

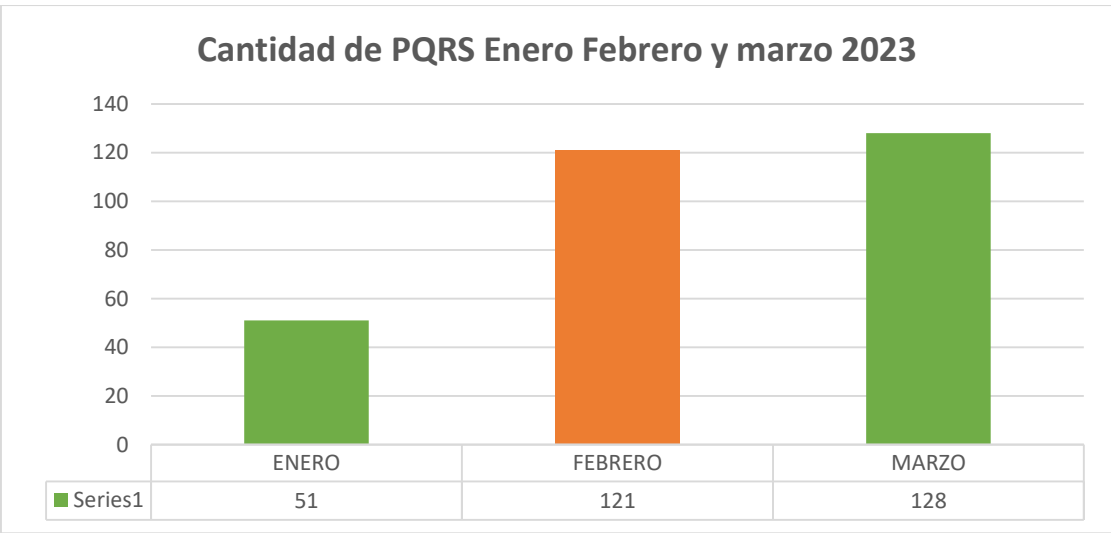
INFORME DE REVISIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- ANÁLISIS VIGENCIA 2023

El análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes-PQRS que se recibieron en la Corporación Autónoma Regional del Cesar-CORPOCESAR en la vigencia 2023, se presenta con base en el seguimiento llevado a cabo por la oficina Asesor de Dirección, en el marco de las actividades desarrolladas dentro del proceso Gestión Jurídica en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

2023 – Enero, febrero y marzo

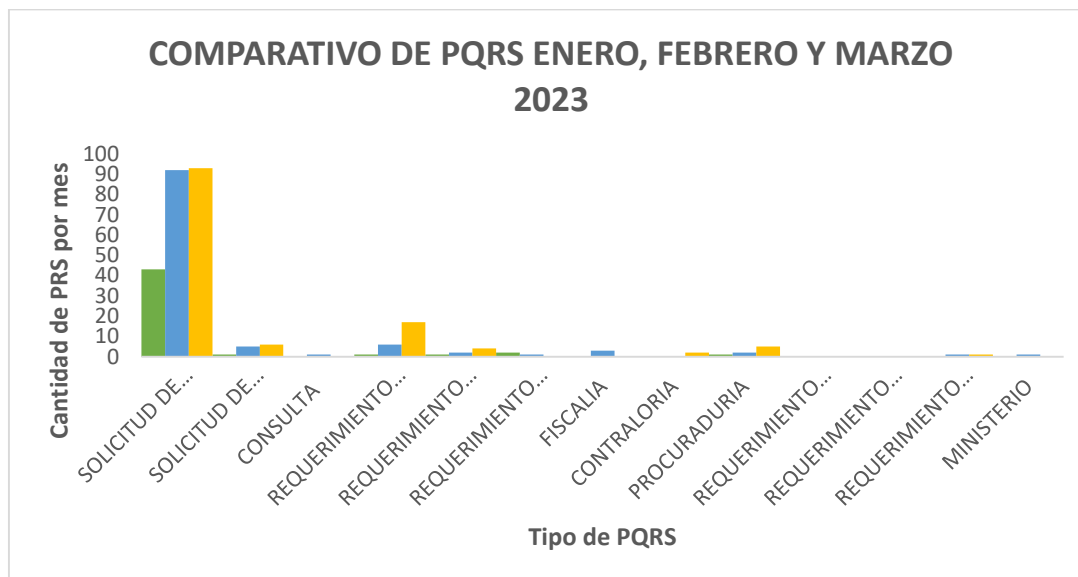
Durante los meses de enero, febrero y marzo de **2023** se presentaron **300** peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, distribuidas así:

Mes	Cantidad de PQRS
ENERO	51
FEBRERO	121
MARZO	128
TOTAL	300



COMPARATIVO DE PQRS ENERO, FEBRERO Y MARZO 2023			
Tipo de PQRS	Enero	Febrero	Marzo
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	45	98	93
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	5	6
CONSULTA		1	
REQUERIMIENTO PUBLICO	1	7	17
REQUERIMIENTO CONGRESISTA	1	2	4
REQUERIMIENTO DEFENSORIA	2	1	
FISCALIA		3	
CONTRALORIA			2
PROCURADURIA	1	2	5

REQUERIMIENTO URGENTE 1			
REQUERIMIENTO URGENTE 2			
REQUERIMIENTO URGENTE 3		1	1
MINISTERIO		1	
Total	51	121	128



De acuerdo al comparativo de las PQRS recibidas en los meses de enero, febrero y marzo de la vigencia 2023 se puede observar que las solicitudes de Información son las que con mayor frecuencia se reciben en la Corporación, ya que de 300 PQRS recibidas, 236 corresponden a solicitudes de información, le sigue requerimiento público con 25 radicados y solicitud de documentos con 12 radicados.

Se **reportó** una **eficacia** del **46%** en respuesta a las PQRS en la entidad, dentro de los términos legales, es decir que de las 300 PQRS recibidas, **137** se respondieron dentro del término definido por la ley, **163** PQRS fuera del término de la ley:

Estado de PQRS Enero, Febrero y marzo 2023	
Respondidas dentro del Término	137
Respondidas Fuera de Término	163
Sin responder	0
TOTAL	300

A continuación, se discrimina el comparativo por mes de las PQRS respondidas dentro del término definido por la ley, fuera del término de la ley:

COMPARATIVO DE PQRS RESPONDIDAS EN TERMINO II TRIMESTRE 2023			
Tipo de PQRS	Enero	Febrero	Marzo
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	28	60
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	5	5
CONSULTA			
REQUERIMIENTO PUBLICO		2	11
REQUERIMIENTO CONGRESISTA		2	2
REQUERIMIENTO DEFENSORIA		1	
FISCALIA		1	
CONTRALORIA			
PROCURADURIA	1	1	4
REQUERIMIENTO URGENTE 1			
REQUERIMIENTO URGENTE 2			
REQUERIMIENTO URGENTE 3			
MINISTERIO			
SubTotal	14	40	82
Total	136		

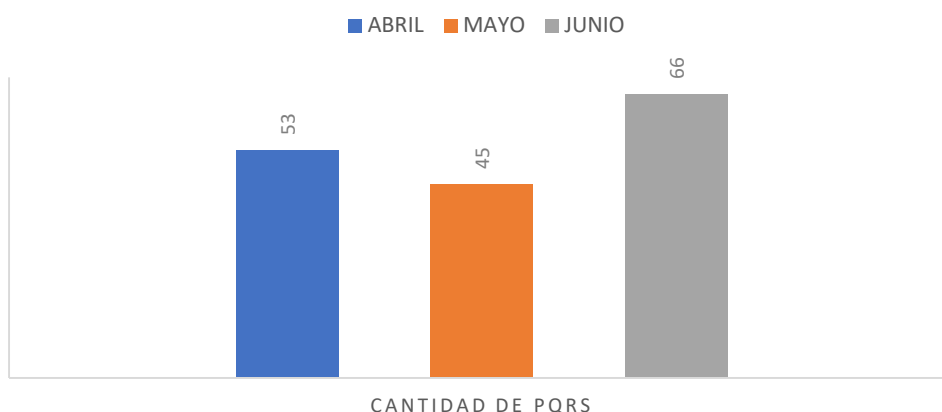
COMPARATIVO DE PQRS RESPONDIDAS FUERA DE TERMINO II TRIMESTRE 2023			
Tipo de PQRS	Enero	Febrero	Marzo
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	34	70	34
SOLICITUD DE DOCUMENTOS			2
CONSULTA			
REQUERIMIENTO PUBLICO	2	5	5
REQUERIMIENTO CONGRESISTA			2
REQUERIMIENTO DEFENSORIA			
FISCALIA		2	
CONTRALORIA		1	2
PROCURADURIA	1		1
REQUERIMIENTO URGENTE 1		1	
REQUERIMIENTO URGENTE 2		1	
REQUERIMIENTO URGENTE 3		1	
OTROS			
SubTotal	37	81	46
Total	164		

2023 – Abril, mayo y junio:

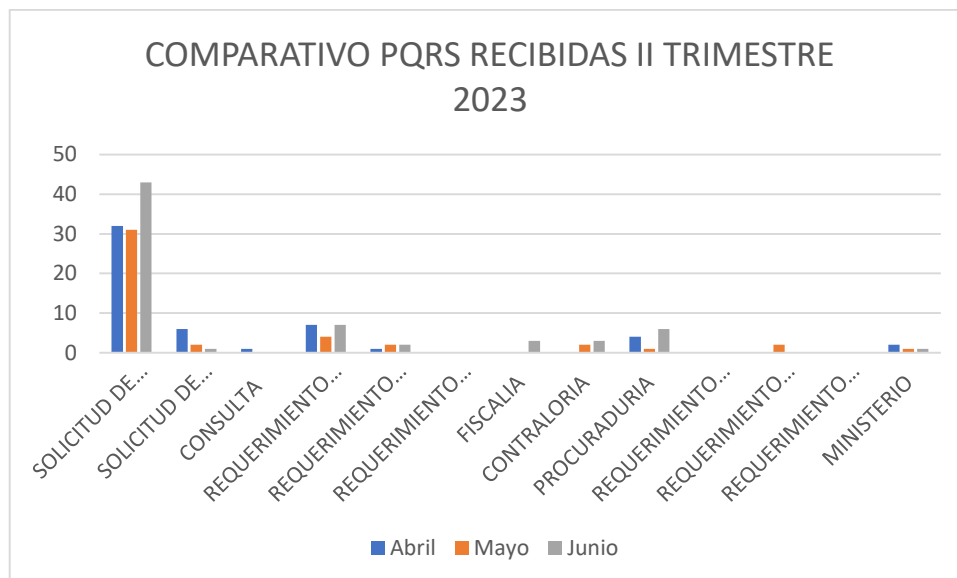
Durante los meses de abril, mayo y junio de **2023** se presentaron 164 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, distribuidas así:

Mes	Cantidad de PQRS
ABRIL	53
MAYO	45
JUNIO	66
TOTAL	164

CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE 2023



COMPARATIVO DE PQRS II TRIMESTRE 2023			
Tipo de PQRS	Abril	Mayo	Junio
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	32	31	43
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	6	2	1
CONSULTA	1		
REQUERIMIENTO PUBLICO	7	4	7
REQUERIMIENTO CONGRESISTA	1	2	2
REQUERIMIENTO DEFENSORIA			
FISCALIA			3
CONTRALORIA		2	3
PROCURADURIA	4	1	6
REQUERIMIENTO URGENTE 1			
REQUERIMIENTO URGENTE 2		2	
REQUERIMIENTO URGENTE 3			
MINISTERIO	2	1	1
Total	53	45	66



De acuerdo al comparativo de las PQRS recibidas en los meses de abril, mayo y junio de la vigencia 2023 se puede observar que las solicitudes de Información son las que con mayor frecuencia se reciben en la Corporación, ya que de 164 PQRS recibidas, 106 corresponden a solicitudes de información, le sigue requerimiento público con 18 radicados y procuraduría con 11 radicados.

Se **reportó** una **eficacia** del **61%** en respuesta a las PQRS en la entidad, dentro de los términos legales, es decir que de las 164 PQRS recibidas, **100** se respondieron dentro del término definido por la ley, **64** PQRS fuera del término de la ley:

Estado de PQRS del II Trimestre 2023	
Respondidas dentro del Término	100
Respondidas Fuera de Término	64
Sin responder	0
TOTAL	164

A continuación, se discrimina el comparativo por mes de las PQRS respondidas dentro del término definido por la ley, fuera del término de la ley:

COMPARATIVO DE PQRS RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO I TRIMESTRE 2021			
Tipo de PQRS	Abril	Mayo	Junio
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	18	16	31
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2	1	1
CONSULTA			
REQUERIMIENTO PUBLICO	5	2	4
REQUERIMIENTO CONGRESISTA			1
REQUERIMIENTO DEFENSORIA			

FISCALIA			1
CONTRALORIA		2	2
PROCURADURIA	4	1	5
REQUERIMIENTO URGENTE 1			
REQUERIMIENTO URGENTE 2			
REQUERIMIENTO URGENTE 3			
MINISTERIO	2	1	1
SubTotal	31	23	46
Total	100		

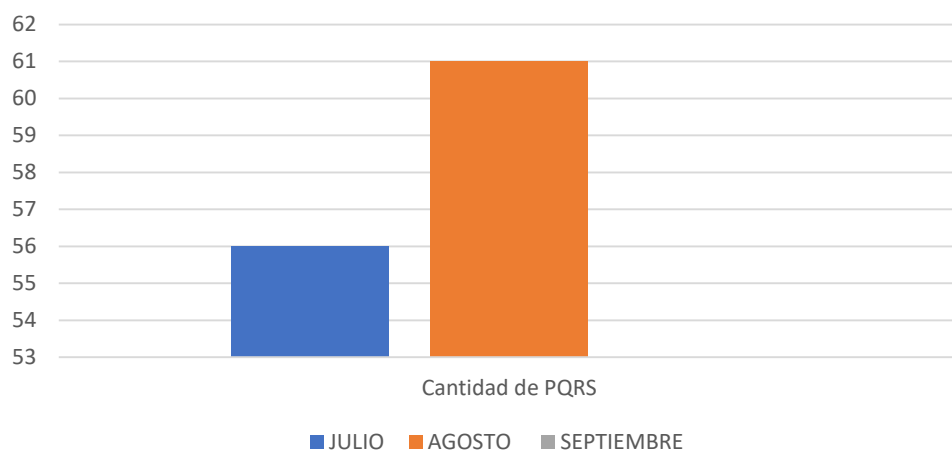
COMPARATIVO DE PQRS RESPONDIDAS FUERA DE TERMINO I TRIMESTRE 2021			
Tipo de PQRS	Abril	Mayo	Junio
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	14	15	12
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	4	1	
CONSULTA	1		
REQUERIMIENTO PUBLICO	2	2	3
REQUERIMIENTO CONGRESISTA	1	2	1
REQUERIMIENTO DEFENSORIA			
FISCALIA			2
CONTRALORIA			1
PROCURADURIA			1
REQUERIMIENTO URGENTE 1			
REQUERIMIENTO URGENTE 2		2	
REQUERIMIENTO URGENTE 3			
MINISTERIO			
SubTotal	22	22	20
Total	64		

2023 – Julio y agosto:

Durante los meses de julio y agosto de **2023** se presentaron 117 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, distribuidas así:

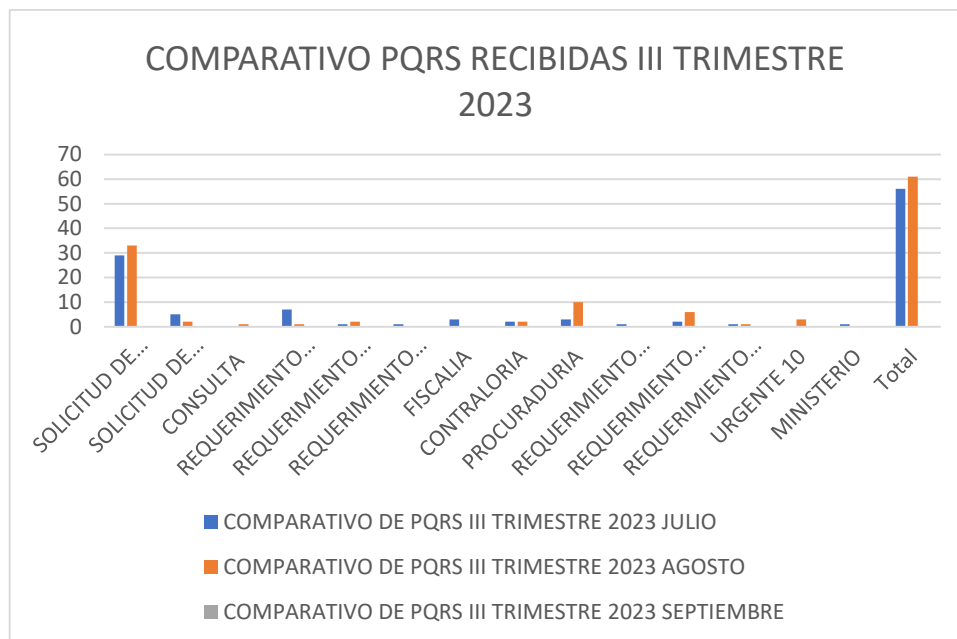
Mes	Cantidad de PQRS
JULIO	56
AGOSTO	61
SEPTIEMBRE	
TOTAL	117

CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS EN EL III TRIMESTRE 2023



COMPARATIVO DE PQRS III TRIMESTRE 2023

Tipo de PQRS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	29	33	
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	5	2	
CONSULTA		1	
REQUERIMIENTO PUBLICO	7	1	
REQUERIMIENTO CONGRESISTA	1	2	
REQUERIMIENTO DEFENSORIA	1		
FISCALIA	3		
CONTRALORIA	2	2	
PROCURADURIA	3	10	
REQUERIMIENTO URGENTE 1	1		
REQUERIMIENTO URGENTE 2	2	6	
REQUERIMIENTO URGENTE 3	1	1	
URGENTE 10		3	
MINISTERIO	1		
Total	56	61	0



De acuerdo al comparativo de las PQRS recibidas en los meses de julio y agosto de la vigencia 2023 se puede observar que las solicitudes de Información son las que con mayor frecuencia se reciben en la Corporación, ya que de 117 PQRS recibidas, 62 corresponden a solicitudes de información, le sigue la procuraduría con 13 radicados y requerimiento público con 8 radicados.

Se **reportó** una **eficacia** del **95%** en respuesta a las PQRS en la entidad, dentro de los términos legales, es decir que de las 117 PQRS recibidas, **111** se respondieron dentro del término definido por la ley, **5** PQRS fuera del término de la ley, encontrándose una petición pendiente por responder la cual por ser una consulta elevada por el Ministerio de Ambiente tiene fecha de vencimiento el día 10 de octubre de 2023:

Estado de PQRS del III Trimestre 2023	
Respondidas dentro del Término	111
Respondidas Fuera de Término	5
Sin responder	1
TOTAL	117

A continuación, se discrimina el comparativo por mes de las PQRS respondidas dentro del término definido por la ley, fuera del término de la ley:

COMPARATIVO DE PQRS RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO III TRIMESTRE 2023			
Tipo de PQRS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	27	33	
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	5	2	
CONSULTA			
REQUERIMIENTO PUBLICO	7	1	
REQUERIMIENTO CONGRESISTA	1	2	
REQUERIMIENTO DEFENSORIA	1		
FISCALIA	3		
CONTRALORIA	1	2	
PROCURADURIA	3	10	
REQUERIMIENTO URGENTE 1	1		
REQUERIMIENTO URGENTE 2	2	4	
REQUERIMIENTO URGENTE 3	1	1	
REQUERIMIENTO URGENTE 10		3	
MINISTERIO	1		
SubTotal	53	58	0
Total	111		

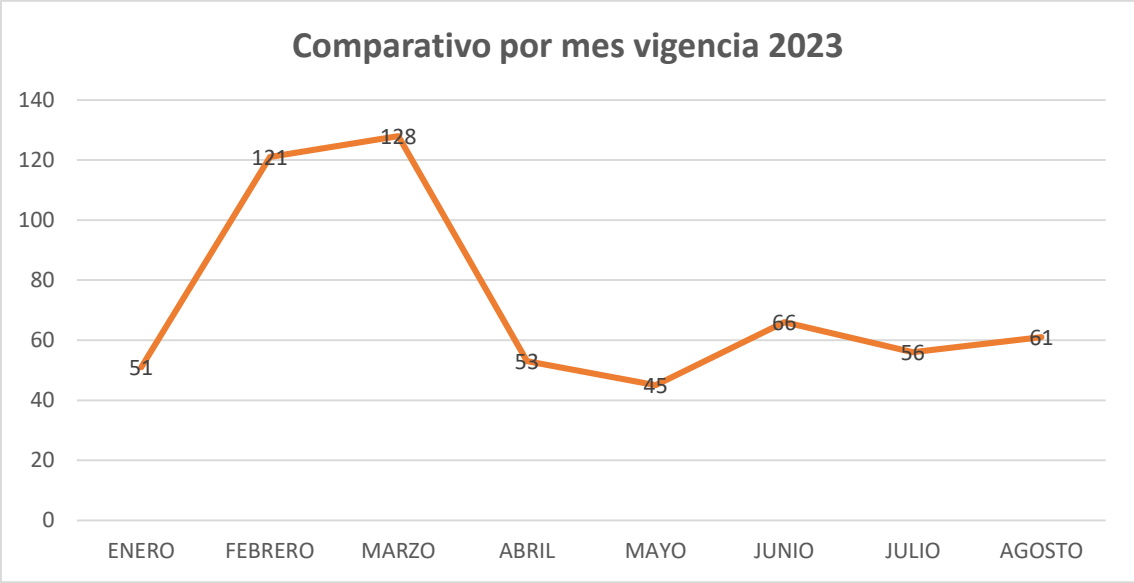
COMPARATIVO DE PQRS RESPONDIDAS FUERA DE TERMINO III TRIMESTRE 2023			
Tipo de PQRS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2		
SOLICITUD DE DOCUMENTOS			
CONSULTA			
REQUERIMIENTO PUBLICO			
REQUERIMIENTO CONGRESISTA			
REQUERIMIENTO DEFENSORIA			
FISCALIA			
CONTRALORIA	1		
PROCURADURIA			
REQUERIMIENTO URGENTE 1			
REQUERIMIENTO URGENTE 2		2	
REQUERIMIENTO URGENTE 3			
OTROS			
SubTotal	3	2	0
Total	5		

COMPARATIVO DE PQRS SIN RESPUESTA III TRIMESTRE 2023			
Tipo de PQRS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN			
SOLICITUD DE DOCUMENTOS			
CONSULTA		1	
REQUERIMIENTO PUBLICO			
REQUERIMIENTO CONGRESISTA			
REQUERIMIENTO DEFENSORIA			
FISCALIA			
CONTRALORIA			
PROCURADURIA			
REQUERIMIENTO URGENTE 1			
REQUERIMIENTO URGENTE 2			
REQUERIMIENTO URGENTE 3			
OTROS			
SubTotal	0	1	0
Total	1		

Conclusiones

Durante la vigencia 2023 se han recibido **581** peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, distribuidas así:

Mes	Cantidad de PQRS
ENERO	51
FEBRERO	121
MARZO	128
ABRIL	53
MAYO	45
JUNIO	66
JULIO	56
AGOSTO	61
TOTAL	581



Se puede observar que de 581 PQRS recibidas en la vigencia 2023, el mes en que más se recibieron PQRS fue marzo con **128**, el cual representa el **22%** del total de PQRS recibidas, seguido de febrero con **121** y junio con **66**.

Mes	Cantidad de PQRS	Respondidas dentro del Término	Respondidas Fuera de Término	Sin responder
ENERO	51	14	37	0
FEBRERO	121	28	81	0
MARZO	128	82	46	0
ABRIL	53	31	22	0
MAYO	45	23	22	0
JUNIO	66	46	20	0
JULIO	56	53	3	0
AGOSTO	61	58	2	1
TOTAL	581	335	233	1

