

# INFORME ANUAL 2021 PQRSD



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRS VIGENCIA 2021

Con el objetivo de realizar el seguimiento a los requerimientos realizados por los ciudadanos y a la atención y gestión de las soluciones de dichos requerimientos, como también dar cumplimiento al componente “Transparencia y Acceso a la Información”, proceso “Lineamientos de transparencia Pasiva”, La Corporación Autónoma Regional de Caldas-CORPOCALDAS, a través del Subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS recibidas y atendidas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2021.

Mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindaremos información detallada sobre los PQRS recibidos por los diferentes canales habilitados por la Corporación, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las Subdirecciones.

La información fué generada por el sistema CROSS en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de mayo de 2021, y a través del Sistema Admiarchi (con el que se cuenta actualmente) en el periodo comprendido entre el 31 de mayo y el 31 de diciembre de 2021.

Finalmente, basándonos en la información analizada, se exponen las recomendaciones que se consideran pertinentes para el mejoramiento de la prestación del servicio a los grupos de valor de CORPOCALDAS.



**Sandra Lucia Burgos Restrepo**

**LÍDER SUBPROCESO**

**CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

# DEFINICIONES

**PETICIÓN:** Toda actuación que inicie cualquier ciudadano, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

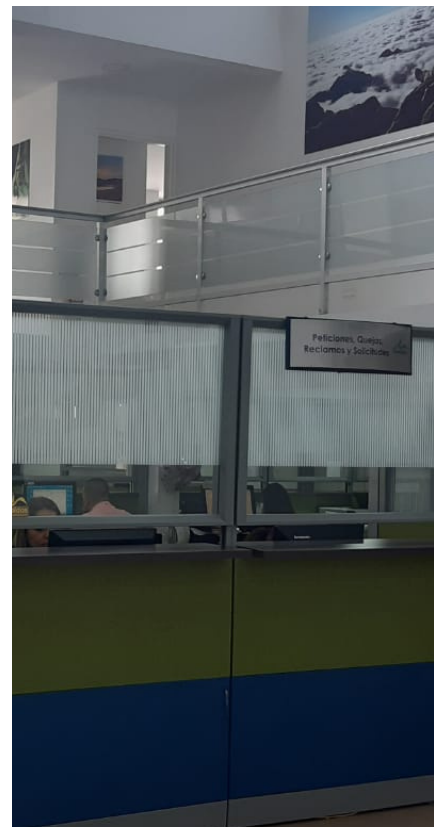
**CONSULTA:** Son las solicitudes formuladas ante las autoridades para que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

**QUEJA:** Es la manifestación escrita o verbal o a través de medios tecnológicos, por la cual se expresa una inconformidad respecto de una actuación o atención que considera irregular de uno o varios servidores públicos de la Corporación en desarrollo de sus funciones.

**RECLAMO:** Es la manifestación escrita o verbal o a través de medios tecnológicos por la cual se expresa una protesta o descontento respecto de alguna actuación, prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**SUGERENCIA:** Es el planteamiento o propuesta encaminada a recomendar la mejora frente a alguna actuación, servicio ó gestión de la entidad.

**DENUNCIA AMBIENTAL:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad ambiental de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación administrativa sancionatoria por actos contra los recursos naturales renovables y/o el medio ambiente. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.



# CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS PARA LA RECEPCIÓN DE LOS PQRSD

La Corporación Autónoma Regional de Caldas, CORPOCALDAS, cuenta con los siguientes canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos pueden formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD).

TABLA 1.

Canales de Atención dispuestos en la Corporación para la recepción de los PQRSD.

CANAL HABILITADO	DESCRIPCIÓN
Canal Presencial	<ul style="list-style-type: none"><li>·Atención personalizada al Ciudadano en la Sede de Atención al Usuario Carrera 24 #19-36 en la ciudad de Manizales.</li><li>·Atención en las Sedes de la Corporación ubicadas en los diferentes municipios del Departamento.</li></ul> <p>Cada sede de la Corporación cuenta con las instalaciones y el personal capacitado para la recepción de PQRSD.</p>
Página Web Institucional	<p>Portal Institucional <a href="http://www.corpocaldas.gov.co">www.corpocaldas.gov.co</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Link PQRSD</li><li>• Chat</li></ul>
Correo Electrónico Institucional	<p><a href="mailto:quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co">quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co</a></p>
Redes Sociales	<p>Todas las redes sociales oficiales de la Corporación como Facebook, Twitter e Instagram están habilitadas para recibir las solicitudes de los usuarios de una manera más ágil.</p>
Líneas Telefónicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Líneas Fijas: 8799676</li><li>• Línea Gratuita Nacional 018000968813</li><li>• Línea Móvil Claro 310 4697169</li></ul>
Canal Escrito	<p>Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal.</p>

## 1. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CASO DE PQRS REGISTRADOS EN LA VIGENCIA 2021

TABLA 2.

Clasificación por tipo de PQRS registrados en la vigencia 2021.

TIPO DE CASO	TOTAL	%
PETICIÓN	2416	57.414%
QUEJA	27	0.642%
RECLAMO	23	0.547%
DENUNCIA	1740	41.350%
SUGERENCIA	2	0.048%
<b>TOTAL</b>	<b>4208</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con los datos consignados en las plataformas Cross (1641 casos) desde el 01 de enero hasta el 30 de mayo de 2021 y en Admiarchi (2567 casos) desde el 31 de mayo hasta el 31 de diciembre de 2021, la Corporación registró la radicación de un total de 4208 solicitudes, distribuidos como se detalla en la Tabla 2.

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que Los casos como derechos de petición de interes general y solicitudes de informacion, concentró el mayor porcentaje con un 57.4 % del total de casos de PQRS de la Corporación, seguido con un 41.3 las denuncias ambientales en donde los ciudadanos pusieron en conocimiento algun tipo de conducta posiblemente irregular.

En porcentajes muy bajos se presentaron quejas, reclamos y sugerencias en este orden respectivamente.

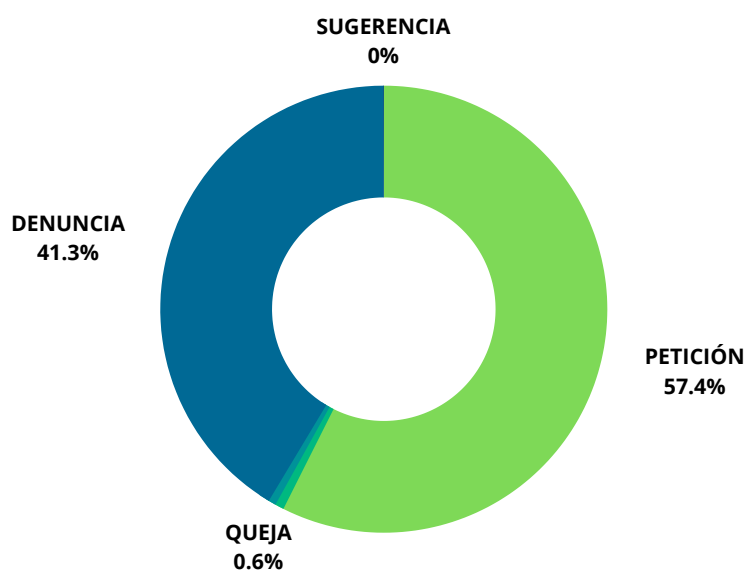


FIGURA 1.

Clasificación por tipo de caso de PQRS registrados en la vigencia 2021.

## 2. PQRS INGRESADOS A LA CORPORACIÓN POR ÁREA O DEPENDENCIA VIGENCIA 2021

Referente a los PQRS ingresados durante la vigencia y distribuidos por áreas o dependencias de la Corporación, se tiene la siguiente representación:

**TABLA 3.**

PQRS ingresados a la Corporación por área durante la vigencia 2021.

ÁREA O DEPENDENCIA	TOTAL	%
BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	1820	43.3%
SECRETARIA GENERAL	127	3.0%
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	7	0.2%
CONTROL INTERNO	20	0.5%
SUBDIRECCION DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL	1218	28.9%
SUBDIRECCION DE PLANIFICACION AMBIENTAL DEL TERRITORIO	68	1.6%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	107	2.5%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	841	20.0%

# GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSD

En la dinámica de atención a las PQRSD, se evidenció que durante la vigencia 2021 las tres subdirecciones misionales de la Corporación, obtuvieron el 92.2% del total de las solicitudes radicadas.

La Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas con 1820 registros, equivalentes al 43,3%, obtuvo el primer lugar, seguido por la Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental con 1218 PQRSD asignados que corresponden al 28.9%, y por último la Subdirección de Infraestructura Ambiental con 841 casos equivalentes al 20%.

Es así como las áreas de apoyo constituyen el 7.8% restante de los casos radicados como PQRSD.

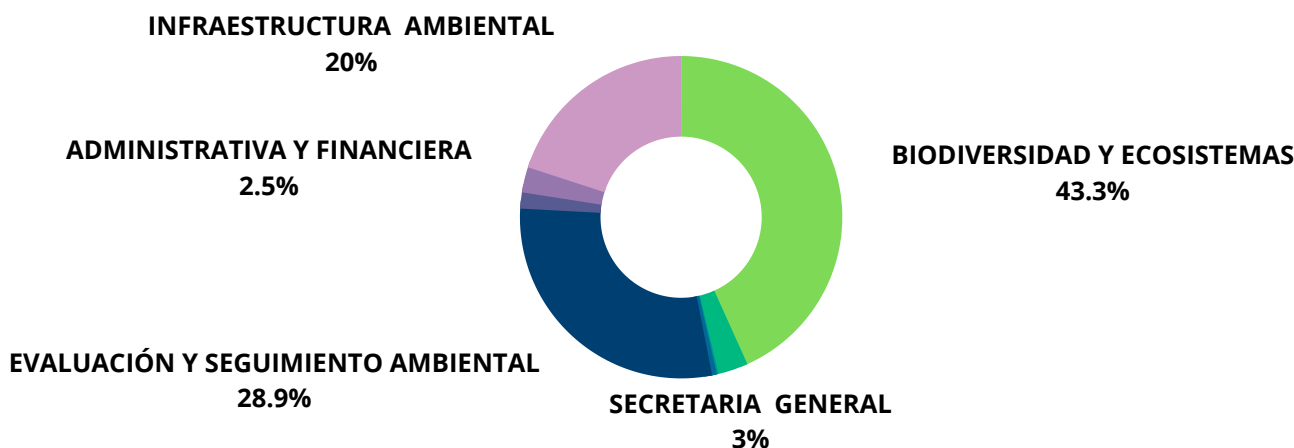


FIGURA 2.

PQRSD ingresadas a la Corporación por área o dependencia vigencia 2021.

## 3. GESTIÓN DE SOLUCIÓN PARA LOS PQRS REGISTRADOS EN LA VIGENCIA 2021

TABLA 4.

Gestión de solución para los PQRS registrado en la vigencia 2021.

TÉRMINO DE ATENCION	TOTAL	%
FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	2358	56%
FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1484	35%
PENDIENTES NO VENCIDAS	111	3%
PENDIENTES VENCIDAS	255	6%

Como se logra apreciar en la tabla 4, a 31 de Diciembre de 2021 la Corporación presentó el 56% de respuesta con finalización dentro del término a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, mientras que el 35% fueron registros finalizados de forma extemporánea o fuera del término; así mismo se logra apreciar que el 9% restante de registros figuran como pendientes, lo cual resulta muy riesgoso en virtud de las consecuencias disciplinarias y demás actuaciones que ésta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general.

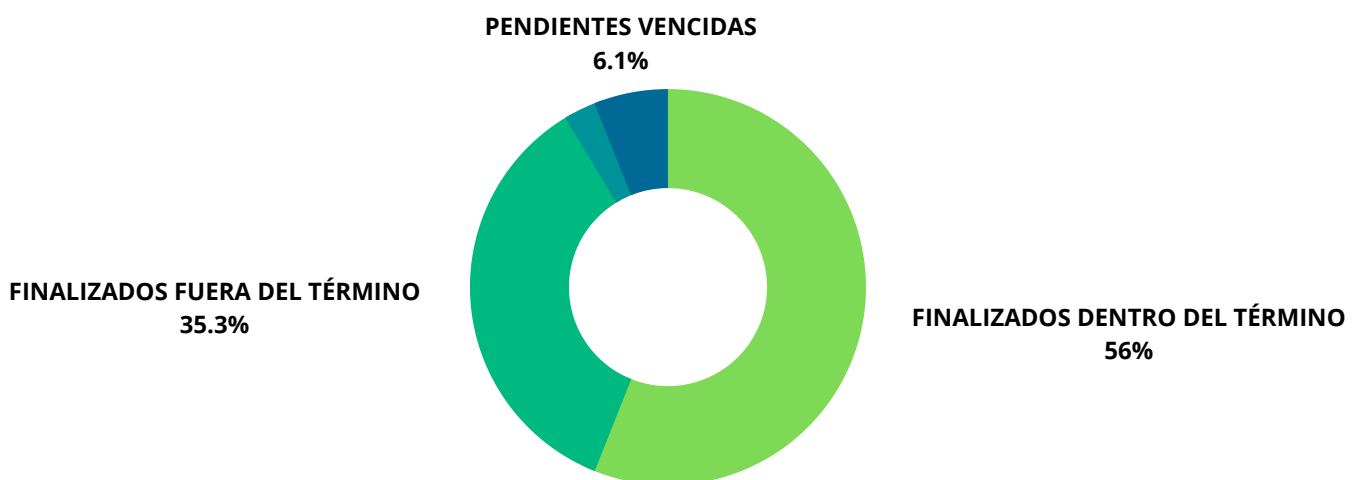


FIGURA 3.

Gestión de solución para los PQRS registrados en la vigencia 2021.



# GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSD

A continuación haremos referencia a la información correspondiente a la gestión de solución para los PQRSD registrados durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo y el 31 de diciembre de 2021 para las 3 Subdirecciones Misionales de la Corporación.

**NOTA:** Esta información se entrega únicamente para este periodo dado que con el sistema que se contaba en el primer semestre no fue posible consolidar la información detallada por áreas.

**TABLA 5.**

Gestión de solución para los PQRSD registrado durante el periodo del 31 de mayo al 31 de diciembre de 2021 en las tres subdirecciones misionales de la Corporación.

TÉRMINO DE ATENCION	BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	%	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	%	INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	%
FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	705	53%	342	61%	411	84%
FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	432	32%	153	27%	39	8%
PENDIENTES NO VENCIDAS	66	5%	9	2%	27	5%
PENDIENTES VENCIDAS	128	10%	53	10%	15	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1331</b>	<b>100%</b>	<b>557</b>	<b>100%</b>	<b>492</b>	<b>100%</b>

# GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSD

En la gestión de Solución de los casos para el periodo analizado correspondiente a 31 de mayo al 31 de diciembre de 2021, es evidente como la Subdirección de Infraestructura Ambiental presenta el mayor porcentaje de finalizados dentro del término establecido para dar respuesta a cada uno de los PQRSD con un 84%, seguido por la Subdirección de Evaluación y Seguimiento con un 61% y finalmente la Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas con un 53%.

Para los casos que fueron finalizados fuera del término, la Subdirección de Biodiversidad presentó el mayor porcentaje con un 32%, seguido por Evaluación con un 27% y finalmente Infraestructura con un 8%.

Finalizaron la vigencia 2021 con los siguientes porcentajes de pendientes vencidos: Biodiversidad y Evaluación con un 10% respectivamente e Infraestructura con el 3%.

Se concluye que la Subdirección de Infraestructura tiene los mejores indicadores de gestión de solución a las PQRSD que se registraron en esta área, seguido por Evaluación y Seguimiento y en último lugar Biodiversidad y Ecosistemas.

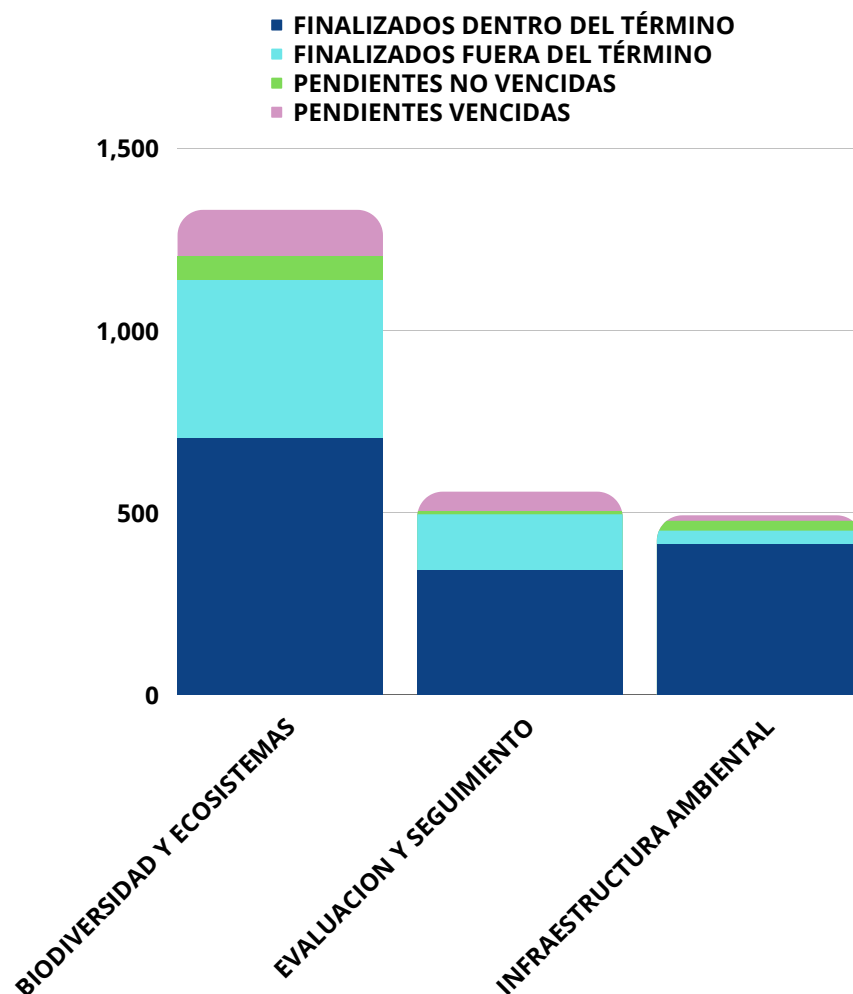


FIGURA 4.

Gestión de solución para los PQRSD registrado durante el periodo del 31 de mayo al 31 de diciembre de 2021 en las tres subdirecciones misionales de la Corporación.

## 4. GESTIÓN DE SOLUCIÓN PARA LOS PQRSD POR TIPOS DE CASO REGISTRADOS EN LA VIGENCIA 2021

En la tabla 6, se presentan los resultados de la gestión de solución para los PQRSD para cada uno de los tipos de casos que fueron registrados durante la vigencia 2021.

TABLA 6.

Gestión de solución para los PQRSD por tipos de caso registrados durante la vigencia 2021.

GESTIÓN DE SOLUCIÓN POR TIPO DE CASO	PETICIONES	%	QUEJAS	%	RECLAMOS	%	SUGERENCIAS	%	DENUNCIAS	%
FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1529	63%	18	67%	17	74%	0	0%	794	46%
FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	613	25%	6	22%	6	26%	0	0%	859	49%
PENDIENTES NO VENCIDAS	105	4%	0	0%	0	0%	0	0%	6	0%
PENDIENTES VENCIDAS	169	7%	3	11%	0	0%	2	2%	81	5%
TOTALES	2416		27		23		2		1740	

# GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRS

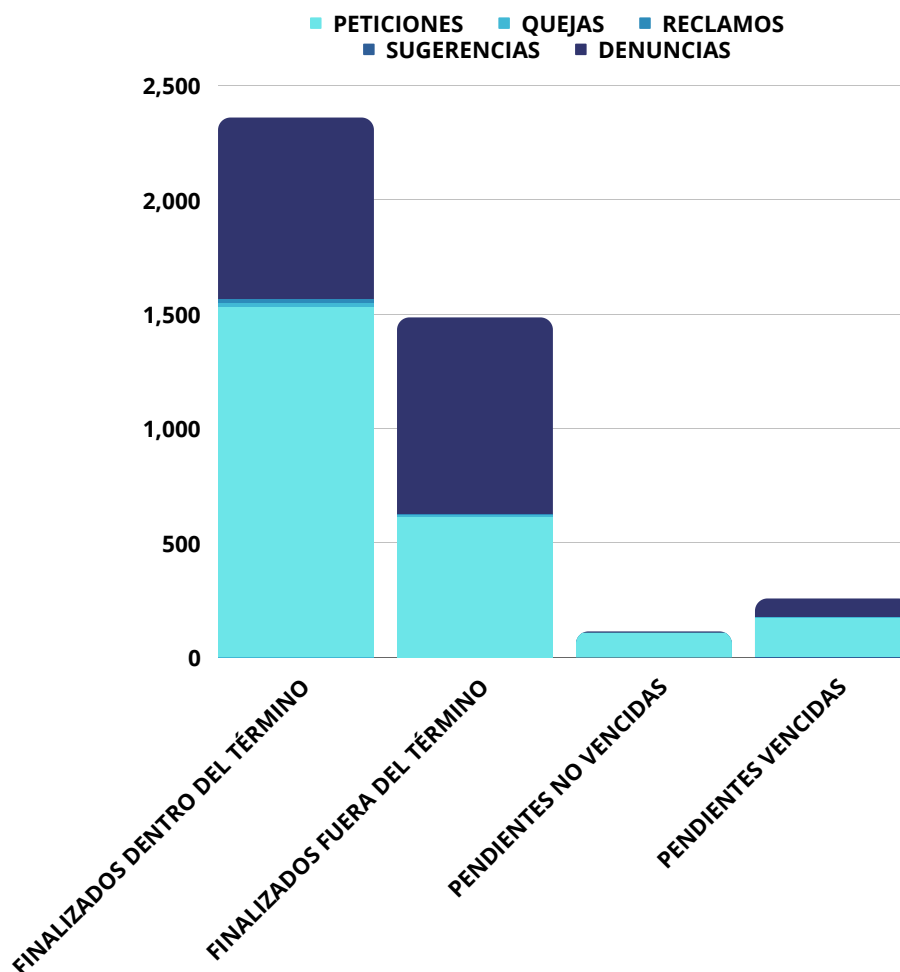


FIGURA 5.

Gestión de solución para los PQRS por tipo de caso registrados en la vigencia 2021.

Para los casos finalizados dentro del término, se evidencia que ninguno de los tipos de casos de PQRS que los usuarios radicaron durante el periodo analizado, tuvieron un 100% de respuesta dentro de los tiempos estimados para dar respuesta o solución. Un indicador muy desfavorable para la Corporación dado que los porcentajes restantes corresponden a casos finalizados fuera del término lo que acarrearía tanto para la Corporación como para los funcionarios consecuencias disciplinarias y demás actuaciones pertinentes para caso no atendido.

## 5. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN DURANTE LA VIGENCIA 2021

TABLA 7.

PQRSD recibidas por Canal de Atención durante la vigencia 2021.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Chat	31	1%
Correo electrónico	2750	65%
Correo Postal	57	1%
FAX	0	0%
Personal	673	16%
Telefónico	246	6%
No especificado	72	2%
Web	379	9%

De acuerdo con los canales de atención establecidos por CORPOCALDAS, de 4208 solicitudes que se recibieron en la vigencia 2021, el Canal Correo Electrónico concentró un 65% de la modalidad de recibo de PQRSD, seguido con un 16% el Canal presencial, y con un 9% la página web.

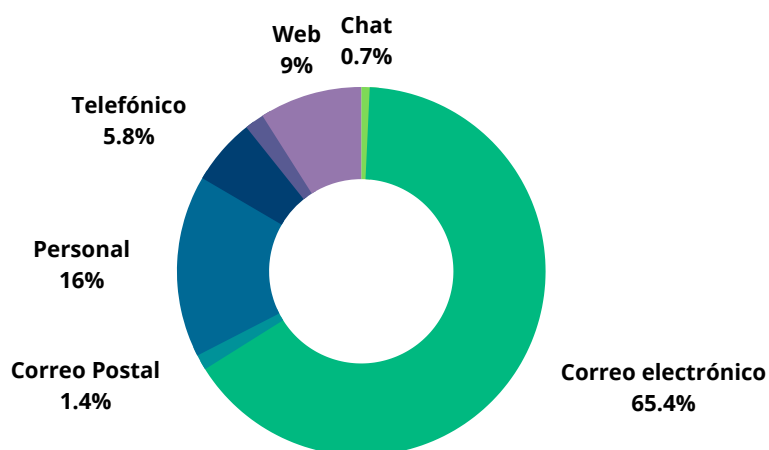


FIGURA 6.

PQRSD recibidas por Canal de Atención durante la vigencia 2021.

Se concluye entonces que los medios electrónicos tuvieron un alto crecimiento como mecanismo para realizar solicitudes en la Corporación, lo cual se explica por el contexto de la pandemia generada por el COVID 19.

# CONCLUSIONES

- La Corporación registró un total de 4208 PQRSD recibidos durante la vigencia 2021, de las cuales las peticiones o solicitudes representaron el 57.4%, y en segundo lugar con un porcentaje muy alto están las denuncias ambientales con el 41.3%, éstas con un nivel de importancia muy alto debido a que es un mecanismo que está a disposición de los ciudadanos para poner en conocimiento algún tipo de conducta posiblemente irregular en contra de los recursos naturales y el medio ambiente.
- En la dinámica de atención a las PQRSD, se evidenció que durante la vigencia 2021 las tres subdirecciones misionales de la Corporación, obtuvieron el 92.2% del total de las solicitudes radicadas. En primer lugar la Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas con 1820 registros, equivalentes al 43,3%, seguido por la Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental con 1218 PQRSD asignados que corresponden al 28.9%, y por último la Subdirección de Infraestructura Ambiental con 841 casos equivalentes al 20%.
- Los medios electrónicos tuvieron un alto crecimiento como mecanismo para realizar solicitudes en la Corporación, lo cual se explica por el contexto de la pandemia generada por el COVID 19.
- Para el periodo comprendido entre el 31 de mayo y el 31 de diciembre, la Subdirección de Infraestructura presentó los mejores indicadores de gestión de solución a las PQRSD que se registraron en esta área, seguido por Evaluación y Seguimiento y en último lugar Biodiversidad y Ecosistemas.
- Durante la vigencia 2021, se evidenció que ninguno de los tipos de casos de PQRSD que los usuarios radicaron durante el periodo analizado, tuvieron un 100% de respuesta dentro de los tiempos estimados para dar solución. Un indicador muy desfavorable para la Corporación dado que los porcentajes restantes corresponden a casos finalizados fuera del término lo que acarrearía tanto para la Corporación como para los funcionarios consecuencias disciplinarias y demás actuaciones pertinentes para caso no atendido.
- La Corporación, pensando en estar a la vanguardia de las tecnologías y de otras Corporaciones del País, ha venido mejorando y ampliando sus canales de recepción de las PQRSD, habilitando medios virtuales como las redes sociales, para que los usuarios puedan radicar sus solicitudes de manera más rápida y ágil.

# RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el contexto presentado durante el periodo de análisis, vigencia 2021, se considera pertinente presentar las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar la prestación de los servicios ambientales por parte de las diferentes áreas y dependencias de la Corporación.

- Continuar con el seguimiento semanal y mensual por parte del Subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, con miras a verificar que la gestión en la atención de los PQRSD se cumplan dentro de los términos dispuestos legalmente para cada tipo de caso.
- Realizar continuo monitoreo a las peticiones de información recurrentes, con el fin de generar respuestas rápidas y oportunas a los usuarios.
- Por parte del Subproceso de Desarrollo Humano, incluir en el Plan Institucional de Capacitación-PIC 2022, programas de capacitación con el objetivo de generar competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano.
- Solicitar por parte de cada Subdirector o Líder de proceso, acciones de **respuestas inmediatas** a los casos que se encuentran en estado EN TRÁMITE VENCIDOS. Así mismo, tener en cuenta los casos que se encuentran dentro de los términos para dar una respuesta oportuna.
- Garantizar la logística que permita la atención a las solicitudes y quejas ambientales presentadas por los usuarios, lo que permita dar respuesta dentro de los términos e incrementar el índice de satisfacción de los grupos de interés.
- Continuar con la socialización de los diferentes canales de atención al ciudadano que tiene la Corporación, con miras a lograr un mayor uso de las herramientas tecnológicas, en cuanto a la presentación de los PQRSD.
- Socialización de los procedimientos internos, clasificación y términos de Ley, tanto a los funcionarios del área de Atención al Usuario que participan en la recepción y radicación de las PQRSD, como a funcionarios y contratistas en general de la Corporación.
- Brindar inducción y reinducción a los técnicos de los municipios sobre el manejo adecuado del Aplicativo ADMIARCHI módulo PQRSD, con el objeto de radicar en primer momento las PQRSD que presentan los usuarios en los municipios del departamento, esto en aras de garantizar el menor tiempo posible para la solución a cada uno de los casos.

# RECOMENDACIONES

---

- Dar especial atención a las peticiones presentadas por los organismos de Control y vigilancia, y responder de fondo y de manera oportuna.
- Evaluar por parte de Subdirectores y líderes de procesos, los motivos de los incumplimientos a los PQRSD para generar planes de mejoramiento en cada una de las áreas o dependencias de la Corporación.