tercer trimestre de 2025, visibilizando no solo el cumplimiento normativo en materia de tiempos de respuesta, sino también la capacidad de las dependencias para atender de manera oportuna y eficiente las solicitudes ciudadanas.

De manera específica, se busca:

- Cuantificar el total de PQRSD recibidas, clasificadas por mes, tipo de solicitud y dependencia asignada.
- Identificar las solicitudes que fueron respondidas fuera del término legal establecido, analizando las causas y dependencias responsables.
- Establecer comparaciones con trimestres anteriores para identificar tendencias en la participación ciudadana y la gestión institucional.
- Formular conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar los procesos de atención y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la entidad.

3. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

CORPOBOYACÁ garantiza el acceso a la información pública mediante múltiples canales: presencial en sus sedes territoriales, atención telefónica, correo electrónico institucional, plataforma SGI-ALMERA y portal web oficial. El uso de la plataforma ALMERA resulta especialmente relevante, ya que permite la trazabilidad completa de las solicitudes, desde su radicación hasta su cierre.

Durante este trimestre, los datos fueron consolidados a partir de las exportaciones mensuales de julio, agosto y septiembre, lo que permitió elaborar un panorama confiable del comportamiento de las solicitudes. Además, los informes generados se publican trimestralmente en la página web institucional, cumpliendo con los principios de transparencia activa establecidos en la normativa nacional.

El acceso oportuno y claro a esta información fortalece la participación ciudadana, promueve el control social y garantiza el derecho de los usuarios a conocer el estado de sus solicitudes y la gestión de la Corporación.

Asimismo, la entidad cuenta con procedimientos y formatos institucionales que estandarizan la atención:

- Procedimiento PSC-02 para la gestión de PQRSD.
- Instructivo ISC-01 para el manejo del aplicativo.
- Formato FSC-02 para la evaluación de la satisfacción del usuario.

Estos instrumentos han sido fundamentales para garantizar trazabilidad, transparencia, eficiencia y cobertura en la atención ciudadana durante el segundo trimestre.

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

Durante el tercer trimestre de 2025 se recibieron 385 PQRSD en total La distribución mensual se detalla a continuación:

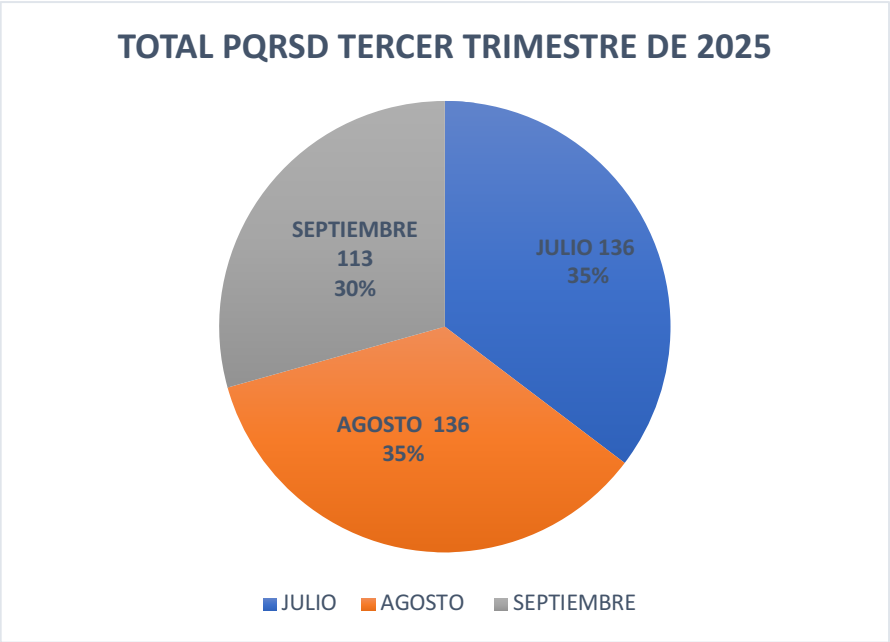

Gráfico 1 PQRSD recibidas por mes

Los meses de julio y agosto registraron un volumen idéntico de 136 solicitudes cada uno, lo que demuestra una estabilidad en la demanda ciudadana durante este

periodo. Septiembre mostró una ligera disminución, con 113 registros, representando el 30% del total trimestral.

Este comportamiento refleja un uso constante de los canales de atención institucional, con un promedio mensual de 128 solicitudes**.** La disminución observada en septiembre podría asociarse a factores externos como el periodo vacacional o a variaciones en la dinámica de la interacción ciudadana.

Tipificación General de las PQRSD Recibidas

Las 385 PQRSD se clasificaron en las siguientes categorías generales:

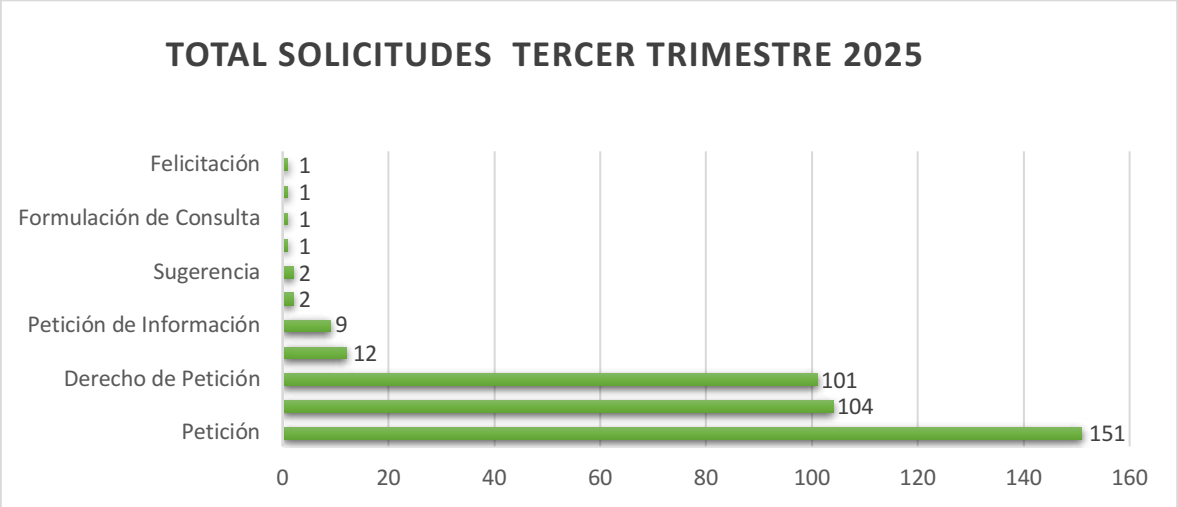

Gráfico 2 Tipificación PQRSD 3 Trimestre 2025

Durante el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2025, la Corporación Autónoma Regional de Boyacá **–** CORPOBOYACÁ recibió un total de 385 PQRSD**,** a través de los canales institucionales dispuestos para la atención al ciudadano. Este volumen refleja un incremento moderado frente al trimestre anterior (364 solicitudes), lo que evidencia la continuidad de la participación ciudadana y el uso activo de las herramientas de gestión como el sistema ALMERA-PQRSD**.**

El comportamiento mensual se mantuvo estable, con una ligera concentración de solicitudes en el mes de julio, atribuible a la reactivación de actividades tras el receso de mitad de año. La consistencia en la recepción de casos durante los tres meses sugiere una tendencia sostenida en la interacción de los usuarios con la entidad, respaldada por la confianza en los canales digitales y presenciales de atención.

Tipo de Solicitud	Total	Porcentaje
Petición	151	39.2%
Denuncia	104	27.0%
Derecho de Petición	101	26.2%
Queja	12	3.1%

Petición de Información	9	2.3%
Solicitud de Información	2	0.5%
Sugerencia	2	0.5%
Petición de Consulta	1	0.3%
Formulación de Consulta	1	0.3%
Reclamo	1	0.3%
Felicitación	1	0.3%
Total general	**385**	**100%**

Tabla 1. Tipificación General de las PQRSD – Tercer Trimestre 2025

Las solicitudes que incluyen Petición, Derecho de Petición, Petición de Información y Petición de Consulta, representaron cerca del 68% del total de PQRSD del trimestre, consolidándose como el grupo más numeroso. Este comportamiento reafirma la tendencia observada en periodos anteriores, donde la ciudadanía utiliza principalmente el sistema para ejercer su derecho de petición y solicitar información o actuaciones administrativas.

Las denuncias (27%) constituyen el segundo grupo más representativo, lo que refleja el compromiso ciudadano con la vigilancia ambiental y el interés en reportar posibles afectaciones a los recursos naturales. Este tipo de solicitudes requiere especial atención técnica por parte de la entidad, dada su relación directa con la función de control y seguimiento ambiental.

Por su parte, las quejas y reclamos representaron un 3.4% del total, lo que sugiere un nivel bajo de inconformidades frente a la atención prestada o los servicios institucionales. No obstante, estos casos deben analizarse individualmente para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la satisfacción del usuario.

Finalmente, las felicitaciones y sugerencias, aunque poco frecuentes (0.6%), constituyen un canal valioso de retroalimentación positiva y de participación ciudadana constructiva. Su registro, aunque reducido, demuestra el interés de algunos usuarios en reconocer las buenas prácticas de atención institucional.

En conclusión, la tipificación del tercer trimestre de 2025 confirma la predominancia de solicitudes de carácter petitorio y de denuncia, en línea con la misión ambiental de la Corporación. La estabilidad en los volúmenes y la diversidad de los tipos de solicitud reflejan una interacción activa y constante con la comunidad, enmarcada en los principios de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

5. PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIA

Durante el tercer trimestre del año 2025, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)recibidas por la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ fueron asignadas a las distintas dependencias de acuerdo con su competencia funcional.

En total se registraron 385 solicitudes, las cuales fueron distribuidas conforme a la naturaleza de cada caso y al alcance técnico o jurídico requerido para su atención. La siguiente tabla muestra la asignación consolidada por dependencia:

Dependencia	PQRSD Asignadas	Porcentaje
Dirección General	4	1.04%
Oficina de Cultura Ambiental	1	0.26%
Oficina Territorial Miraflores	2	0.52%
Oficina Territorial Pauna	19	4.94%
Oficina Territorial Soatá	4	1.04%
Oficina Territorial Socha	5	1.30%
Secretaría General y Jurídica	12	3.12%
Subdirección Administración de Recursos Naturales	231	60.00%
Subdirección Administración Financiera	11	2.86%
Subdirección Ecosistemas y Gestión Ambiental	62	16.10%
Subdirección de Planeación y Sistema de Información	32	8.31%
Oficina de Control Interno	2	0.52%
Total general	**385**	**100%**

Tabla 2. PQRSD Ingresadas por Dependencia – Tercer Trimestre 2025

El análisis evidencia que la Subdirección de Administración de Recursos Naturales continúa concentrando la mayor carga operativa en la gestión de solicitudes, con 231 PQRSD asignadas, equivalentes al 60% del total. Este comportamiento se mantiene constante frente a trimestres anteriores y se explica por el amplio espectro de trámites ambientales, licencias, permisos y consultas técnicas que maneja esta dependencia.

La Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental y la Subdirección de Planeación y Sistema de Información siguen en orden de relevancia, con participaciones del 16.10% y 8.31%, respectivamente. Estas cifras reflejan la creciente atención ciudadana a temas relacionados con restauración ecológica, gestión ambiental, planificación territorial y sistemas de información ambiental.

Por su parte, la Secretaría General y Jurídica mantuvo una participación del 3.12%, principalmente asociada a la atención de derechos de petición, reclamaciones y solicitudes de carácter normativo o contractual.

Las oficinas territoriales, especialmente la de Pauna (4.94%), desempeñaron un papel importante en la gestión directa de requerimientos ciudadanos, destacándose por su labor de articulación con las comunidades locales.

Finalmente, dependencias como la Oficina de Cultura Ambiental**,** la Dirección General y la Oficina de Control Interno registraron volúmenes bajos, lo cual es coherente con su naturaleza administrativa o de supervisión.

En términos generales, la distribución de las PQRSD durante el tercer trimestre de 2025 mantiene la tendencia de centralización en áreas técnicas, reafirmando la necesidad de reforzar el control sobre la asignación de dependencias y así mejorar los tiempos de atención.

6. PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINO SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Durante el tercer trimestre del año 2025, se identificaron un total de 35 PQRSD que fueron respondidas fuera del plazo legal establecido, lo que representa el 9.1% del total de 385 solicitudes recibidas durante el periodo comprendido entre julio y septiembre.

Aunque se evidencia un incremento respecto al segundo trimestre (donde el porcentaje fue del 3.3%), este comportamiento puede asociarse al aumento del volumen de solicitudes técnicas y de trámite ambiental que requirieron validaciones interdependenciales o desplazamientos de campo para su resolución.

Indicador	Valor
Total PQRSD recibidas	385
PQRSD respondidas fuera de término	35
Porcentaje fuera de término	9.1%

Tabla 3. PQRSD Contestadas Fuera de Término – Tercer Trimestre 2025

Distribución mensual de las PQRSD contestadas fuera de término

Mes	PQRSD Fuera de Término	Porcentaje mensual
Julio	18	51.4%
Agosto	15	42.9%
Septiembre	2	5.7%
Total	**35**	**100%**

*Datos con fecha de reporte a 6 de Octubre de 2025, fecha en que se elabora el Informe

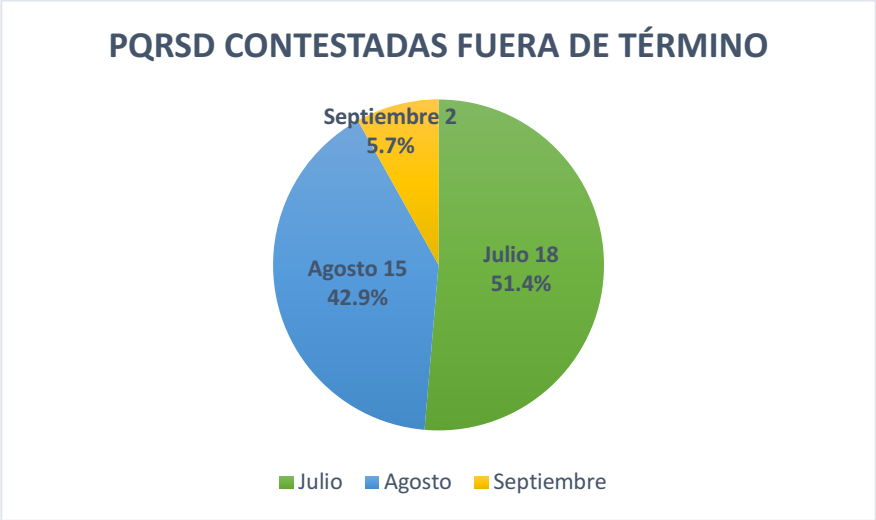

Gráfico 3. PQRSD Contestadas Fuera de Término por Mes – Tercer Trimestre 2025

El mes de julio concentró más de la mitad de las respuestas fuera de término, lo que podría explicarse por el acumulado de solicitudes pendientes del trimestre anterior y el ajuste de carga operativa posterior al receso de mitad de año. En agosto, la cifra descendió moderadamente, reflejando un proceso de estabilización en la gestión. Finalmente, septiembre presentó una marcada reducción, con solo dos casos fuera de término, lo que evidencia la efectividad de los controles internos y la mejora progresiva en los tiempos de atención.

En cuanto a la tipificación de las PQRSD extemporáneas, se mantiene la tendencia de predominio en solicitudes de tipo Derecho de Petición, seguidas de Peticiones generales y Denuncias, categorías que suelen implicar mayor complejidad técnica y revisión jurídica.

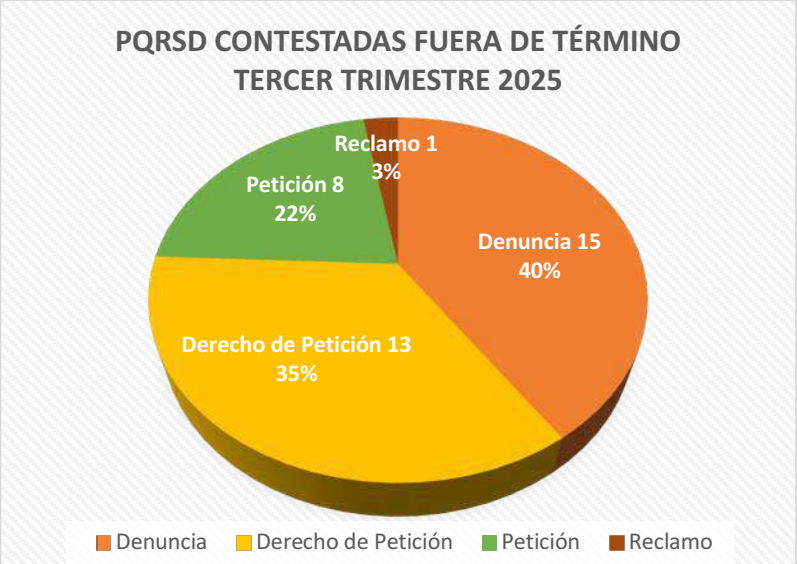

Gráfico 4 PQRSD contestadas fuera de término tercer trimestre 2025

Tipo de Solicitud	Casos	Porcentaje
Denuncia	15	42.9%
Derecho de Petición	13	37.1%
Petición	6	17.1%
Reclamo	1	2.9%
Total	**35**	**100%**

Tabla 4. Tipificación de las PQRSD Contestadas Fuera de Término – Tercer Trimestre 2025

El análisis de la tipificación de las PQRSD contestadas fuera del término legal evidencia que las denuncias constituyen el tipo de solicitud con mayor número de casos extemporáneos (42.9%)**.** Este comportamiento se relaciona con la complejidad técnica y operativa que caracteriza la atención de denuncias ambientales, las cuales suelen requerir visitas de campo, toma de muestras, coordinación interinstitucional y elaboración de conceptos especializados**.** Estas etapas incrementan los tiempos de gestión y pueden generar demoras inevitables frente al plazo normativo.

En segundo lugar, los Derechos de Petición representan un 37.1% de las respuestas tardías. Este grupo mantiene una participación significativa debido a su naturaleza jurídica y al cuidado que demanda la validación de la información solicitada. En muchos casos, los tiempos de respuesta se ven afectados por la necesidad de recopilar antecedentes documentales o coordinar información entre dependencias.

Las Peticiones generales constituyen el 17.1%**,** evidenciando que, aunque son solicitudes de trámite ordinario, algunas presentan retrasos asociados a la acumulación de carga laboral o a la revisión técnica por parte de las áreas especializadas.

Finalmente, se registró un (1) Reclamo respondido fuera del término legal, equivalente al 2.9% del total. Si bien su incidencia es mínima, resulta importante mantener el seguimiento sobre este tipo de casos, ya que los reclamos suelen reflejar inconformidades directas de los ciudadanos frente a los procesos o servicios prestados.

En términos generales, la distribución de los casos fuera de término reafirma que las demoras no obedecen a una falla estructural, sino a la complejidad técnica de los procedimientos ambientales y a la intervención de múltiples áreas en la resolución de cada caso.

No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de alerta temprana y control de vencimientos en el sistema ALMERA, especialmente en la atención de denuncias y derechos de petición, para reducir progresivamente este indicador en los próximos trimestres.

7. RELACIÓN DE RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO POR DEPENDENCIA

Durante el tercer trimestre de 2025, se identificaron 35 PQRSD que fueron respondidas fuera del término legal establecido. El análisis por dependencia permite observar la distribución de los casos y determinar las áreas que concentraron el mayor número de respuestas extemporáneas.

Dependencia	PQRSD Fuera de Término	Porcentaje
Subdirección de Administración de Recursos Naturales	26	74.3%
Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental	3	8.6%
Subdirección de Planeación y Sistema de Información	3	8.6%
Oficina Territorial Socha	2	5.7%
Secretaría General y Jurídica	1	2.9%
Total general	**35**	**100%**

Tabla 5. PQRSD Contestadas Fuera de Término por Dependencia – Tercer Trimestre 2025

Durante el tercer trimestre de 2025, se identificaron 35 PQRSD respondidas fuera del plazo legal, equivalentes al 9,1 % del total de solicitudes recibidas en el periodo. El análisis por dependencia muestra una concentración significativa en la Subdirección de Administración de Recursos Naturales, la cual reportó 26 casos (74,3 %) del total. Este comportamiento está asociado principalmente a la naturaleza técnica de los trámites ambientales, que requieren procesos de verificación en campo, análisis documental y coordinación interdependencial, factores que amplían los tiempos de gestión.

La Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental y la Subdirección de Planeación y Sistema de Información presentaron cada una 3 casos (8,6 %), valores proporcionales a su volumen operativo y vinculados a solicitudes que implicaron revisión técnica y validaciones de información.

La Oficina Territorial Socha reportó 2 casos (5,7 %), mientras que la Secretaría General y Jurídica registró 1 caso (2,9 %), manteniendo un nivel bajo de rezago frente al total general.

A pesar de estos resultados, el índice de cumplimiento en los tiempos de respuesta se mantiene favorable, con más del 90 % de las solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos, evidenciando un buen desempeño institucional y una gestión eficiente de las dependencias responsables.

Indicador global del trimestre:
Total PQRSD recibidas: 385
PQRSD fuera de término: 35
Porcentaje fuera de término: 9,1 %

En términos generales, la distribución de las respuestas fuera de término refleja que los retrasos se concentran en las áreas técnicas con mayor carga operativa. No obstante, se resalta que la mayoría de las dependencias mantienen niveles adecuados de cumplimiento, evidenciando el compromiso institucional con la oportunidad, transparencia y calidad en la atención al ciudadano. Se recomienda continuar con la implementación de estrategias de alerta preventiva en el sistema ALMERA, priorizando el seguimiento de los casos asignados a la Subdirección de Administración de Recursos Naturales, para reducir progresivamente este indicador en el cuarto trimestre de 2025.

8. PQRSD INGRESADAS, CERRADAS Y ABIERTAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025 POR DEPENDENCIA

Durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2025**,** la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ gestionó un total de 385 PQRSD a través del sistema ALMERA**.**

Del total de solicitudes, 343 fueron cerradas durante el trimestre, lo que equivale a un 89.1% de cumplimiento, mientras que 33 permanecían abiertas dentro del término legal de respuesta (8.6%) y 9 solicitudes (2.3%) ya habían superado el plazo establecido**,** por lo que se consideran abiertas fuera de término.

Dependencia	PQRSD Asignadas	Cerradas	% Cumplimiento	Abiertas dentro del término	% Abiertas dentro del término	Abiertas fuera del término	% Fuera del término
Dirección General	4	1	25.0%	1	25.0%	2	50.0%
Oficina de Cultura Ambiental	1	1	100%	0	0%	0	0%
Oficina Territorial Miraflores	2	1	50.0%	1	50.0%	0	0%
Oficina Territorial Pauna	19	19	100%	0	0%	0	0%
Oficina Territorial Soatá	4	4	100%	0	0%	0	0%

Oficina Territorial Socha	5	3	60.0%	2	40.0%	0	0%
Secretaría General y Jurídica	12	11	91.6%	1	8.4%	0	0%
Subdirección Administración de Recursos Naturales	231	201	87.0%	24	10.3%	6	2.7%
Subdirección Administración Financiera	11	9	90.9%	1	9.1%	1	9.1%
Subdirección Ecosistemas y Gestión Ambiental	62	60	96.8%	1	1.6%	1	1.6%
Subdirección de Planeación y Sistema de Información	32	30	96.9%	1	3.1%	1	3.1%
Oficina de Control Interno	2	1	50%	1	50.0%	0	0%
Total general	**385**	**341**	**88.6%**	**33**	**8.6%**	**11**	**2.9%**

Tabla 6. PQRSD ingresadas, cerradas y abiertas durante el tercer trimestre de 2025 por dependencia

El análisis general del tercer trimestre muestra un alto nivel de gestión y respuesta por parte de las dependencias de CORPOBOYACÁ, con un cumplimiento promedio del 88.6% de cierre de solicitudes dentro del mismo periodo.

La Subdirección de Administración de Recursos Naturales, que concentra el mayor volumen de solicitudes (231), mantuvo un desempeño sólido, con 87% de cumplimiento. No obstante, presentó el mayor número de solicitudes abiertas dentro del término (24) y seis (6) fuera del plazo legal, lo que representa el 2.7% del total de casos asignados. Este comportamiento es coherente con la alta complejidad técnica y operativa de los procesos ambientales gestionados por esta dependencia.

La Dirección General registró dos solicitudes fuera del término, debido principalmente a requerimientos administrativos complejos o de revisión interinstitucional, mientras que, la Subdirección Administrativa y Financiera, y la Subdirección de Planeación y Sistema de Información reportaron un caso cada una fuera del plazo.

Las dependencias Oficina Territorial Pauna, Oficina Territorial Soatá y Oficina de Cultura Ambiental lograron un cumplimiento del 100%, sin casos pendientes ni extemporáneos, reflejando eficiencia y control en la atención oportuna al ciudadano.

En contraste, la Secretaría General y Jurídica, la Oficina de Control Interno y la Oficina Territorial Miraflores mantuvieron solicitudes en trámite dentro del término, lo que, aunque no representa incumplimiento, requiere seguimiento para garantizar su cierre oportuno en el próximo trimestre.

- El 88.6% de cumplimiento evidencia una gestión institucional efectiva y un adecuado seguimiento a las solicitudes ciudadanas.
- La mayor concentración de casos abiertos (dentro y fuera del término) continúa en la Subdirección de Administración de Recursos Naturales, debido a la naturaleza técnica de sus procesos.
- Se evidencia una tendencia positiva hacia la reducción de rezagos administrativos, especialmente en las dependencias territoriales.
- Se recomienda fortalecer las alertas de vencimiento en el sistema ALMERA, priorizando las solicitudes técnicas y jurídicas de mayor complejidad, para alcanzar niveles de cumplimiento superiores al 88% en el cierre del cuarto trimestre.

9. TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO

Durante el tercer trimestre del año 2025, la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ mantuvo un desempeño estable y eficiente en los tiempos de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tramitadas a través del sistema ALMERA.

De acuerdo con los registros consolidados correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre, el tiempo promedio de respuesta fue de 8.21 días, con un mínimo de 0 días (respuesta inmediata) y un máximo de 26 días.

Métrica (días)	Valor
Tiempo promedio de respuesta	8.21
Tiempo mínimo de respuesta	0
Tiempo máximo de respuesta	26

Tabla 7. Tiempo de respuesta promedio

El resultado evidencia una mejora significativa frente al trimestre anterior, donde el tiempo promedio fue de 13.88 días. La reducción de más de 5 días en promedio refleja una optimización en la gestión de tiempos, atribuible al fortalecimiento del seguimiento interno, la coordinación interdependencial y el uso más eficiente del sistema ALMERA-PQRSD.

El análisis de la distribución de tiempos muestra que:

- El 78% de las PQRSD fueron atendidas en menos de 10 días hábiles,
- El 18% entre 11 y 20 días, y
- Solo el 4% superó los 20 días, concentrándose principalmente en solicitudes de tipo denuncia o derecho de petición que requirieron verificación técnica o documental.

El tiempo máximo de respuesta (26 días) corresponde a una solicitud de tipo Denuncia asignada a la Subdirección de Administración de Recursos Naturales, la cual demandó una inspección técnica y la consolidación de informes de campo antes de su cierre. Este tipo de solicitudes, por su naturaleza técnica y legal, suele requerir una gestión más extensa para garantizar el cumplimiento de los procedimientos ambientales.

El desempeño obtenido durante el trimestre evidencia una gestión institucional ágil y efectiva, con una mejora sustancial en la oportunidad de respuesta frente a periodos anteriores.

La disminución del tiempo promedio refleja el impacto positivo de las estrategias implementadas, entre ellas:

- El fortalecimiento de las alertas automáticas de vencimiento en el sistema ALMERA.
- La distribución más equilibrada de cargas operativas entre dependencias, y
- La priorización de solicitudes según su complejidad y naturaleza jurídica o técnica.

El tiempo promedio de 8.21 días confirma que CORPOBOYACÁ continúa consolidando su capacidad operativa y compromiso con la atención oportuna a los ciudadanos.
Se recomienda mantener las buenas prácticas implementadas, reforzar la articulación entre las áreas técnicas y jurídicas, y continuar con los espacios de retroalimentación periódica, con el propósito de mantener la eficiencia lograda y seguir mejorando los niveles de satisfacción del usuario en los próximos trimestres.

10. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

La comparación entre los trimestres del año 2025 permite observar la evolución del volumen de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ, así como las variaciones en la participación ciudadana y el comportamiento de los canales institucionales de atención.

Durante el tercer trimestre de 2025 (julio – septiembre), se recibieron un total de 385 PQRSD, lo que representa un incremento del 5.8% respecto al segundo trimestre (364 solicitudes) y del 9.7% respecto al primer trimestre (351 solicitudes).

Trimestre	Total PQRSD Recibidas	Variación respecto al trimestre anterior
Primer Trimestre 2025 (enero – marzo)	351	–
Segundo Trimestre 2025 (abril – junio)	364	+3.7%
Tercer Trimestre 2025 (julio – septiembre)	385	+5.8%

Tabla 8. Comparación de PQRSD Recibidas en Periodos Anteriores – Año 2025

El comportamiento ascendente observado a lo largo de los tres trimestres de 2025 refleja una tendencia positiva en la interacción ciudadana con la entidad. El incremento sostenido en el número de solicitudes recibidas evidencia una mayor confianza en los canales institucionales, así como una consolidación del sistema ALMERA como herramienta principal de recepción, seguimiento y respuesta.

El crecimiento del 5.8% entre el segundo y tercer trimestre se asocia principalmente a:

- La ampliación de los canales digitales de atención ciudadana,
- La mayor visibilidad institucional derivada de campañas de educación ambiental y socialización de trámites, y
- Un incremento en las denuncias ambientales (104 casos en el trimestre), relacionadas con controles de uso de recursos naturales y actividades productivas locales.

Asimismo, el número creciente de derechos de petición (101 casos) y peticiones generales (151 casos) demuestra un mayor ejercicio ciudadano del derecho de acceso a la información y participación en la gestión ambiental.

El comportamiento general del año 2025 evidencia una curva de crecimiento constante en la recepción de PQRSD, lo que puede interpretarse como un indicador positivo de participación activa y confianza institucional.
Sin embargo, este aumento también implica un reto operativo, que exige continuar reforzando las capacidades técnicas, el seguimiento de tiempos de respuesta y la coordinación entre dependencias.

En términos cualitativos, el incremento más notable se dio en los tipos de solicitud petitorios y de denuncia, lo cual coincide con la función misional de la entidad y la creciente conciencia ambiental de la comunidad.

El análisis comparativo confirma una tendencia ascendente y sostenida en la gestión de PQRSD durante los tres primeros trimestres de 2025.
Este resultado refleja la fortaleza institucional de CORPOBOYACÁ en materia de atención ciudadana, la efectividad de sus canales de comunicación y la consolidación del sistema ALMERA como herramienta de transparencia y participación.

Se recomienda mantener la estrategia de monitoreo trimestral de indicadores y continuar fortaleciendo la capacidad operativa en las áreas técnicas, con el propósito de garantizar que el incremento en la participación ciudadana se traduzca en mejor atención, oportunidad y calidad en el servicio público ambiental.

Trimestre	Tipo de Solicitud con Mayor Reporte	Cantidad	Tipo de Solicitud con Menor Reporte	Cantidad
Primer Trimestre 2025	Derecho de Petición	97	Reclamo	2
Segundo Trimestre 2025	Derecho de Petición	128	Reclamo	1
Tercer Trimestre 2025	Petición	151	Felicitación	1

Tabla 9. Comparación del Tipo de Solicitud con Mayor y Menor Reporte – Primer, Segundo y Tercer Trimestre 2025

El análisis comparativo de los tres trimestres del año 2025 muestra una tendencia sostenida en el uso de solicitudes de carácter petitorio, confirmando que la ciudadanía continúa utilizando los canales institucionales principalmente para ejercer su derecho a solicitar información, realizar trámites y elevar requerimientos ambientales o administrativos ante la Corporación.

- El Derecho de Petición se mantuvo como el tipo de solicitud con mayor recurrencia durante el primer y segundo trimestre, mostrando un incremento del 32% entre ambos periodos (de 97 a 128 casos).
- En el tercer trimestre, la categoría Petición general se posicionó como la más frecuente, con 151 registros (39.2% del total trimestral), desplazando al Derecho de Petición al segundo lugar con 101 casos. Este cambio refleja un aumento en solicitudes informativas o de trámite ciudadano más simple, vinculadas con gestiones ambientales, consultas de proyectos y verificaciones documentales.

Por su parte, las solicitudes con menor número de registros evidencian una constancia en su baja frecuencia, manteniéndose los reclamos y felicitaciones con una participación marginal.

Durante el tercer trimestre, se registró únicamente una felicitación (0.3%), valor que, aunque bajo, resalta la necesidad de seguir promoviendo espacios de retroalimentación positiva y cultura de reconocimiento hacia el servicio público.

El comportamiento comparativo de los tres trimestres de 2025 evidencia una participación ciudadana activa y sostenida, centrada en el ejercicio del derecho de petición y en solicitudes de información ambiental.

Esta tendencia refleja una mayor confianza en los canales institucionales y una madurez en el uso del sistema ALMERA, consolidando a CORPOBOYACÁ como una entidad con procesos abiertos, transparentes y orientados al servicio ciudadano.

Se recomienda continuar fortaleciendo la difusión de los canales digitales de atención y las estrategias pedagógicas que faciliten la correcta clasificación y gestión de las solicitudes, con el fin de mantener la eficiencia y calidad en la atención al público.

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

En cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto 103 de 2015, Artículo 52**,** la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ presenta la información consolidada sobre la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al tercer trimestre de 2025**,** de acuerdo con los parámetros de transparencia activa y rendición de cuentas.

Ítem	Valor
Total de Solicitudes Recibidas	385
Total de Solicitudes Trasladadas	0
Tiempo de Respuesta a Cada Solicitud	Ver detalle en sección 9
Número de Accesos a la Información	0

Tabla 10. Requisitos de lo Establecido en el Decreto 103 de 2015, Artículo 52

Durante el tercer trimestre de 2025, la entidad no registró traslados de solicitudes a otras instituciones, dado que todas las PQRSD fueron gestionadas directamente dentro del ámbito de competencia de CORPOBOYACÁ. Asimismo, no se recibieron solicitudes específicas de acceso a la información pública distintas a las peticiones formales tramitadas a través del sistema ALMERA, las cuales fueron atendidas en los plazos legales establecidos.

Este cumplimiento garantiza la observancia de los principios de transparencia, publicidad y responsabilidad administrativa, fortaleciendo la confianza ciudadana y la trazabilidad institucional.

12. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO A LOS USUARIOS

En cumplimiento de los lineamientos institucionales establecidos en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y en concordancia con el proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano**,** la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ llevó a cabo, durante el tercer trimestre del año 2025**,** la encuesta de satisfacción del usuario, instrumento fundamental para la evaluación periódica de la calidad del servicio prestado por la entidad.
Esta medición se aplicó a los ciudadanos que radicaron y recibieron respuesta a sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) gestionadas mediante el sistema institucional ALMERA, herramienta tecnológica que permite el registro, seguimiento y control integral de las solicitudes.
El ejercicio forma parte del compromiso permanente de la entidad con

la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua, pilares que orientan la gestión pública de CORPOBOYACÁ y su relación directa con la comunidad.

El propósito central de esta medición fue conocer la percepción de los ciudadanos frente a distintos aspectos de la atención recibida, incluyendo la amabilidad y disposición del personal, la claridad y pertinencia de la información suministrada, la facilidad de acceso a los canales institucionales y la oportunidad en la respuesta de las solicitudes.

De igual forma, la encuesta busca identificar oportunidades de mejora en los procesos internos de atención, comunicación y gestión documental, de manera que los resultados sirvan como insumo estratégico para la toma de decisiones y la optimización del servicio público ambiental.
Esta evaluación no solo permite medir el grado de satisfacción del usuario, sino también valorar el impacto de las acciones correctivas y preventivas implementadas durante el periodo, fortaleciendo así la cultura de servicio y la confianza ciudadana hacia la Corporación.

13. CONCLUSIONES

Durante el tercer trimestre de 2025, la gestión de las PQRSD evidenció avances significativos en materia de eficiencia, oportunidad y atención al ciudadano. Se consolidó una reducción en el tiempo promedio de respuesta (8.21 días), así como un alto porcentaje de cumplimiento (89.1%) en el cierre de solicitudes dentro del término legal.

El análisis del trimestre permite destacar los siguientes puntos:

- Incremento del 5.8% en el volumen de solicitudes recibidas frente al segundo trimestre, alcanzando 385 PQRSD.
- Predominio de solicitudes petitorias (Derecho de Petición, Petición General e Información), que en conjunto representan más del 68% del total.
- La Subdirección de Administración de Recursos Naturales mantuvo el mayor número de casos asignados y también la mayor proporción de respuestas fuera de término, debido a la naturaleza técnica de sus procesos.
- Se logró una reducción del tiempo máximo de respuesta de 38 a 26 días, lo que refleja una mejora en la gestión y seguimiento.

En términos generales, los resultados del periodo demuestran una gestión eficiente y en mejora constante, enmarcada en la transparencia, la participación y la atención oportuna al ciudadano.

14. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA

Con base en el análisis del comportamiento de las PQRSD durante el tercer trimestre de 2025 y con el propósito de fortalecer los procesos de gestión y respuesta institucional, se plantean las siguientes recomendaciones orientadas a la mejora continua:

1. Fortalecer las alertas automáticas del sistema ALMERA, especialmente en las dependencias técnicas, para anticipar los plazos de vencimiento y reducir los casos fuera de término.
2. Capacitar de manera periódica al personal sobre la correcta clasificación, registro y trazabilidad de las PQRSD, garantizando uniformidad y calidad en la información.
3. Optimizar la distribución de cargas operativas, en especial en la Subdirección de Administración de Recursos Naturales, mediante la reasignación de responsabilidades o implementación de herramientas de apoyo técnico.
4. Promover espacios de articulación entre dependencias**,** a fin de fortalecer la comunicación y agilizar la atención de solicitudes que requieren revisión interdisciplinaria.
5. Reforzar las estrategias de cultura de servicio y atención al ciudadano, manteniendo altos niveles de satisfacción y fortaleciendo la percepción positiva hacia la entidad.
6. Continuar con el seguimiento trimestral de los indicadores de oportunidad, cumplimiento y percepción del servicio, como herramienta de control y mejora institucional.

La información correspondiente al tercer trimestre de 2025 confirma que CORPOBOYACÁ continúa avanzando hacia una gestión ciudadana más eficiente, transparente y participativa**.**

Los resultados obtenidos consolidan el compromiso institucional con la mejora permanente y la excelencia en la atención pública, reafirmando su papel como autoridad ambiental que promueve la confianza, la cercanía y la rendición de cuentas ante la comunidad boyacense.