

Medellín,



PARA: TODAS LAS DEPENDENCIAS

DE: SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN TERRITORIAL

Asunto. Informe de PQRSD - Trimestre IV 2023

Se remite para los fines pertinentes el Informe de PQRSD - Trimestre IV 2023, con el cual, desde el GIT Servicio de Orientación al Ciudadano, se describe el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre octubre 1 a diciembre 31 del año 2023, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

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

Agradezco la atención.

Atentamente,



ARBEI DE JESÚS OSORIO RESTREPO
Subdirector de Sostenibilidad y Gestión Territorial

Anexo: Uno (10 páginas)

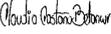
Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co.



160-MEM2401-108

Copia: N/A
Respuesta a: N/A
Asignación: N/A

Elaboró: Milton Alexander Escobar Negred, 

Revisó: Claudia Elena Castaño Betancur, 

Fecha de elaboración: 2024-01-09

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.





CORANTIOQUIA

INFORME PQRSU TRIMESTRE IV 2023

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

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

Medellín, 2024-01-09

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 IV – 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> | 6 |
| <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 cuarto 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 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; 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 IV – 2023

A continuación en la Tabla 1, se refleja el consolidado institucional correspondiente al cuarto trimestre del año 2023, donde se recibieron un total de 1826 PQRSD, siendo la Petición en interés particular la que representa la mayor participación con 1144 que representa el 62,65%.

Asimismo se observa que del total de solicitudes recibidas durante el período de análisis, 1352 cuentan con respuesta que corresponde al 74,04%.

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

| Categoría PQRS | Con respuesta | Sin respuesta | Total general |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Petición en interés particular | 833 | 311 | 1144 |
| Petición de Información | 202 | 69 | 271 |
| Petición en interés general | 80 | 47 | 127 |
| Petición entre autoridades | 79 | 15 | 94 |
| Petición de copias | 68 | 6 | 74 |
| Petición | 35 | 2 | 37 |
| Denuncia | 13 | 13 | 26 |
| Consulta | 21 | 5 | 26 |
| Reclamo | 9 | 6 | 15 |
| Petición de información de congresistas | 8 | 0 | 8 |
| Queja administrativa | 3 | 0 | 3 |
| Sugerencia | 1 | 0 | 1 |
| Total general | 1352 | 474 | 1826 |

Tabla 1
Peticiones recibidas y su estado de respuesta

Revisando la tabla siguiente, se evidencia que la Subdirección de Ecosistemas con un total de 294 solicitudes que representan el 16,10% del total general, es la dependencia que recibe el mayor número de PQRS, seguido de la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial con 232, y la Oficina Territorial Aburrá Norte con 159.

| Dependencia | Con respuesta | Sin respuesta | Total general |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Subdirección de ecosistemas | 219 | 75 | 294 |
| Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial | 178 | 54 | 232 |
| Oficina Territorial Aburrá Norte | 72 | 87 | 159 |
| Oficina Territorial Tahamíes | 117 | 20 | 137 |
| Oficina Territorial Zenufaná | 94 | 43 | 137 |
| Subdirección de Planeación | 110 | 7 | 117 |
| Oficina Territorial Hevécicos | 86 | 31 | 117 |
| Oficina Territorial Aburrá Sur | 41 | 59 | 100 |
| Oficina Territorial Citará | 85 | 14 | 99 |
| Oficina Territorial Cartama | 80 | 9 | 89 |
| Oficina Territorial Panzenú | 53 | 32 | 85 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 61 | 10 | 71 |

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 Gestión Ambiental | 58 | 10 | 68 |
| Secretaría Ambiental de Envigado | 37 | 1 | 38 |
| GIT Licencias y Trámites Especiales | 16 | 20 | 36 |
| Oficina de control interno | 15 | 1 | 16 |
| Secretaría General | 13 | 0 | 13 |
| Subdirección de Participación y Cultura ambiental | 13 | 0 | 13 |
| Oficina Control Interno Disciplinario | 3 | 0 | 3 |
| Dirección General | 0 | 1 | 1 |
| Oficina asesora de comunicaciones | 1 | 0 | 1 |
| Total general | 1352 | 474 | 1826 |

Tabla 1
Cantidad de PQRSD por dependencia

Ahora con el fin de validar por dependencia el porcentaje de PQRSD que no tienen respuesta, inicialmente se observa a través de la siguiente tabla que las oficinas territoriales Aburrá Norte y Aburrá Sur son las únicas dependencias que presentan un mayor porcentaje de PQRSD sin respuesta en relación con las que ya fueron resueltas con participación de 54,72% y 59,00% respectivamente.

Por otra parte, pese a que la Dirección General recibió una sola PQRSD durante el trimestre IV del año 2023, ésta no cuenta con respuesta, lo cual al realizar zoom se valida que corresponde al radicado 160-COE2311-46484 con fecha 9/11/2023 cuyo solicitante es la Gobernación de Antioquia.

| Dependencia | Con respuesta | Sin respuesta | Total general |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Subdirección de ecosistemas | 74,49% | 25,51% | 100,00% |
| Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial | 76,72% | 23,28% | 100,00% |
| Oficina Territorial Aburrá Norte | 45,28% | 54,72% | 100,00% |
| Oficina Territorial Tahamíes | 85,40% | 14,60% | 100,00% |
| Oficina Territorial Zenufaná | 68,61% | 31,39% | 100,00% |
| Subdirección de Planeación | 94,02% | 5,98% | 100,00% |
| Oficina Territorial Hevéxicos | 73,50% | 26,50% | 100,00% |
| Oficina Territorial Aburrá Sur | 41,00% | 59,00% | 100,00% |
| Oficina Territorial Citará | 85,86% | 14,14% | 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

| Oficina Territorial Cartama | 89,89% | 10,11% | 100,00% |
|---|---------------|---------------|----------------|
| Dependencia | Con respuesta | Sin respuesta | Total general |
| Oficina Territorial Panzenú | 62,35% | 37,65% | 100,00% |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 85,92% | 14,08% | 100,00% |
| Subdirección de Gestión Ambiental | 85,29% | 14,71% | 100,00% |
| Secretaría Ambiental de Envigado | 97,37% | 2,63% | 100,00% |
| GIT Licencias y Trámites Especiales | 44,44% | 55,56% | 100,00% |
| Oficina de control interno | 93,75% | 6,25% | 100,00% |
| Secretaría General | 100,00% | 0,00% | 100,00% |
| Subdirección de Participación y Cultura ambiental | 100,00% | 0,00% | 100,00% |
| Oficina Control Interno Disciplinario | 100,00% | 0,00% | 100,00% |
| Dirección General | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Oficina asesora de comunicaciones | 100,00% | 0,00% | 100,00% |
| Total general | 74,04% | 25,96% | 100,00% |

Tabla 3

Participación Porcentual de respuesta por dependencia

Con relación a los canales de atención utilizados por el ciudadano en la recepción de PQRS, observamos mediante la Tabla 4 como es el correo electrónico el medio preferido con un 72,34%, 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 12,60% y las interpuestas de manera presencial en sede central y oficinas territoriales con 12,10%.

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 62,65%, 14,84% y 6,96% respectivamente, siendo precisamente el correo electrónico el medio preferido para su presentación ante la corporación.

| Categoría | E-mail | Web | Presencial | Buzón | WhatsApp | Verbal | Llamada telefónica | Facebook | Total general |
|--------------------------------|--------|-------|------------|-------|----------|--------|--------------------|----------|---------------|
| Petición en interés particular | 46,88% | 4,76% | 9,09% | 0,77% | 0,55% | 0,33% | 0,27% | 0,00% | 62,65% |
| Petición de Información | 10,79% | 2,74% | 1,04% | 0,16% | 0,11% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 14,84% |

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

| Categoría | E-mail | Web | Presencial | Buzón | WhatsApp | Verbal | Llamada telefónica | Facebook | Total general |
|---|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|----------------|
| Petición en interés general | 4,44% | 1,59% | 0,49% | 0,27% | 0,05% | 0,11% | 0,00% | 0,00% | 6,96% |
| Petición entre autoridades | 4,98% | 0,00% | 0,05% | 0,05% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,05% | 5,15% |
| Petición de copias | 2,79% | 0,44% | 0,71% | 0,11% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 4,05% |
| Petición | 1,48% | 0,22% | 0,33% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 2,03% |
| Denuncia | 0,11% | 1,20% | 0,11% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,42% |
| Consulta | 0,05% | 1,31% | 0,00% | 0,00% | 0,05% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,42% |
| Reclamo | 0,38% | 0,11% | 0,27% | 0,05% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,82% |
| Petición de información de congresistas | 0,38% | 0,05% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,44% |
| Queja administrativa | 0,05% | 0,11% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,16% |
| Sugerencia | 0,00% | 0,05% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,05% |
| Total general | 72,34% | 12,60% | 12,10% | 1,42% | 0,77% | 0,44% | 0,27% | 0,05% | 100,00% |

Tabla 4
Cantidad de PQRSD por canal de atención

A continuación en la Tabla 5, se puede observar la relación del tiempo promedio de respuesta, donde la gran mayoría de las dependencias tienen un promedio de respuesta inferior a 19 días, resaltando lo realizado por la Subdirección de Ecosistemas que siendo la dependencia con mayor participación (294 PQRSD) dentro del total recibido para el período de estudio, refleja 11,56 días como tiempo promedio de respuesta, de manera análoga se puede extender esta apreciación a la Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial que refleja un promedio de tiempo de respuesta de 11,40 días en relación a las 232 PQRSD que recibió.

Lo anterior contrasta con lo obtenido para la Dirección General y Oficina Territorial Aburrá Sur, que con una menor cantidad de PQRSD (1 y 100 respectivamente), se encuentran como las dependencias que registran un 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

| Dependencia | Total | Promedio de Duración (días) |
|---------------------------------------|-------------|-----------------------------|
| Dirección General | 1 | 34,00 |
| OT. Aburrá Sur | 100 | 24,42 |
| OT. Panzenú | 83 | 18,84 |
| OT. Aburrá Norte | 159 | 18,31 |
| GIT Licencias y Trámites Especiales | 36 | 17,25 |
| OT. Hevéricos | 117 | 12,57 |
| OT. Tahamés | 137 | 12,43 |
| Gestión Ambiental | 68 | 11,94 |
| Ecosistemas | 294 | 11,56 |
| OT. Zenufaná | 137 | 11,47 |
| Sostenibilidad y Gestión Territorial | 232 | 11,40 |
| OT. Citará | 99 | 11,33 |
| Participación y Cultura ambiental | 15 | 10,80 |
| OT. Cartama | 89 | 10,56 |
| Secretaría Ambiental de Envigado | 38 | 9,74 |
| Secretaría General | 13 | 9,54 |
| Administrativa y Financiera | 71 | 9,11 |
| Planeación | 117 | 7,96 |
| Oficina de control interno | 16 | 4,31 |
| Oficina asesora de comunicaciones | 1 | 2,00 |
| Oficina Control Interno Disciplinario | 3 | 2,00 |
| Total | 1826 | 12,90 |

Tabla 5
Tiempos promedio de respuesta por dependencia

Tal como se identifica en la siguiente tabla, para el total de 1826 PQRSD, se tiene que el tiempo promedio de respuesta es de 12,90 días, siendo las categorías Sugerencia-Petición de información de congresistas - Queja administrativa - Petición - Petición de copias y Petición entre autoridades las que se encuentran dentro de este rango, lo que se contrapone con la Denuncia que en conjunto con el Reclamo, son las categorías que muestran mayor tiempo promedio de respuesta con 18,7 y 16,7 días respectivamente.

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

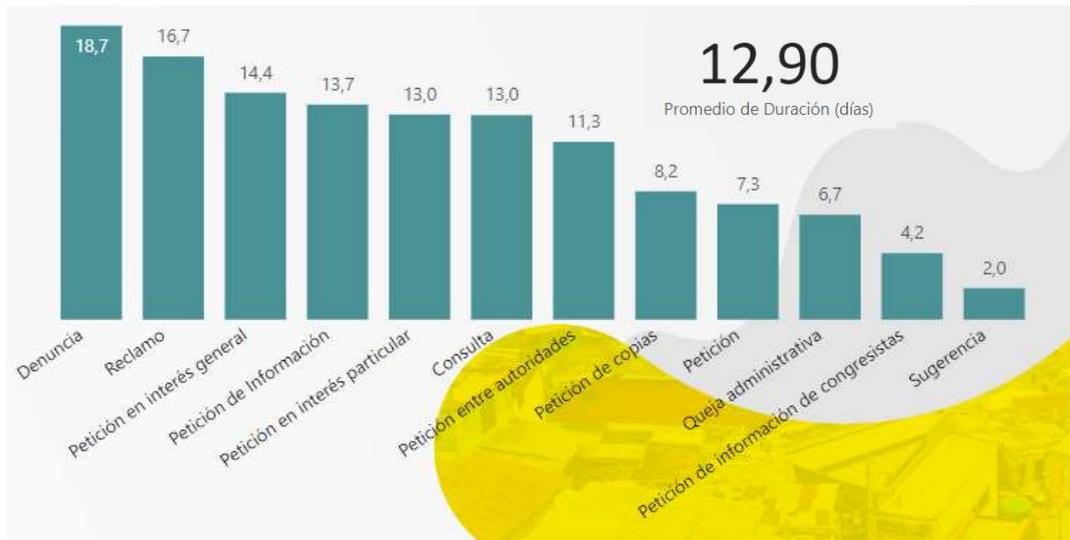


Tabla 6
 Promedio de respuesta en días por categoría

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

- 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, acciones que pueden estar contempladas dentro de la información que se publica permanentemente en piezas digitales como lo es el boletín de “Corantioquia al día”.
- 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, por lo que en concordancia con el punto anterior, generar cápsulas informativas recordando las consecuencias de no responder dentro de los tiempos establecidos por normatividad.
- Reiterar la apropiación de la socialización de la estrategia de PQRSD realizada a través de la Coordinadora del GIT Servicio de Orientación al Ciudadano, cuya evidencia es el Acta 160-ACT2308-4622 del 30 de agosto de 2023, 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

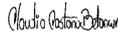


MILTON ALEXANDER ESCOBAR NEGRED
Profesional Universitario

Anexos: No

Copia: N/A

Elaboró: Milton Alexander Escobar Negred, 

Revisó: Claudia Elena Castano Betancur, 

Fecha de elaboración: 9/01/2024

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