


Medellín,

CORANTIOQUIA - Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial Medellín	
MEMORANDO	
TODAS LAS DEPENDENCIAS	
Fecha: 30-ago-2024 08:05 AM Pág: 1	160-MEM2408-5781
Anexos: 11 PAGINAS	Favor citar este número al responder
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 2024

Se remite para los fines pertinentes el Informe de PQRSD - Trimestre II 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 abril 1 a junio 30 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 a la contratista Yury Vanessa Mendoza Betancur en el correo electrónico ymendoza@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


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: Vanessa Mendoza Betancur 

Revisó: Vanessa Mayo Gómez 

Fecha de elaboración: 23/08/2024

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 II 2024

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

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

Medellín, 2024-08-23

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 II – 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 segundo 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.

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 II – 2024

A continuación, en la Tabla 1, se refleja el consolidado institucional correspondiente al segundo trimestre del año 2024, donde se recibieron un total de 2629 PQRSD, siendo la Petición en interés particular la que representa la mayor participación con 1713 que representa el 65,16%.

Asimismo, se observa que el total de solicitudes recibidas durante el período de análisis, 2383 cuentan con respuesta que corresponde al 90,64%.

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	1556	157	1713
Petición de Información	330	31	361
Petición en interés general	136	26	162
Petición entre autoridades	106	12	118
Petición de copias	92	4	96
Reclamo	67	4	71
Petición	43	1	44
Consulta	29	4	33
Denuncia	6	6	12
Queja administrativa	8	0	8
Petición de información de congresistas	6	0	6
Petición de información de la defensoría del pueblo	3	1	4
Sugerencia	1	0	1
Total, general	2383	246	2629

Tabla 1
Peticiones recibidas y su estado de respuesta

Revisando la tabla siguiente, se evidencia que la Subdirección de Ecosistemas con un total de 367 solicitudes que representan el 13,95% del total general, es la dependencia que recibe el mayor número de PQRS, seguido de las oficinas territoriales Aburrá Norte y Hevéxicos con 271, y 251 respectivamente.

Dependencia	Con Respuesta	Sin Respuesta	Total, general
Subdirección de ecosistemas	359	8	367
Oficina Territorial Aburrá Norte	200	71	271
Oficina Territorial Hevéxicos	233	18	251
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	221	10	231
Oficina Territorial Tahamíes	195	4	199
Oficina Territorial Cartama	178	3	181
Oficina Territorial Zenufaná	137	25	162
Subdirección de Planeación	146	0	146
Oficina Territorial Citará	145	0	145

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 Aburrá Sur	95	36	131
Subdirección Administrativa y Financiera	117	3	120
Subdirección de Gestión Ambiental	110	6	116
Oficina Territorial Panzenú	80	19	99
GIT Licencias y Trámites Especiales	48	38	86
Secretaría Ambiental de Envigado	41	0	41
Subdirección de Participación y Cultura ambiental	36	0	36
Secretaría General	24	0	24
Oficina Control Interno Disciplinario	8	0	8
Oficina de control interno	7	0	7
Dirección General	0	5	5
Oficina asesora de comunicaciones	3	0	3
Total, general	2383	246	2629

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 (100.00% y 44.19%) con relación a las que ya fueron resueltas (0.00% y 55.81% respectivamente).

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

Dependencia	Con Respuesta	Sin Respuesta	Total, general
Subdirección de ecosistemas	97.82%	2.18%	100.00%
Oficina Territorial Aburrá Norte	73.80%	26.20%	100.00%
Oficina Territorial Hevéricos	92.83%	7.17%	100.00%
Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial	95.67%	4.33%	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 Tahamíes	97.99%	2.01%	100.00%
Oficina Territorial Cartama	98.34%	1.66%	100.00%
Oficina Territorial Zenufaná	84.57%	15.43%	100.00%
Subdirección de Planeación	100.00%	0.00%	100.00%
Oficina Territorial Citará	100.00%	0.00%	100.00%
Oficina Territorial Aburrá Sur	72.52%	27.48%	100.00%
Subdirección Administrativa y Financiera	97.50%	2.50%	100.00%
Subdirección de Gestión Ambiental	94.83%	5.17%	100.00%
Oficina Territorial Panzenú	80.81%	19.19%	100.00%
GIT Licencias y Trámites Especiales	55.81%	44.19%	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%
Oficina Control Interno Disciplinario	100.00%	0.00%	100.00%
Oficina de control interno	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	90.64%	9.36%	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 73,64%, seguido por las solicitudes recibidas por medio de la página web cuyo enlace es: <https://www.corantioquia.gov.co/pqrsd/> con participación del 13,08% y las interpuestas de manera presencial en sede central y oficinas territoriales con 10,00%.

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 65,16%, 13,73% y 6,16% 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

Dependencia	E-mail	Web	Presencial	Buzón	WhatsApp	Verbal	Llamada telefónica	Facebook	Twitter	Total, general
Petición en interés particular	49.03%	6.96%	7.15%	0.91%	0.57%	0.19%	0.19%	0.08%	0.08%	65.16%
Petición de Información	10.61%	2.17%	0.68%	0.11%	0.08%	0.04%	0.00%	0.04%	0.00%	13.73%
Petición en interés general	3.84%	1.48%	0.46%	0.15%	0.15%	0.04%	0.04%	0.00%	0.00%	6.16%
Petición entre autoridades	4.03%	0.11%	0.15%	0.15%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	4.49%
Petición de copias	2.24%	0.46%	0.80%	0.08%	0.04%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	3.65%
Reclamo	1.56%	0.30%	0.68%	0.04%	0.00%	0.08%	0.04%	0.00%	0.00%	2.70%
Petición	1.45%	0.23%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.67%
Consulta	0.19%	0.99%	0.00%	0.04%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.26%
Denuncia	0.27%	0.15%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.46%
Queja administrativa	0.00%	0.23%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.00%	0.30%
Petición de información de congresistas	0.23%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.23%
Petición de información de la defensoría del pueblo	0.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.15%
Sugerencia	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%
Total, general	73.64%	13.08%	10.00%	1.48%	0.87%	0.38%	0.34%	0.11%	0.08%	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 62% 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 (367 PQRSD) dentro del total recibido para el período de estudio, refleja 12 días como tiempo promedio de respuesta, que incluso supera a las dependencias, Subdirección de Participación y Cultura ambiental, Subdirección de Sostenibilidad y Gestión Territorial, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Territorial Hevéxicos, Subdirección de Gestión Ambiental, Oficina Territorial Zenufaná y Oficina Territorial Aburrá norte, 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 Territorial Aburrá Sur y Oficina Territorial Panzenú, que con una

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

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	5	74,40
GIT Licencias y Trámites Especiales	86	44,01
OT. Aburrá Sur	131	32,24
OT. Panzenú	99	31,08
OT. Aburrá Norte	271	30,01
OT. Zenufaná	162	22,63
Gestión Ambiental	116	22,40
OT. Hevéxicos	251	20,41
Oficina asesora de comunicaciones	3	15,33
Sostenibilidad y Gestión Territorial	231	15,08
Participación y Cultura ambiental	36	12,86
Ecosistemas	367	12,41
OT. Tahamiés	199	11,39
Secretaría Ambiental de Envigado	41	11,10
Administrativa y Financiera	120	10,95
OT. Cartama	181	10,76
OT. Citará	145	9,74
Planeación	146	9,40
Oficina Control Interno Disciplinario	8	5,63
Secretaría General	24	5,54
Oficina de control interno	7	5,00
Total	2629	18,45

Tabla 5
Tiempos promedio de respuesta por dependencia

Tomando en consideración que el tiempo promedio de respuesta fue de aproximadamente 19 días para el total de 2629 PQRSD recibidas durante el segundo 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”

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

A través de la Tabla 6, se puede observar que únicamente las categorías **“Consulta, Petición, Queja administrativa, sugerencia y Petición de información de congresistas”** reflejan 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, Petición en interés general, Petición de información, Petición entre autoridades y Petición de información de la defensoría del pueblo”**, que superan ampliamente el tiempo establecido por ley.

Dependencia	Promedio de Duración (días)	Términos de ley
Denuncia	46	15
Consulta	23	30
Petición en interés general	23	15
Reclamo	19	15
Petición de Información	19	10
Petición en interés particular	18	15
Petición entre autoridades	17	10
Petición de información de la defensoría del pueblo	13	5
Petición de copias	12	10
Petición	10	15
Queja administrativa	8	15
Sugerencia	7	15
Petición de información de congresistas	4	5
Total, general	18	

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 2383 PQRSD que tuvieron respuesta en el período de análisis, 34 de ellas fueron resueltas negativamente equivalente al 1.42%, donde el 0.92% se respondieron de esa manera por información incompleta (especialmente asociada a trámites ambientales cuya documentación se recibió por correo electrónico).

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

Igualmente es importante detallar que 13 solicitudes que corresponden al 0,55% fueron resueltas con traslado a otras entidades públicas por competencia.

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar claramente que el 98,03% de las PQRSD, lo que es igual a 2336 recibidas en el segundo trimestre del año en curso, fueron resueltas satisfactoriamente.

Modo Respuesta	Total	Participación
Resuelto satisfactoriamente	2336	98.03%
Resuelto negativamente - falta información	22	0.92%
Resuelto negativamente	12	0.50%
Traslado por competencia	13	0.55%
Total, general	2383	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”.
- 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 res](#)
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 comunidac

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

PETICIÓN DE COPIAS
Derecho a obtener copia de documentos o regist



MILTON ALEXANDER ESCOBAR NEGRED
Profesional Universitario

Anexos: No

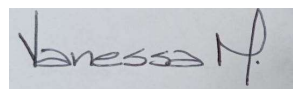
Copia: N/A

Elaboró: Vanessa Mendoza Betancur 

Revisó: Vanessa Mayo Gómez 

Fecha de elaboración: 23/08/2024

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



VANESSA MENDOZA BETANCUR
Técnica Contratista PAC