

Medellín,

CORANTIOQUIA - Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial Medellín	
MEMORANDO	
TODAS LAS DEPENDENCIAS	160-MEM2311-7791
Fecha: 09-nov-2023 03:55 PM Pág: 1	Favor citar este número al responder
Anexos: 10 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 III 2023

Se remite para los fines pertinentes el Informe “PQRSD - Trimestre III 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 julio 1 a septiembre 30 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.

Agradecemos la atención.

Atentamente



ID Firma: 48a78356-03bd-463c-bbdd-c5df1e6eefc2

JENNY MARCELA RUÍZ SALDARRIAGA

Subdirectora de Sostenibilidad y Gestión Territorial

Anexo: Uno (10 páginas)

Copia: N/A



Respuesta a: N/A

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-

Asignación: N/A

Elaboró: Milton Alexander Escobar Negred 
Revisó: Claudia Elena Castaño Betancur 

Fecha de elaboración: 2023-11-08

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



CORANTIOQUIA

INFORME PQRSD TRIMESTRE III 2023

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

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

Medellín, 2023-11-07

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

Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN'	3
2	COMPORTAMIENTO GENERAL PQRSD TRIMESTRE III – 2023	3
3	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	10

Índice de Tablas

<i>Tabla 1</i>	<i>Peticiones recibidas y su estado de respuesta</i>	4
<i>Tabla 2</i>	<i>Cantidad de PQRSD por dependencia</i>	4
<i>Tabla 3</i>	<i>Participación Porcentaje de respuesta por dependencia</i>	5
<i>Tabla 4</i>	<i>Cantidad de PQRSD por canal de atención</i>	7
<i>Tabla 5</i>	<i>Tiempos promedio de respuesta por dependencia</i>	8
<i>Tabla 6</i>	<i>Promedio de respuesta en días por categoría</i>	9

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

1 INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA, presenta a continuación el análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2023, 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”, por lo que el insumo utilizado es el reporte que se obtiene a través del Módulo de PQRSD de la herramienta tecnológica e-Sirena y la información que se obtiene del Tablero de Control de Seguimiento a PQRSD, que se encuentra en el siguiente enlace: <https://corantioquia.sharepoint.com/sites/megateso/SitePages/Tableros-de-control.aspx>

Con este informe se pretende identificar 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; asimismo 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 III – 2023

A continuación en la Tabla 1, se refleja el consolidado institucional de las PQRSD correspondientes al tercer trimestre del año 2023, donde se recibieron un total de 2704, de las cuales 2336 cuentan con respuesta que corresponde al 86,39%.



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

Tabla 1
Peticiones recibidas y su estado de respuesta

Categoría PQRS	Total
Petición en interés particular	1784
Petición de Información	364
Petición en interés general	189
Petición entre autoridades	115
Petición de copias	94
Consulta	54
Petición	43
Reclamo	27
Denuncia	23
Petición de información de congresistas	8
Queja administrativa	2
Petición de información de la defensoría del pueblo	1
Total general	2704

A través de la Tabla 2, se evidencia nuevamente como la Subdirección de Ecosistemas con un total de 892 solicitudes que representan el 32,97% del total general, es la dependencia que recibe el mayor número de PQRS, seguido de la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial con 231, y la Oficina Territorial Aburrá Norte con 206.

Tabla 1
Cantidad de PQRS por dependencia

Dependencia	Con respuesta	Sin respuesta	Total general
Subdirección de ecosistemas	856	36	892
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	200	31	231
Oficina Territorial Aburrá Norte	109	97	206
Oficina Territorial Hevécicos	148	25	173
Oficina Territorial Zenufaná	141	29	170
Oficina Territorial Tahamés	148	16	164
Oficina Territorial Aburrá Sur	85	51	136
Oficina Territorial Cartama	127	2	129

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

Dependencia	Con respuesta	Sin respuesta	Total general
Subdirección de Planeación	127	0	127
Subdirección de Gestión Ambiental	107	16	123
Oficina Territorial Citará	71	4	75
Subdirección Administrativa y Financiera	58	10	68
GIT Licencias y Trámites Especiales	24	31	55
Secretaría Ambiental de Envigado	46	0	46
Oficina Territorial Panzenú	31	14	45
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	26	0	26
Secretaría General	21	0	21
Oficina de control interno	9	0	9
Dirección General	1	3	4
Oficina Control Interno Disciplinario	0	2	2
Oficina asesora de comunicaciones	2	0	2
Total general	2337	367	2704

Ahora con el fin de validar por dependencia el porcentaje de PQRSD que no tienen respuesta, se observa en la Tabla 3 que pese a que la Oficina de Control Interno Disciplinario y la Dirección General recibieron muy pocas durante el trimestre III del presente año, tienen una mayor participación de peticiones o solicitudes sin resolver en relación al total recibido por dichas dependencias.

Tabla 3
Participación Porcentaje de respuesta por dependencia

Dependencia	Con respuesta	Sin respuesta	Total general
Subdirección de ecosistemas	95,96%	4,04%	100,00%
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	86,58%	13,42%	100,00%
Oficina Territorial Aburrá Norte	52,91%	47,09%	100,00%
Oficina Territorial Hevécicos	85,55%	14,45%	100,00%
Oficina Territorial Zenufaná	82,94%	17,06%	100,00%
Oficina Territorial Tahamíes	90,24%	9,76%	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

Dependencia	Con respuesta	Sin respuesta	Total general
Oficina Territorial Aburrá Sur	62,50%	37,50%	100,00%
Oficina Territorial Cartama	98,45%	1,55%	100,00%
Subdirección de Planeación	100,00%	0,00%	100,00%
Subdirección de Gestión Ambiental	86,99%	13,01%	100,00%
Oficina Territorial Citará	94,67%	5,33%	100,00%
Subdirección Administrativa y Financiera	85,29%	14,71%	100,00%
GIT Licencias y Trámites Especiales	43,64%	56,36%	100,00%
Secretaría Ambiental de Envigado	100,00%	0,00%	100,00%
Oficina Territorial Panzenú	68,89%	31,11%	100,00%
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	100,00%	0,00%	100,00%
Secretaría General	100,00%	0,00%	100,00%
Oficina de control interno	100,00%	0,00%	100,00%
Dirección General	25,00%	75,00%	100,00%
Oficina Control Interno Disciplinario	0,00%	100,00%	100,00%
Oficina asesora de comunicaciones	100,00%	0,00%	100,00%
Total general	86,43%	13,57%	100,00%

Ahora con 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 77.23%, seguido de lejos por las solicitudes recibidas por medio de la página web cuyo enlace es: <https://www.corantioquia.gov.co/pqrsd/> con participación del 10,68% y las interpuestas de manera presencial en sede central y oficinas territoriales con 10.35%.

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 65,99%, 13,46% y 6,99% 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

Tabla 4
Cantidad de PQRSD por canal de atención

Dependencia	E-mail	Web	Presencial	Buzón	WhatsApp	Llamada telefónica	Verbal	Facebook	Total general
Petición en interés particular	54,79%	2,88%	7,25%	0,44%	0,37%	0,15%	0,07%	0,04%	65,99%
Petición de Información	9,17%	3,18%	0,89%	0,11%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	13,46%
Petición en interés general	4,77%	1,52%	0,52%	0,07%	0,07%	0,00%	0,04%	0,00%	6,99%
Petición entre autoridades	3,77%	0,04%	0,33%	0,07%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	4,25%
Petición de copias	2,33%	0,41%	0,70%	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	3,48%
Consulta	0,07%	1,92%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%
Petición	1,26%	0,22%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,59%
Reclamo	0,52%	0,00%	0,44%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%
Denuncia	0,18%	0,52%	0,11%	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,85%
Petición de información de congresistas	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,30%
Queja administrativa	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%
Petición de información de la defensoría del pueblo	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%
Total general	77,23%	10,68%	10,35%	0,74%	0,67%	0,18%	0,11%	0,04%	100,00%

A continuación en la Tabla 5, se puede observar la relación del tiempo promedio de respuesta, donde aunque son varias las dependencias que reflejan un promedio de respuesta inferior a 20 días, se resalta lo realizado por la Subdirección de Ecosistemas que con 892 PQRSD, siendo la dependencia con mayor participación dentro del total recibido para el período de estudio, refleja 12,17 días como tiempo promedio de respuesta, lo cual contrasta con lo obtenido para la Dirección General, Licencias Ambientales y Trámites Especiales, Oficina Territorial Aburrá Norte y Oficina de Control Interno Disciplinario, que con una menor cantidad de PQRSD se encuentran dentro de las dependencias con mayor tiempo promedio de respuesta.

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

Tabla 5
Tiempos promedio de respuesta por dependencia

Dependencia	Total	Promedio de Duración (días)
Dirección General	4	60,50
GIT Licencias y Trámites Especiales	55	43,44
OT. Aburrá Norte	206	35,22
Oficina Control Interno Disciplinario	2	35,00
OT. Panzenú	45	33,20
OT. Aburrá Sur	136	30,74
Oficina asesora de comunicaciones	2	25,00
OT. Zenufaná	170	22,87
Administrativa y Financiera	68	21,56
OT. Citará	75	21,52
OT. Hevéxicos	173	20,92
Gestión Ambiental	123	20,72
OT. Tahamés	164	19,70
Sostenibilidad y Gestión Territorial	231	15,81
Ecosistemas	892	12,17
Secretaría Ambiental de Envigado	46	11,80
OT. Cartama	129	11,40
Planeación	127	8,36
Secretaría General	21	8,14
Participación y Cultura ambiental	26	6,88
Oficina de control interno	9	6,22
Total	2704	18,50

Utilizando la Tabla 6 se puede observar el tiempo promedio para el total de PQRSD “2336 de un total de que tuvieron respuesta es de 18,50 días, donde solamente en la identificada como Petición de información de congresistas se están cumpliendo con los términos para resolver, las restantes reflejan un tiempo promedio superior al establecido por norma, siendo la denuncia la que mayor tiempo refleja con 36 días, en segundo lugar la queja administrativa y completa este podio, la petición de interés general con 25 días como promedio de respuesta.

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


Tabla 6
 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

3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS


- Reiterar la apropiación de 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.
- Divulgar y recordar de manera reiterativa los términos de respuesta de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, con el fin de promover conciencia al interior de la corporación de la importancia de contestar las PQRSD en cada una de las dependencias y grupos internos de trabajo.
- Tener en cuenta la importancia de las alertas automáticas generadas desde el módulo de PQRSD a los jefes y coordinadores, sobre el estado y vencimiento de los términos para resolver, y con el fin de que no se vuelvan paisaje, sería importante mediante cápsulas informativas recordar 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: 7/11/2023

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