

Medellín,

CORANTIOQUIA - Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial Medellín	
MEMORANDO	160-MEM2310-7259
TODAS LAS DEPENDENCIAS	Favor citar este número al responder
Fecha: 20-oct-2023 08:39 AM Pág: 1	
Anexos: 12 PAGINAS	
Archivar en:	
Radicado por: Blanca Estela Marin Valencia	

PARA: TODAS LAS DEPENDENCIAS

DE: SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN TERRITORIAL

Asunto: Informe de PQRSD - Trimestre II 2023

Se remite para los fines pertinentes el Informe "PQRSD - Trimestre II 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 abril y junio 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](mailto:mnegred@corantioquia.gov.co).

Agradecemos la atención.

Atentamente,



ID Firma: a50bfc5e-7913-40fd-a292-311d0e71682a

**JENNY MARCELA RUIZ SALDARRIAGA**  
Subdirectora de Sostenibilidad y Gestión Territorial

Anexo: Uno (12 páginas)

Copia: N/A

Respuesta a: N/A

Asignación: N/A

Elaboró: Milton Alexander Escobar Negred 

Revisó: Cludia Elena Castaño 

Fecha de elaboración: 2023-09-27

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](http://www.corantioquia.gov.co).

Página 1 de 1



SA-CER440982 SC-CER341300



**CORANTIOQUIA**

**INFORME PQRSD  
TRIMESTRE II 2023**

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

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

**Medellín, 2023-09-27**

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](http://www.corantioquia.gov.co)



SA-CER440982 SC-CER341300

Código dependencia-

## Contenido

1	INTRODUCCIÓN .....	3
2	COMPORTAMIENTO GENERAL PQRSD TRIMESTRE II - 2023 .....	5
3	recomendaciones y sugerencias.....	12

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1</i>	<i>Términos para resolver por categoría de PQRSD</i> .....	3
<i>Tabla 2</i>	<i>Peticiones recibidas y su estado de respuesta</i> .....	5
<i>Tabla 3</i>	<i>Cantidad de PQRSD por dependencia</i> .....	6
<i>Tabla 4</i>	<i>Participación Porcentaje de respuesta por dependencia</i> .....	7
<i>Tabla 5</i>	<i>Cantidad de PQRSD por canal de atención</i> .....	9
<i>Tabla 6</i>	<i>Tiempos promedio de respuesta por dependencia</i> .....	10
<i>Tabla 7</i>	<i>Promedio de respuesta en días por categoría</i> .....	111

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](http://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 segundo trimestre de 2023.

Se recuerda que este informe identifica 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, entendiendo que la corporación a través de la Resolución 040-RES2205-2457 del 06 de mayo de 2022, adoptó el Reglamento Interno del Derecho De Petición, donde se indica que la queja ambiental no es considerada PQRSD, resolviéndose de conformidad con el principio del debido proceso, conforme al procedimiento sancionatorio ambiental establecido en la Ley 1333 de 2009. Por otra parte, 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>

Igualmente es importante resaltar de la Ley 1755 de 2015, los términos de atención de las diferentes categorías de petición que se detallan a continuación:

*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.

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](http://www.corantioquia.gov.co)

Código dependencia-

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.
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.

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](http://www.corantioquia.gov.co)

Código dependencia-

Reclamo	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
<b>MODALIDAD</b>	<b>TÉRMINO PARA RESOLVER</b>
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.

Por último y en atención a la recomendación establecida mediante la Medición de desempeño Institucional FURAG se incorporó en el SGI mediante Memorando 090-MEM2307-5139 de 19 de julio de 2023, el Protocolo para la Gestión de PQRSD T-PAC-03, cuyo objetivo es 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.

## 2 COMPORTAMIENTO GENERAL PQRSD TRIMESTRE II - 2023

A continuación, se refleja el consolidado institucional de las PQRSD correspondientes al segundo trimestre del año 2023, donde se recibieron un total de 2629, de las cuales 2297 cuentan con respuesta que corresponde al 87,37%.

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](http://www.corantioquia.gov.co)

Código dependencia-

Tabla 2  
Peticiones recibidas y su estado de respuesta

Categoría PQRSD	Total
Petición en interés particular	1581
Petición de Información	375
Petición en interés general	220
Petición entre autoridades	121
Reclamo	110
Petición de copias	101
Consulta	44
Petición	35
Denuncia	33
Petición de información de congresistas	4
Sugerencia	2
Petición de información de la defensoría del pueblo	2
Queja administrativa	1
<b>Total general</b>	<b>2629</b>



A través de la Tabla 3, se evidencia la participación superlativa por parte de la Subdirección de Ecosistemas con un total de 670 solicitudes que representan el 25,48%, seguido de la Oficina Territorial Aburrá Norte y Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial con 237 y 236 PQRSD respectivamente.

Tabla 2  
Cantidad de PQRSD por dependencia

Dependencia	Con respuesta	Sin respuesta	Total
Subdirección de ecosistemas	639	31	670
Oficina Territorial Aburrá Norte	145	92	237
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	218	18	236
Oficina Territorial Hevéricos	199	24	223
Oficina Territorial Tahamíes	167	9	176

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](http://www.corantioquia.gov.co)

Código dependencia-

Dependencia	Con respuesta	Sin respuesta	Total
ubdirección de Planeación	158	0	158
Oficina Territorial Aburrá Sur	111	30	141
Subdirección de Gestión Ambiental	127	5	132
Oficina Territorial Zenufaná	97	29	126
Oficina Territorial Citará	110	6	116
Subdirección Administrativa y Financiera	76	9	85
Oficina Territorial Cartama	79	4	83
Oficina Territorial Panzenú	54	24	78
GIT Licencias y Trámites Especiales	26	49	75
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	35	0	35
Secretaría Ambiental de Envigado	25	0	25
Secretaría General	13	0	13
Oficina asesora de comunicaciones	10	0	10
Oficina de control interno	5	0	5
Dirección General	3	1	4
Oficina Jurídico Ambiental	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>2298</b>	<b>331</b>	<b>2629</b>

Ahora con el fin de validar por dependencia el porcentaje de respuesta de las PQRSD, se observa en la Tabla 4 como la Estrategia de Licencias Ambientales y Trámites Especiales es la de mayor participación de peticiones o solicitudes sin resolver, que incluso llega a superar la cantidad de todas aquellas que ya tienen respuesta por parte del citado equipo.

Tabla 4  
Participación Porcentaje de respuesta por dependencia

Dependencia	Con respuesta	Sin respuesta	Total
Subdirección de ecosistemas	95,37%	4,63%	100,00%
Oficina Territorial Aburrá Norte	61,18%	38,82%	100,00%
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	92,37%	7,63%	100,00%
Oficina Territorial Hevéxicos	89,24%	10,76%	100,00%
Oficina Territorial Tahamíes	94,89%	5,11%	100,00%

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](http://www.corantioquia.gov.co)

Código dependencia-

Dependencia	Con respuesta	Sin respuesta	Total
Subdirección de Planeación	100,00%	0,00%	100,00%
Oficina Territorial Aburrá Sur	78,72%	21,28%	100,00%
Subdirección de Gestión Ambiental	96,21%	3,79%	100,00%
Oficina Territorial Zenufaná	76,98%	23,02%	100,00%
Oficina Territorial Citará	94,83%	5,17%	100,00%
Subdirección Administrativa y Financiera	89,41%	10,59%	100,00%
Oficina Territorial Cartama	95,18%	4,82%	100,00%
Oficina Territorial Panzenú	69,23%	30,77%	100,00%
GIT Licencias y Trámites Especiales	34,67%	65,33%	100,00%
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	100,00%	0,00%	100,00%
Secretaría Ambiental de Envigado	100,00%	0,00%	100,00%
Secretaría General	100,00%	0,00%	100,00%
Oficina asesora de comunicaciones	100,00%	0,00%	100,00%
Oficina de control interno	100,00%	0,00%	100,00%
Dirección General	75,00%	25,00%	100,00%
Oficina Jurídico Ambiental	100,00%	0,00%	100,00%
<b>Total general</b>	<b>87,41%</b>	<b>12,59%</b>	<b>100,00%</b>

Ahora en relación a los canales de atención utilizados por el ciudadano en la recepción de PQRSD, observamos mediante la Tabla 5 como es el correo electrónico el medio preferido con un 75.77%, seguido de lejos por las solicitudes interpuestas de manera presencial en sede central y oficinas territoriales con 11.41%.y en tercer lugar las establecidas por medio de la página web cuyo enlace es: <https://www.corantioquia.gov.co/pqrsd/>, con participación de 11.03%.

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 60,14%, 14,26% y 8,37% 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](http://www.corantioquia.gov.co)

Código dependencia-

Tabla 5  
Cantidad de PQRSD por canal de atención

Dependencia	E-mail	Presencial	Web	Buzón	WhatsApp	Llamada telefónica	Verbal	Total
Petición en interés particular	48,16%	7,57%	3,46%	0,34%	0,34%	0,23%	0,04%	60,14%
Petición de Información	10,12%	0,87%	3,12%	0,04%	0,04%	0,00%	0,08%	14,26%
Petición en interés general	5,86%	0,76%	1,41%	0,23%	0,08%	0,00%	0,04%	8,37%
Petición entre autoridades	4,18%	0,27%	0,04%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	4,60%
Reclamo	2,78%	1,18%	0,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,18%
Petición de copias	2,97%	0,57%	0,15%	0,11%	0,04%	0,00%	0,00%	3,84%
Consulta	0,30%	0,00%	1,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%
Petición	1,10%	0,08%	0,11%	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	1,33%
Denuncia	0,04%	0,08%	1,10%	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	1,26%
Petición de información de congresistas	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,15%
Sugerencia	0,04%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,08%
Petición de información de la defensoría del pueblo	0,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,08%
Queja administrativa	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%
<b>Total general</b>	<b>75,77%</b>	<b>11,41%</b>	<b>11,03%</b>	<b>0,84%</b>	<b>0,53%</b>	<b>0,27%</b>	<b>0,15%</b>	<b>100,00%</b>

A continuación, se realiza el análisis con relación al tiempo promedio de respuesta, donde desafortunadamente son muy pocas las dependencias que reflejan un promedio de

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](http://www.corantioquia.gov.co)

Código dependencia-

respuesta inferior a 20 días, y aunque son las que menos PQRSD reciben, se resalta lo realizado por la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial que con 236 solicitudes, refleja 16,57 días como tiempo promedio de respuesta, lo cual contrasta con lo obtenido para las Oficinas Territoriales Citará y Aburrá Sur que con una menor cantidad de PQRSD se encuentran dentro de las dependencias con mayor tiempo promedio de respuesta, asimismo la Subdirección de Ecosistemas, aunque como se señaló desde un inicio, es la dependencia con más solicitudes a cargo.

*Tabla 6  
 Tiempos promedio de respuesta por dependencia*

Dependencia	Total	Promedio de respuesta (Días)
Ecosistemas	670	38,23
OT. Citará	116	38,22
OT. Aburrá Sur	141	35,95
Gestión Ambiental	132	33,30
Oficina Jurídico Ambiental	1	32,00
OT. Hevéricos	223	30,17
OT. Zenufaná	126	29,39
OT. Panzenú	78	26,62
Oficina asesora de comunicaciones	10	25,00
OT. Cartama	83	24,99
GIT Licencias y Trámites Especiales	75	24,00
OT. Aburrá Norte	237	22,70
Secretaría Ambiental de Envigado	25	22,56
OT. Tahamíes	176	22,30
Administrativa y Financiera	85	20,09
Sostenibilidad y Gestión Territorial	236	16,57
Planeación	158	15,01
Participación y Cultura ambiental	35	12,17
Oficina de control interno	5	10,40
Secretaría General	13	8,69
Dirección General	4	7,00
<b>Total</b>	<b>2629</b>	<b>28,38</b>

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](http://www.corantioquia.gov.co)

Código dependencia-

De acuerdo con la Tabla 7 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 el reclamo la que mayor tiempo refleja con 42,11 días en promedio para responder cuando debería ser de 15 días, y en segundo lugar las peticiones de información de la Defensoría del Pueblo con tiempo promedio de 41 días, cuando los términos para resolver son de máximo cinco (5) días

*Tabla 7*  
*Promedio de respuesta en días por categoría*



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](http://www.corantioquia.gov.co)

Código dependencia-

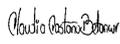
### 3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Apropiar la socialización de la estrategia de PQRSD realizada a través de la Coordinadora del GIT Servicio de Orientación al Ciudadano, estando asociada al Protocolo de PQRSD incorporado en el Sistema de Gestión Integral – SGI, mediante Memorando 090-MEM2307-5139 de 19 de julio de 2023 , donde se brindaron 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.
- 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

  
YESICA PAOLA ARIAS RUIZ  
Auxiliar Administrativa

Anexos: No  
Copia: N/A

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

Fecha de elaboración: 27/09/2023

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](http://www.corantioquia.gov.co)