



Plan de Acción Institucional
"Protegiendo el patrimonio
ambiental y más cerca
del ciudadano"
2020 - 2023

INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021



Servicio al
Cliente



PQRS

Recibidas por modalidad de
petición.

PETICIONES
2.133
(74%)

QUEJAS
6
2%

DENUNCIAS
741
(22%)

2.887
EN EL PRIMER
SEMESTRE DEL
AÑO 2021
(100%)

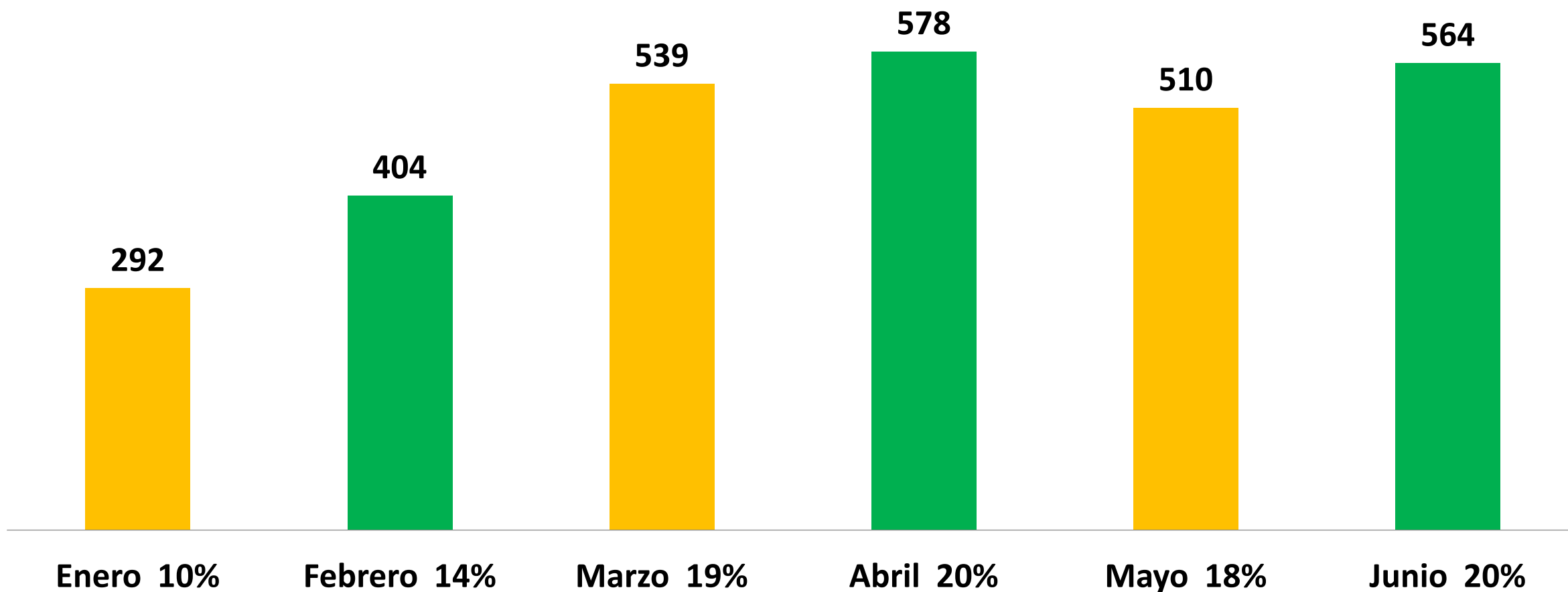
SOLICITUDES, SOLICITUDES DE
INFORMACION.
506
(18%)

RECLAMOS
1
1%

SUGERENCIA
6
1%

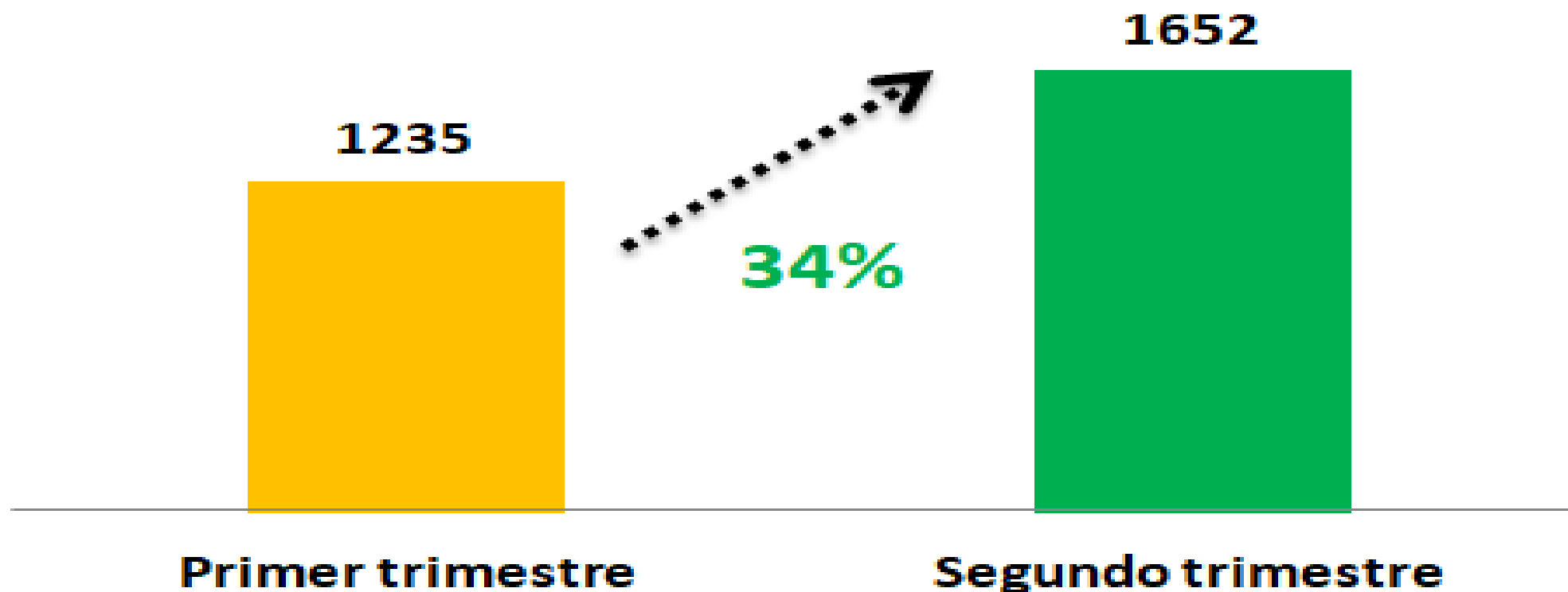


Consolidado PQRSD por mes





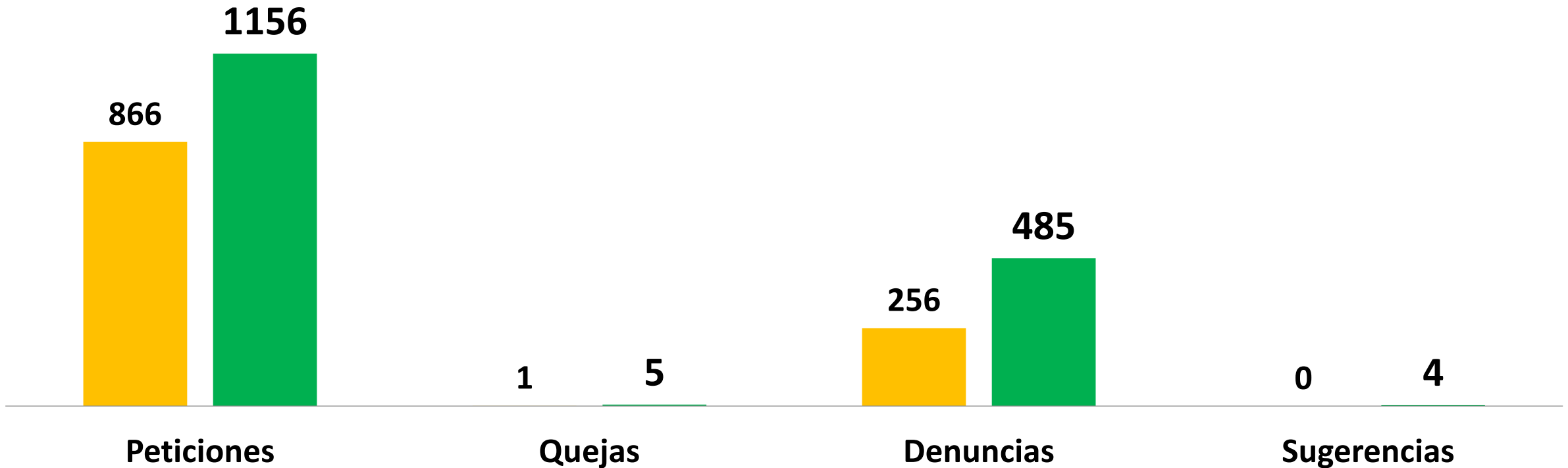
comparativo PQRSD por trimestre



•Se evidencia un crecimiento de un 34% en el segundo trimestre frente al primer trimestre del año evaluado. (2021)



■ Primer trimestre ■ Segundo trimestre



- La anterior grafica demuestra el comparativo por trimestre del número de entradas de acuerdo a la clase documental.
- En el primer semestre solo se presento un reclamo ante la autoridad ambiental.

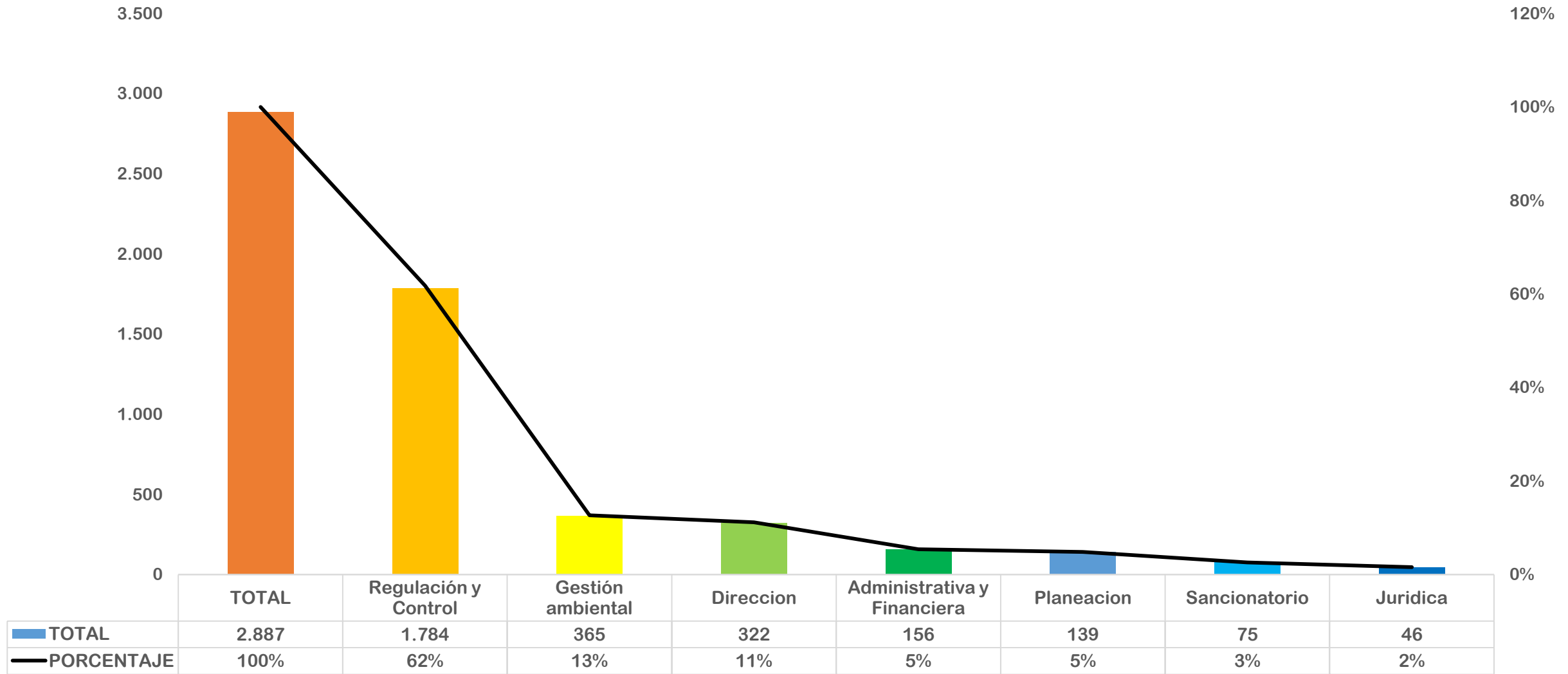


A continuación se detalla el porcentaje de PQRSD recibidas, radicadas y asignadas por dependencia durante el primer semestre del año 2021.

| SUBDIRECCIÓN | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|--|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| Dirección | 3% | 10% | 10% | 12% | 14% | 15% |
| Planeación | 7% | 3% | 2% | 5% | 6% | 7% |
| Sancionatorio | 2% | 2% | 2% | 2% | 4% | 2% |
| Jurídica | 2% | 1% | 1% | 2% | 2% | 1% |
| Administrativa y Financiera | 4% | 4% | 4% | 7% | 4% | 2% |
| Gestión ambiental | 14% | 14% | 14% | 12% | 10% | 10% |
| Regulación y Control | 72% | 66% | 66% | 61% | 61% | 63% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

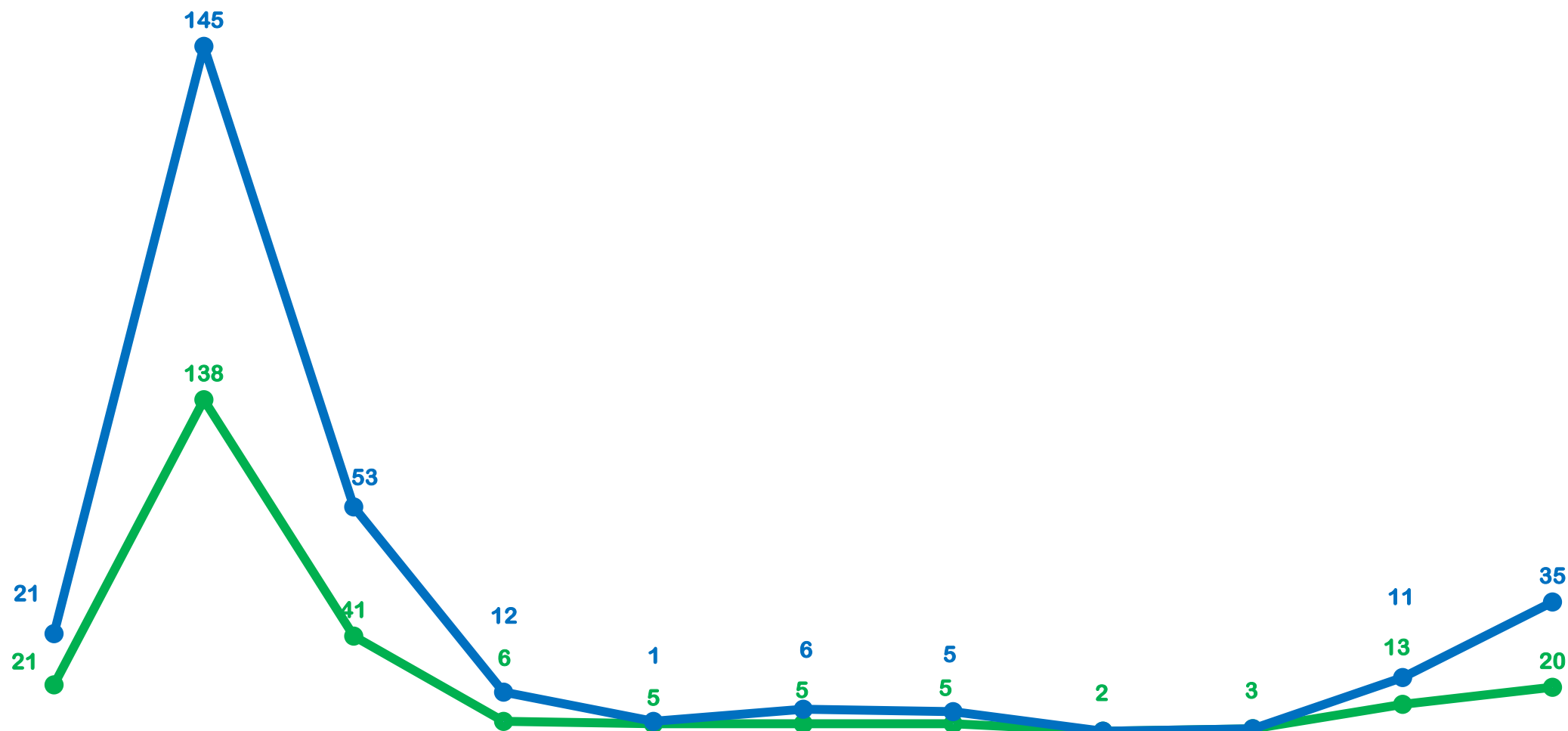


CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD RADICADOS POR SUBDIRECCION





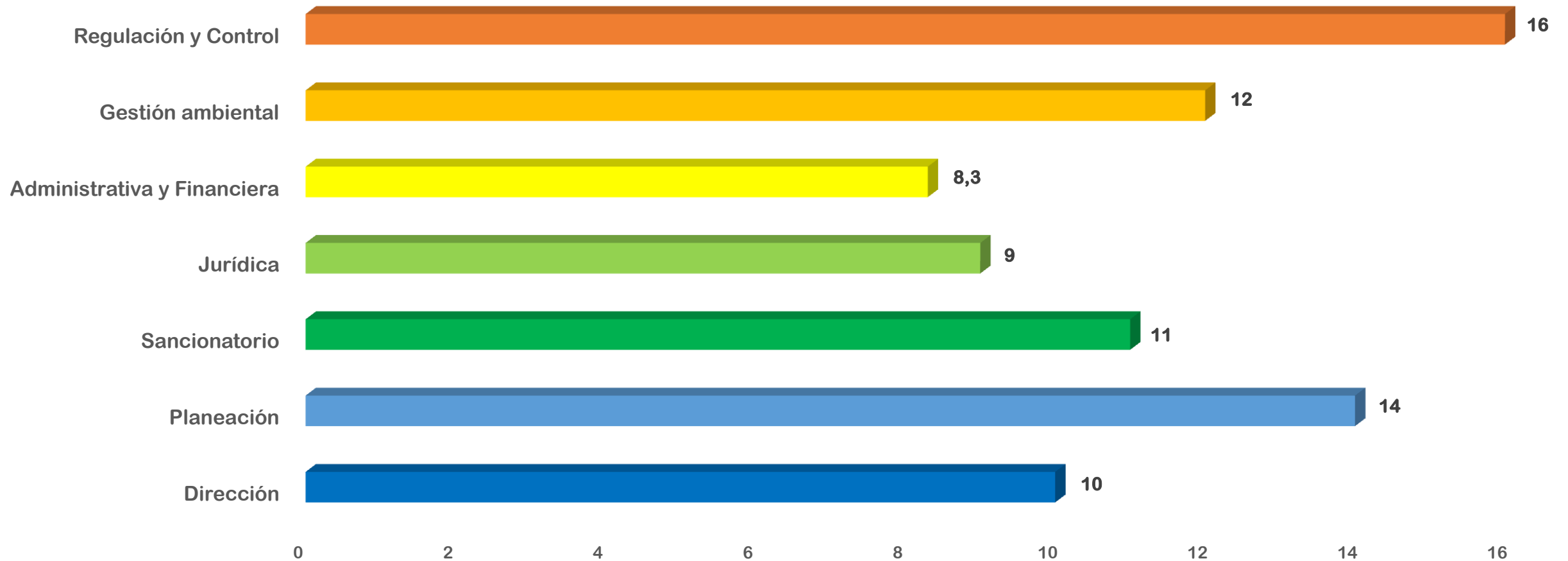
TOTAL PQRSD ENTES GUBERNAMENTALES Y DE CONTROL



| | GOBERNACION | ALCALDIAS | PROCURADURIA | CONTRALORIA | DEFENSORIA | FISCALIA | PERSONERIA | CONGRESO | EJERCITO | POLICIA | MINISTERIOS |
|-------------------|-------------|-----------|--------------|-------------|------------|----------|------------|----------|----------|---------|-------------|
| SEGUNDO TRIMESTRE | 21 | 145 | 53 | 12 | 1 | 6 | 5 | 0 | 0 | 11 | 35 |
| PRIMER TRIMESTRE | 21 | 138 | 41 | 6 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 13 | 20 |



PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA



El promedio de respuesta de las PQRSD por parte de la Corporación Autónoma Regional del Quindío es de 11 Días hábiles, teniendo en cuenta que el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Amplían los términos para atender peticiones a 30 días hábiles.



Solicitudes de información recurrentes

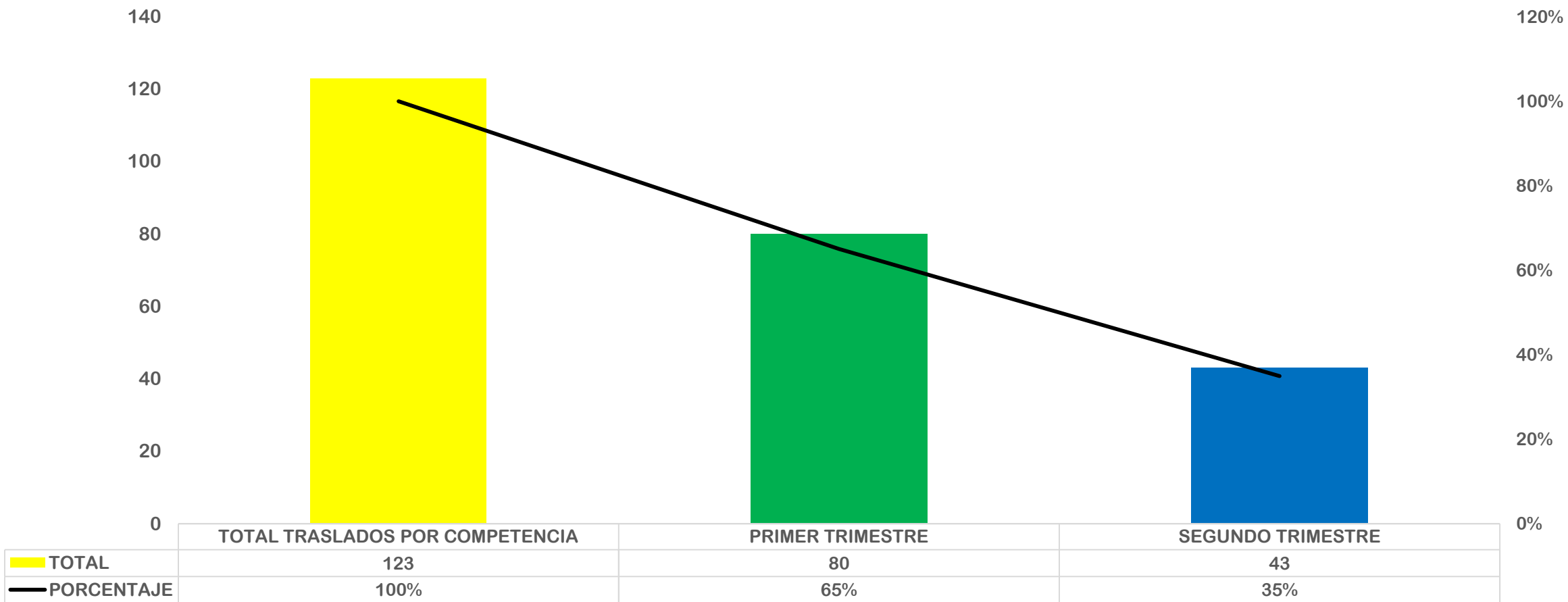
La causa de los picos registrados en el primer semestre se relacionan con los siguientes temas:

- Solicitudes de información permiso de vertimientos (51)
- Solicitud de información Aprovechamiento (28)

506 Solicitudes de información fueron Radicadas en la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ) en el primer semestre del año 2021.



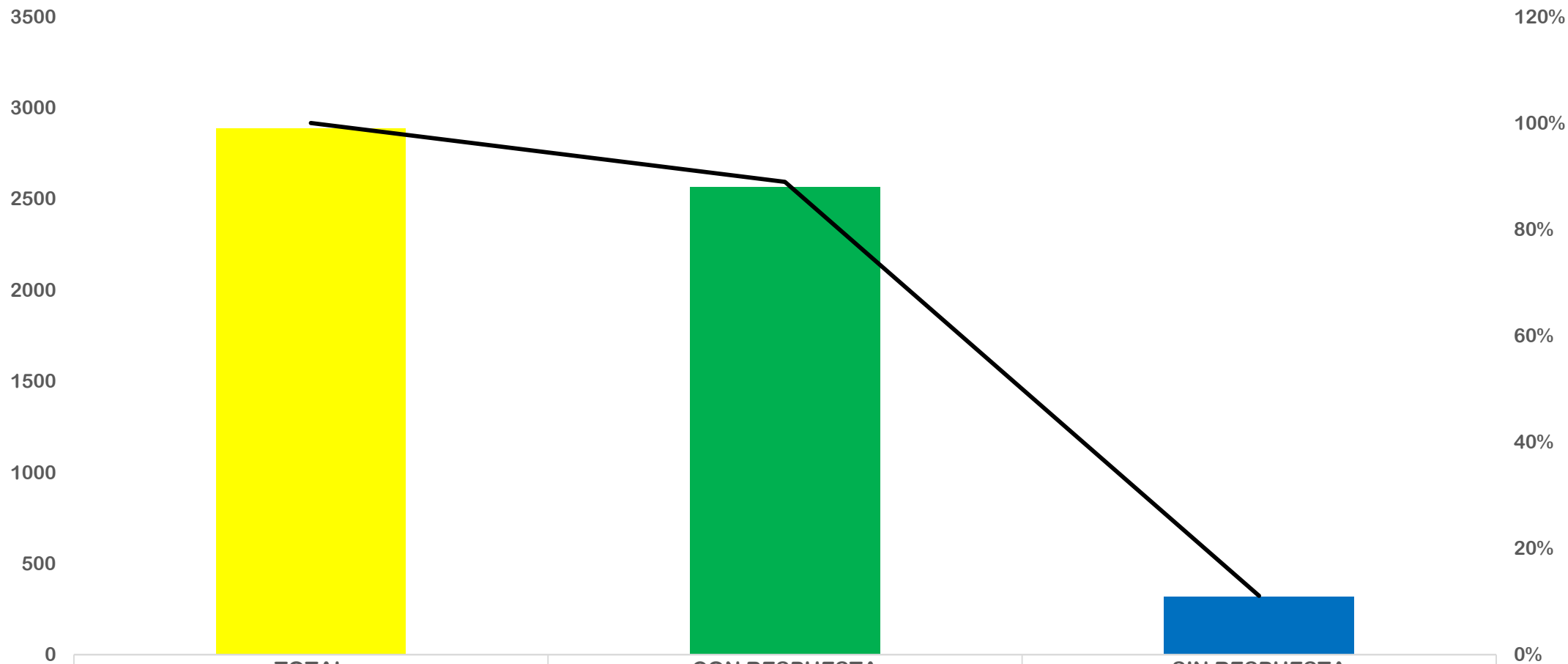
TOTAL TRASLADOS POR COMPETENCIA PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021



•En el primer semestre del año 2021 se realizaron 123 traslados por competencia en la Corporación Autónoma Regional del Quindío.



TOTAL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021 PQRSD CON RESPUESTA Y SIN RESPUESTA



■ TOTAL
— PORCENTAJE

| | TOTAL | CON RESPUESTA | SIN RESPUESTA |
|--|-------|---------------|---------------|
| | 2887 | 2567 | 320 |
| | 100% | 89% | 11% |



Por último se evidencia de acuerdo a la grafica anterior que de las 2.887 PQRSD que ingresaron a la CRQ el 89% tienen respuesta y el 11% restante no cuenta con una respuesta, esto no quiere decir que estén vencidas, lo que significa es que se encuentran dentro de los términos de respuesta de acuerdo a la ley 1755 de 2015. Así pues, la Corporación autónoma regional del Quindío cuenta con un porcentaje de efectividad de respuesta oportuna del 89%.



- ✓ A partir del análisis realizado a los PQRSD de la Corporación Autónoma Regional del Quindío recibidos durante el primer semestre del año 2021, se identifica que la Subdirección de Regulación y Control (SRYC) es la dependencia con mas PQRSD radicadas en la corporación, aproximadamente con mas de un 60%.
- ✓ La capacidad de respuesta de los servidores con el paso del tiempo se ha venido fortaleciendo con responsabilidad y seriedad al prestar el servicio a la ciudadanía, generando credibilidad y confianza en la administración pública.
- ✓ Se siguen Implementando acciones para la mejora continua del debido proceso de las PQRSD.