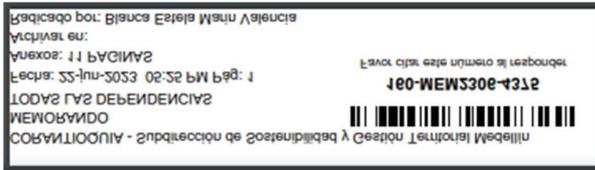


Medellín,



PARA: TODAS LAS DEPENDENCIAS

DE: SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN TERRITORIAL

Asunto: INFORME DE PQRSD - TRIMESTRE I 2023

Se remite para los fines pertinentes el Informe “PQRSD - Trimestre I 2023”, con el cual desde el GIT Servicio de Orientación al Ciudadano, se denota el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2023, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

Finalmente, si surgen inquietudes en relación a este informe, favor trasladarlas al Servidor público Milton Alexander Escobar Negred en el correo electrónico mnegred@corantioquia.gov.co.

Atentamente,



JENNY MARCELA RUÍZ SALDARRIAGA
Subdirectora de Sostenibilidad y Gestión Territorial

Anexo: Uno (11 páginas)

Copia: N/A

Respuesta a: N/A

Asignación: N/A

Elaboró: Milton Alexander Escobar Negred 

Revisó: Cludia Elena Castaño 

Fecha de elaboración: 2023-03-17

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.

Página 1 de 1





CORANTIOQUIA

**INFORME PQRSD
TRIMESTRE I 2023**

**Presentado a
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial**

**Preparado por
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial**

Medellín, 2023-05-16

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co



SA-CER440982 SC-CER341300

Código dependencia-

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
2	COMPORTAMIENTO GENERAL PQRSD TRIMESTRE I - 2023	5
3	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.....	11

Índice de Tablas

Tabla 1	Términos para resolver por categoría de PQRSD	4
Tabla 2	Peticiones recibidas y su estado de respuesta	6
Tabla 3	Cantidad de PQRSD por dependencia	6
Tabla 4	Cantidad de PQRSD por canal de atención	8
Tabla 5	Tiempos promedio de respuesta por dependencia	9
Tabla 6	Promedio de respuesta en días por categoría	10

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

Código dependencia-

1 INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA, a través del proceso de Atención al Ciudadano y en cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 2 de la Resolución 040-1904-2032 del 12 de abril de 2019 que dispone “Recibir y gestionar, a través de los aplicativos dispuestos para tal fin, la peticiones, quejas y reclamos que presenten los ciudadanos por los canales presencial, telefónico y electrónico y efectuar seguimiento de las mismas”, presenta este informe, en donde se expone la gestión trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través de los diferentes canales de atención, realizando un análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2023.

Este informe permite observar la oportunidad de las respuestas sobre las PQRSD que interponen los diferentes grupos de valor de CORANTIOQUIA, sobre los servicios y trámites ofrecidos por la Corporación además de formular recomendaciones ante la Dirección General y a los líderes de los procesos y dependencias para el mejoramiento continuo en la percepción del servicio a nuestros usuarios.

Es procedente señalar que el estado de respuestas de las PQRSD recibidas durante el período analizado, se presenta conforme a lo reportado por el Módulo de PQRSD de la herramienta tecnológica e-Sirena y Tablero de Control de Seguimiento a PQRSD <https://corantioquia.sharepoint.com/sites/megateso/SitePages/Tableros-de-control.aspx>

CORANTIOQUIA a través de la Resolución 040-RES2205-2457 del 06 de mayo de 2022, adoptó el Reglamento Interno del Derecho De Petición, donde de acuerdo con esta resolución la queja ambiental no se considerará PQRSD, resolviéndose de conformidad con el principio del debido proceso, conforme al procedimiento sancionatorio ambiental establecido en la Ley 1333 de 2009.

La Ley 1755 de 2015 establece los términos para atender las peticiones de la siguiente manera:

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

Código dependencia-

Tabla 1
Términos para resolver por categoría de PQRSD

MODALIDAD	TÉRMINO PARA RESOLVER
Petición en interés general	Quince (15) días siguientes a su recepción, salvo si se trata de una petición de documentos, información, consulta o petición de la que trata el artículo 74 de la Ley 99 de 1993. Si la petición es verbal, la decisión podrá darse en la misma forma al interesado.
Petición en interés particular	Quince (15) días siguientes a su recepción, salvo si se trata de una petición de documentos, información, consulta o petición de la que trata el artículo 74 de la Ley 99 de 1993.
Petición de la que trata el artículo 74 de la Ley 99 de 1993	Diez (10) días siguientes a su recepción.
Peticiones de documentos y de información	Diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este término no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, CORANTIOQUIA no podrá negar la entrega de dichos documentos; en consecuencia, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
Queja ambiental	Quince (15) días siguientes a su recepción se le debe informar que la queja ambiental se tramita por el procedimiento establecido en la Ley 1333 de 2009 y que solo si solicita ser considerado como interviniente en dicho procedimiento se le notificarán todas las actuaciones que se surtan en el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 1333 de 2009.
Petición entre autoridades	En un término máximo de diez (10) días, sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.
Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo	En un término máximo cinco (5) días.
Petición población desplazada	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Consulta	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

Código dependencia-

MODALIDAD	TÉRMINO PARA RESOLVER
Consulta a bases de datos	En un término máximo diez (10) días a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días siguientes al vencimiento del primer término.
Queja	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
Reclamo	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
Reclamo en materia de datos personales	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Cuando no fuere posible atender el reclamo en dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. En ningún caso podrá superar los ocho (8) días siguientes al vencimiento del primer término.
Sugerencia	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
Denuncia	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción para la respuesta de trámite y noventa (90) días para la respuesta de fondo
Solicitudes de información por parte de congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

2 COMPORTAMIENTO GENERAL PQRSD TRIMESTRE I - 2023

A continuación, se refleja el consolidado institucional de las PQRSD correspondientes al primer trimestre del año 2023, donde se recibieron un total de 2171, de las cuales 1696 cuentan con respuesta que corresponde al 78,12%, lo cual infiere que para las 475 solicitudes que se encuentran sin respuesta, se requiere de acciones inmediatas de mejora por parte de las dependencias y responsables encargados de cada solicitud, por lo que se insiste en la gestión que deben asumir los Coordinadores y Jefes de dependencia, quienes deben realizar especialmente la labor preventiva que de acuerdo a las alertas que entrega la plataforma Sirena, advertir a todos los servidores y contratistas del vencimiento próximo de los Derechos de Petición tendientes a lograr un 100% de cumplimiento por parte de la Corporación.

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

Código dependencia-

Tabla 2
Peticiones recibidas y su estado de respuesta

Categoría PQRSD	Total
Petición en interés particular	1215
Petición de Información	368
Petición en interés general	248
Petición de copias	104
Petición entre autoridades	79
Petición	49
Consulta	42
Denuncia	34
Reclamo	13
Petición de información de congresistas	10
Queja administrativa	5
Sugerencia	3
Petición de información de la defensoría del pueblo	1
Total general	2171



A través de la Tabla 3, se evidencia la participación superlativa por parte de la Subdirección de Ecosistemas, ya que con 441 solicitudes que representan el 20,31% dobla a la Oficina Territorial Aburrá Norte y Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial con contribuciones de 9,81% y 9.26% respectivamente, lo cual además conlleva a que sea la dependencia que más PQRSD refleja con respuesta.

Tabla 3
Cantidad de PQRSD por dependencia

Dependencia	Con respuesta	Sin respuesta	Total general
Subdirección de ecosistemas	315	126	441
Oficina Territorial Aburrá Norte	114	99	213
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	190	11	201
Oficina Territorial Hevéxicos	133	43	176
Subdirección de Gestión Ambiental	135	2	137

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

Código dependencia-

Dependencia	Con respuesta	Sin respuesta	Total general
Oficina Territorial Zenufaná	98	29	127
Oficina Territorial Aburrá Sur	87	33	120
Oficina Territorial Cartama	106	9	115
Oficina Territorial Tahamíes	102	8	110
Oficina Territorial Citará	71	27	98
Subdirección de Planeación	96	0	96
Subdirección Administrativa y Financiera	64	15	79
Dirección General	26	46	72
Oficina Territorial Panzenú	53	19	72
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	38	0	38
Secretaría Ambiental de Envigado	19	0	19
Secretaría General	19	0	19
Oficina de control interno	16	0	16
GIT Licencias y Trámites Especiales	3	7	10
Oficina Control Interno Disciplinario	10	0	10
Oficina asesora de comunicaciones	1	1	2
Total general	1696	475	2171

Ahora en relación a los canales de atención utilizados por el ciudadano en la recepción de PQRSD, observamos mediante la Tabla 4 como es el correo electrónico el medio preferido con un 71.72%, seguido de lejos por el que se encuentra en la página web con participación de 11.79%, cuyo enlace es: <https://www.corantioquia.gov.co/pqrsd/> y en tercer lugar las solicitudes interpuestas de manera presencial en sede central y oficinas territoriales con 11.42%.

Por otra parte, al revisar las categorías identificadas como **Petición en interés particular**, **Petición de Información** y **Petición en interés general**, se obtiene que son las que representan la mayor cantidad de registros, con participación de 55,96%, 16,95% y 11,42% respectivamente, siendo precisamente el correo electrónico, el medio preferido para su presentación ante la corporación.

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

Código dependencia-

Tabla 4
Cantidad de PQRSD por canal de atención

Categoría PQRSD	E-mail	Web	Presencial	Buzón	WhatsApp	Verbal	Llamada telefónica	Total general
Petición en interés particular	42,19%	3,32%	7,42%	2,12%	0,74%	0,18%	0,00%	55,96%
Petición de Información	12,44%	3,13%	1,15%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%	16,95%
Petición en interés general	8,25%	1,24%	1,52%	0,14%	0,18%	0,09%	0,00%	11,42%
Petición de copias	3,36%	0,46%	0,41%	0,37%	0,14%	0,05%	0,00%	4,79%
Petición entre autoridades	3,22%	0,00%	0,14%	0,28%	0,00%	0,00%	0,00%	3,64%
Petición	1,15%	0,69%	0,28%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	2,26%
Consulta	0,23%	1,47%	0,05%	0,14%	0,00%	0,00%	0,05%	1,93%
Denuncia	0,09%	1,06%	0,23%	0,00%	0,14%	0,00%	0,05%	1,57%
Reclamo	0,23%	0,14%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%
Petición de información de congresistas	0,41%	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,46%
Queja administrativa	0,09%	0,09%	0,00%	0,00%	0,05%	0,00%	0,00%	0,23%
Sugerencia	0,00%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%
Petición de información de la defensoría del pueblo	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%
Total general	71,72%	11,79%	11,42%	3,41%	1,24%	0,32%	0,09%	100,00%

A continuación, se realiza el análisis con relación al tiempo promedio de respuesta, donde desafortunadamente son muy pocas las dependencias que contestan adecuadamente las PQRSD asignadas dentro de los tiempos establecidos, y aunque son las que menos reciben, resalta lo realizado por la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

Código dependencia-

que con 201 PQRSD, lo cual no es una cifra menor, refleja 14,27 días como tiempo promedio de respuesta, lo cual contrasta con lo obtenido para la Subdirección Administrativa y Financiera y la Oficina Territorial Tahamíes que lideran el ranking de las dependencias con más tiempo promedio de respuesta, que en relación al número de PQRSD recibidas, resulta importante subrayar lo realizado por la Subdirección de Ecosistemas que a pesar de ser la dependencia con más solicitudes a cargo, es la tercera con mayor tiempo promedio de respuesta equivalente a 25,80 días

Tabla 5
Tiempos promedio de respuesta por dependencia

Dependencia	Total	Promedio de respuesta (Días)
Administrativa y Financiera	79	27,54
OT. Tahamíes	110	27,06
Ecosistemas	441	25,80
OT. Aburrá Sur	120	24,94
OT. Zenufaná	127	23,57
OT. Citará	98	22,09
OT. Aburrá Norte	213	20,31
OT. Hevéxicos	176	19,84
OT. Panzenú	72	18,06
Planeación	96	17,69
OT. Cartama	115	17,36
Gestión Ambiental	137	15,98
Oficina de control interno	26	14,38
Sostenibilidad y Gestión Territorial	201	14,27
Secretaría Ambiental de Envigado	19	13,32
GIT Licencias y Trámites Especiales	10	12,80
Participación y Cultura ambiental	38	12,37
Secretaría General	19	8,37
Oficina asesora de comunicaciones	2	8,00
Dirección General	72	6,13
Total	2171	20,44

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

Código dependencia-

Utilizando la Tabla 6 se puede observar que los tiempos promedio de respuesta están por encima de los términos para resolver en todas y cada una de las categorías, siendo la petición la que mayor tiempo refleja con 36,35 días en promedio para responder cuando debería ser de 15 días (Petición en interés general / Petición en interés particular), también preocupan aquellas peticiones de información de la Defensoría del Pueblo y Petición de información de Congresistas que aunque el tiempo promedio de respuesta es menor a las señaladas inicialmente, se encuentran por fuera de los términos para resolver.

*Tabla 6
 Promedio de respuesta en días por categoría*

Categoría	Promedio días resp
Petición	36,35
Sugerencia	31,67
Consulta	23,67
Petición en interés particular	20,92
Reclamo	20,42
Petición de Información	20,08
Petición en interés general	19,77
Denuncia	18,68
Petición de copias	17,47
Queja administrativa	14,80
Petición entre autoridades	11,68
Petición de información de la defensoría del puebl	11,00
Petición de información de congresistas	7,50

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co

Código dependencia-

3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

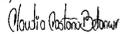
- Adoptar de manera pronta y oportuna el protocolo de PQRSD, con el cual se brinden los lineamientos, roles y responsabilidades que tienen cada una de las dependencias para gestionar oportuna y efectivamente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresan por los diferentes canales de atención de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia (Corantioquia), de acuerdo con los lineamientos y normatividad vigente aplicable y que igualmente responde a la observación establecida mediante la Medición de desempeño Institucional FURAG.
- Con el fin de promover conciencia al interior de la corporación, divulgar y recordar de manera reiterativa los términos de respuesta de acuerdo con la Ley 1755 de 2015.
- Teniendo en cuenta los ajustes realizados sobre el módulo de PQRSD en la generación de alertas a los jefes y coordinadores del estado y vencimiento de los términos para resolver, y con el fin de que no se vuelvan paisaje, sería importante recalcar su importancia mediante cápsulas informativas y asimismo las consecuencias de no responder dentro de los tiempos establecidos por normatividad.



MILTON ALEXANDER ESCOBAR NEGRED
Profesional Universitario

Anexos: No

Copia: N/A

Elaboró: Milton Alexander Escobar Negred, 
Revisó: Claudia Elena Castano Betancur, 

Fecha de elaboración: 16/05/2023

Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co