

CORANTIOQUIA - Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial Medellín	
MEMORANDO	
TODAS LAS DEPENDENCIAS	160-MEM2406-4219
Fecha: 20-jun-2024 05:28 PM Pág: 1	Favor citar este número al responder
Anexos: 11 PÁGINAS	
Archivar en:	
Radicado por: Soraya Loraina Ramirez Rivera	

Medellín

PARA: TODAS LAS DEPENDENCIAS

DE: SUBDIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN TERRITORIAL

Asunto. Informe de PQRSD - Trimestre I 2024

Se remite para los fines pertinentes el Informe de PQRSD - Trimestre I 2024, 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 enero 1 a marzo 31 del año 2024, 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 (11 páginas)

Copia: N/A

Respuesta a: N/A

Asignación: N/A

Elaboró: Milton Alexander Escobar Negred, 

Revisó: Arbei de Jesús Osorio Restrepo

Fecha de elaboración: 19/06/2024

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.



CORANTIOQUIA

INFORME PQRSD TRIMESTRE I 2024

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

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

Medellín, 2024-06-17

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



SA-CER440982 SC-CER341300



Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN´	3
2	COMPORTAMIENTO GENERAL PQRSD TRIMESTRE I – 2024	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 VS Término de ley</i>	9
<i>Tabla 7</i>	<i>Modo respuesta PQRSD resueltas</i>	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

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 primer trimestre de 2024, 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”, aclarando que teniendo en cuenta que actualmente no se encuentra activo el Tablero de Control de Seguimiento a PQRSD, el único insumo utilizado es el reporte que se obtiene a través del Módulo de PQRSD de la herramienta tecnológica e-Sirena.

Como se ha señalado en los informes generados durante el año anterior, 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 I – 2024

A continuación en la Tabla 1, se refleja el consolidado institucional correspondiente al primer trimestre del año 2024, donde se recibieron un total de 2027 PQRSD, siendo la Petición en interés particular la que representa la mayor participación con 1339 que representa el 66,06%.

Asimismo se observa que del total de solicitudes recibidas durante el período de análisis, 1846 cuentan con respuesta que corresponde al 91,07%.

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

Categoría PQRS	Con respuesta	Sin respuesta	Total general
Petición en interés particular	1201	138	1339
Petición de Información	256	15	271
Petición en interés general	138	16	154
Petición entre autoridades	80	6	86
Petición de copias	78	2	80
Petición	40	0	40
Denuncia	13	2	15
Consulta	15	0	15
Reclamo	12	1	13
Petición de información de congresistas	10	0	10
Petición de información de la defensoría del pueblo	2	0	2
Queja administrativa	1	1	2
Total general	1846	181	2027

Tabla 1
Peticiónes recibidas y su estado de respuesta

Revisando la tabla siguiente, se evidencia que la Subdirección de Ecosistemas con un total de 308 solicitudes que representan el 15,19% del total general, es la dependencia que recibe el mayor número de PQRS, seguido de las oficinas territoriales Aburrá Norte y Hevéxicos con 213, y 195 respectivamente.

Categoría PQRS	Con respuesta	Sin respuesta	Total general
Subdirección de ecosistemas	305	3	308
Oficina Territorial Aburrá Norte	185	28	213
Oficina Territorial Hevéxicos	183	12	195
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	147	11	158
Oficina Territorial Cartama	129	1	130
Oficina Territorial Tahamíes	122	3	125
Subdirección de Gestión Ambiental	114	2	116
Oficina Territorial Citará	112	0	112

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

Subdirección de Planeación	112	0	112
Oficina Territorial Zenufaná	80	22	102
Oficina Territorial Panzenú	72	21	93
Subdirección Administrativa y Financiera	86	1	87
Oficina Territorial Aburrá Sur	65	21	86
GIT Licencias y Trámites Especiales	26	39	65
Secretaría Ambiental de Envigado	43	0	43
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	22	0	22
Secretaría General	22	0	22
Dirección General	6	15	21
Oficina de control interno	12	0	12
Oficina asesora de comunicaciones	2	1	3
Oficina Control Interno Disciplinario	1	1	2
Total general	1846	181	2027

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 tanto la Dirección General como el GIT Licencias y Trámites Especiales presentan un mayor porcentaje de PQRSD sin respuesta (71.43% y 60.00%) en relación a las que ya fueron resueltas (28.57% y 40.00% respectivamente).

Por otra parte es necesario resaltar las siguientes dependencias: Oficina Territorial Citará, Subdirección de Planeación, Secretaría Ambiental de Envigado, Subdirección de Participación y Cultura ambiental, Secretaría General y Oficina de control interno que durante el período de análisis, refleja el 100% de peticiones con respuesta.

Categoría PQRSD	Con respuesta	Sin respuesta	Total general
Subdirección de ecosistemas	99,03%	0,97%	100,00%
Oficina Territorial Aburrá Norte	86,85%	13,15%	100,00%
Oficina Territorial Hevéricos	93,85%	6,15%	100,00%
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	93,04%	6,96%	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	99,23%	0,77%	100,00%
Oficina Territorial Tahamíes	97,60%	2,40%	100,00%
Subdirección de Gestión Ambiental	98,28%	1,72%	100,00%
Oficina Territorial Citará	100,00%	0,00%	100,00%
Subdirección de Planeación	100,00%	0,00%	100,00%
Oficina Territorial Zenufaná	78,43%	21,57%	100,00%
Oficina Territorial Panzenú	77,42%	22,58%	100,00%
Subdirección Administrativa y Financiera	98,85%	1,15%	100,00%
Oficina Territorial Aburrá Sur	75,58%	24,42%	100,00%
GIT Licencias y Trámites Especiales	40,00%	60,00%	100,00%
Secretaría Ambiental de Envigado	100,00%	0,00%	100,00%
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	100,00%	0,00%	100,00%
Secretaría General	100,00%	0,00%	100,00%
Dirección General	28,57%	71,43%	100,00%
Oficina de control interno	100,00%	0,00%	100,00%
Oficina asesora de comunicaciones	66,67%	33,33%	100,00%
Oficina Control Interno Disciplinario	50,00%	50,00%	100,00%
Total general	91,07%	8,93%	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 PQRSD, observamos mediante la Tabla 4 como es el correo electrónico el medio preferido con un 74,49%, 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 11,74% y las interpuestas de manera presencial en sede central y oficinas territoriales con 11,00%.

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 66,06%, 13,37% y 7,60% 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

Categoría PQRSD	E-mail	Web	Presencial	Buzón	WhatsApp	Llamada telefónica	Verbal	Twitter	Total general
Petición en interés particular	49,14%	6,51%	8,39%	0,94%	0,49%	0,25%	0,35%	0,00%	66,06%
Petición de Información	10,71%	1,78%	0,79%	0,00%	0,00%	0,05%	0,00%	0,05%	13,37%
Petición en interés general	5,38%	1,38%	0,49%	0,10%	0,15%	0,10%	0,00%	0,00%	7,60%
Petición entre autoridades	3,85%	0,05%	0,30%	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,24%
Petición de copias	2,61%	0,49%	0,64%	0,00%	0,15%	0,00%	0,05%	0,00%	3,95%
Petición	1,63%	0,15%	0,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,97%
Denuncia	0,10%	0,54%	0,05%	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,74%
Consulta	0,05%	0,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,74%
Reclamo	0,49%	0,05%	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,64%
Petición de información de congresistas	0,44%	0,00%	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,49%
Petición de información de la defensoría del pueblo	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%
Queja administrativa	0,00%	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%
Total general	74,49%	11,74%	11,00%	1,13%	0,79%	0,39%	0,39%	0,05%	100,00%

Tabla 4
Cantidad de PQRSD por canal de atención

A continuación en la Tabla 5, se detalla por dependencia el tiempo promedio de atención y la cantidad total de PQRSD recibidas, donde cerca del 50% de las dependencias tienen un promedio de respuesta igual o inferior a 15 días, resaltando lo realizado por la Subdirección de Ecosistemas que siendo la dependencia con mayor participación (308 PQRSD) dentro del total recibido para el período de estudio, refleja 11 días como tiempo promedio de respuesta, que incluso supera a las dependencias Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial, Subdirección de Participación y Cultura ambiental, Oficina Territorial Tahamíes y Subdirección Administrativa y Financiera, que con menor cantidad de peticiones recibidas, tienen un mayor tiempo promedio de respuesta. Lo anterior contrasta con lo obtenido para la Dirección General, GIT Licencias y Trámites Especiales, Oficina asesora de comunicaciones, Oficina Territorial Aburrá Sur y Oficina

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

Territorial Panzenú, que con una menor cantidad de PQRSD se encuentran como las dependencias que registran un mayor tiempo promedio de respuesta.

Dependencia	Total	Promedio de Duración (días)
Dirección General	21	65
GIT Licencias y Trámites Especiales	65	58
Oficina asesora de comunicaciones	3	41
Oficina Territorial Aburrá Sur	86	35
Oficina Territorial Panzenú	93	34
Oficina Control Interno Disciplinario	2	29
Oficina Territorial Zenufaná	102	28
Oficina Territorial Aburrá Norte	213	28
Oficina Territorial Hevéxicos	195	22
Subdirección de Gestión Ambiental	116	22
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	158	16
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	22	15
Oficina Territorial Tahamíes	125	14
Subdirección Administrativa y Financiera	87	12
Secretaría Ambiental de Envigado	43	11
Subdirección de Planeación	112	11
Subdirección de ecosistemas	308	11
Oficina Territorial Citará	112	11
Oficina Territorial Cartama	130	11
Secretaría General	22	5
Oficina de control interno	12	4
Total general	2027	20

Tabla 5
Tiempos promedio de respuesta por dependencia

Tomando en consideración que el tiempo promedio de respuesta fue de 20 días para el total de 2027 PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2024, se hace importante establecer el obtenido para cada categoría, teniendo en cuenta los términos para responder de acuerdo a la Resolución 040-RES2205-2457 del 6 de mayo de 2022, “POR LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CENTRO DE ANTIOQUIA, CORANTIOQUIA Y SE TOMAN OTRAS DETERMINACIONES”

A través de la Tabla 6, se puede observar que únicamente las categorías “**Consulta, Petición, Petición de copias y Petición de información de congresistas**” reflejan

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

tiempos promedio de respuesta dentro de los términos de ley para responder, por lo que imprescindible concretar acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta y más cuando se tienen categorías como **“Denuncia, Queja administrativa, Petición en interés general y Petición en interés particular”**, que superan ampliamente el tiempo establecido por ley.

Categoría	Término de ley	Promedio Tiempo respuesta
Denuncia	15	36
Queja administrativa	15	30
Petición en interés general	15	24
Petición en interés particular	15	21
Petición entre autoridades	10	19
Petición de Información	10	18
Consulta	30	16
Reclamo	15	16
Petición	15	11
Petición de copias	10	10
Petición de información de la defensoría del pueblo	5	6
Petición de información de congresistas	5	3

Tabla 6
Promedio de respuesta VS Término de ley

Por otra parte y atendiendo la recomendación de la Oficina de Control Interno mediante Memorando 070-MEM2404-2287 del 4 de abril de 2024, se observa a través de la Tabla 7, que de las 1846 PQRSD que tuvieron respuesta en el período de análisis, 26 de ellas fueron resueltas negativamente equivalente al 1.41%, donde el 0.81% se respondieron de esa manera por información incompleta (especialmente asociada a trámites ambientales cuya documentación se recibió por correo electrónico). Igualmente es importante detallar que 13 solicitudes que corresponden al 0,70% fueron resueltas con traslado a otras entidades públicas por competencia.

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar claramente que el 97,89% de las PQRSD, lo que es igual a 1807 recibidas en el primer trimestre del año en curso, fueron resueltas satisfactoriamente.

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

Modo respuesta	Total	Participación
Resuelto satisfactoriamente	1807	97,89%
Resuelto negativamente - falta información	15	0,81%
Traslado por competencia	13	0,70%
Resuelto negativamente	11	0,60%
Total general	1846	100,00%

Tabla 7
Modo respuesta PQRSD resueltas

3 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Crear conciencia al interior de la corporación de los términos de respuesta de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, recordando en cada una de las dependencias y grupos internos de trabajo las consecuencias de contestar una PQRSD por fuera de los términos de ley 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”.
- Retomar nuevamente la puesta en marcha del Tablero de Control Seguimiento a PQRSD, ya que a través de él se consolida la información de toda la corporación, constituyéndose en una herramienta visual fácil de entender en tiempo real para los líderes de cada dependencia y servidores públicos, complementándose con la estrategia de generación de las alertas automáticas que se establecen desde el módulo de PQRSD, sobre el estado y vencimiento de los términos para resolver,
- Fomentar la apropiación del T-PAC-03- Protocolo de Gestión de PQRS 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; aclarando que su socialización se encuentra evidenciada con el Acta 160-ACT2308-4622 del 30 de agosto de 2023.
- Clarificar dentro del aplicativo e-Sirena la categoría identificada como “Petición”, porque no debería estar independiente, sino por el contrario asociada a alguna de las siguientes cuatro (4) subcategorías identificadas como “Petición 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

Información, Petición en interés general, Petición en interés particular y Petición de copias”, que son las que se desprender al momento de su radicación en el módulo de PQRSD.

https://sirena.corantioquia.gov.co/esirena/CtrlSolicitudes

Seleccione el tipo de PQRSD que va a diligenciar de la

PETICIÓN
Solicitud de interés general o particular, mediante la cual se

PETICIÓN CON IDENTIFICACIÓN RESERVA
Si considera que la petición pone en riesgo su
[Solicitud de información con identificación reservada](#)
TENGA EN CUENTA que si hace uso de esta

PETICIÓN DE INFORMACIÓN
Facultad de las personas para solicitar y obtener

PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL
Es la petición que hace una persona o comunidad

PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR
Cuando la solicitud se hace por una persona con

PETICIÓN DE COPIAS
Derecho a obtener copia de documentos o registros



MILTON ALEXANDER ESCOBAR NEGRED
Profesional Universitario

Anexos: No

Copia: N/A

Elaboró: Milton Alexander Escobar Negred, 

Revisó: Arbei de Jesús Osorio Restrepo

Fecha de elaboración: 19/06/2024

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