

INFORME PRIMER TRIMESTRE 2022

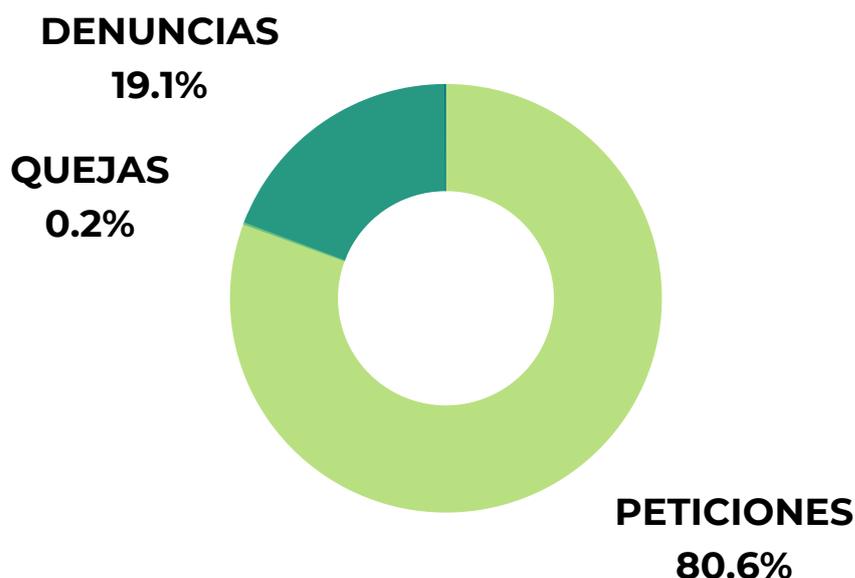


INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022

1.768

PQRS RADICADOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2022

Durante los tres primeros meses de la vigencia 2022, se tuvo el registro de 1.768 PQRS.



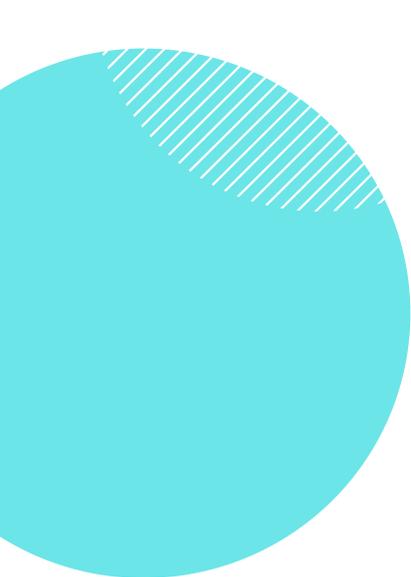
89,82%

GESTIÓN POSITIVA DE LOS CASOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE

Durante el primer trimestre de la vigencia fueron resueltas 971 PQRS dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 54,92% de los casos.

Igualmente el 34,9% cerraron al 31 de marzo como pendientes no vencidas.

En total el 89,82% de los casos presentaron un reporte positivo de su gestión en la Corporación.



CONTENIDO

- 1** Introducción
- 2** PQRSD recibidas en el trimestre
- 3** PQRSD recibidas por canal de atención
- 4** PQRSD por municipios
- 5** Gestión de solución de los PQRSD por términos de atención
- 6** PQRSD por clasificación
- 7** Indicadores
- 8** Traslados por competencia
- 9** Conclusiones
- 10** Recomendaciones

1.INTRODUCCIÓN

La Sub Dirección Administrativa y Financiera desde el Sub Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, presenta este documento correspondiente al informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Corporación Autónoma Regional de Caldas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2022, 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 el de dar cumplimiento al componente “Transparencia y Acceso a la Información”, proceso “Lineamientos de transparencia Pasiva” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, se brinda información detallada sobre los PQRSD recibidos por los diferentes canales habilitados por la Corporación, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las Sub Direcciones. El análisis fue realizado con base a la información generada por el Sistema Admiarchi.

Finalmente, el objetivo del presente informe es formular recomendaciones al Comité Directivo y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los grupos de valor de CORPOCALDAS.

Sandra Lucía Burgos Restrepo

LÍDER SUBPROCESO

CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

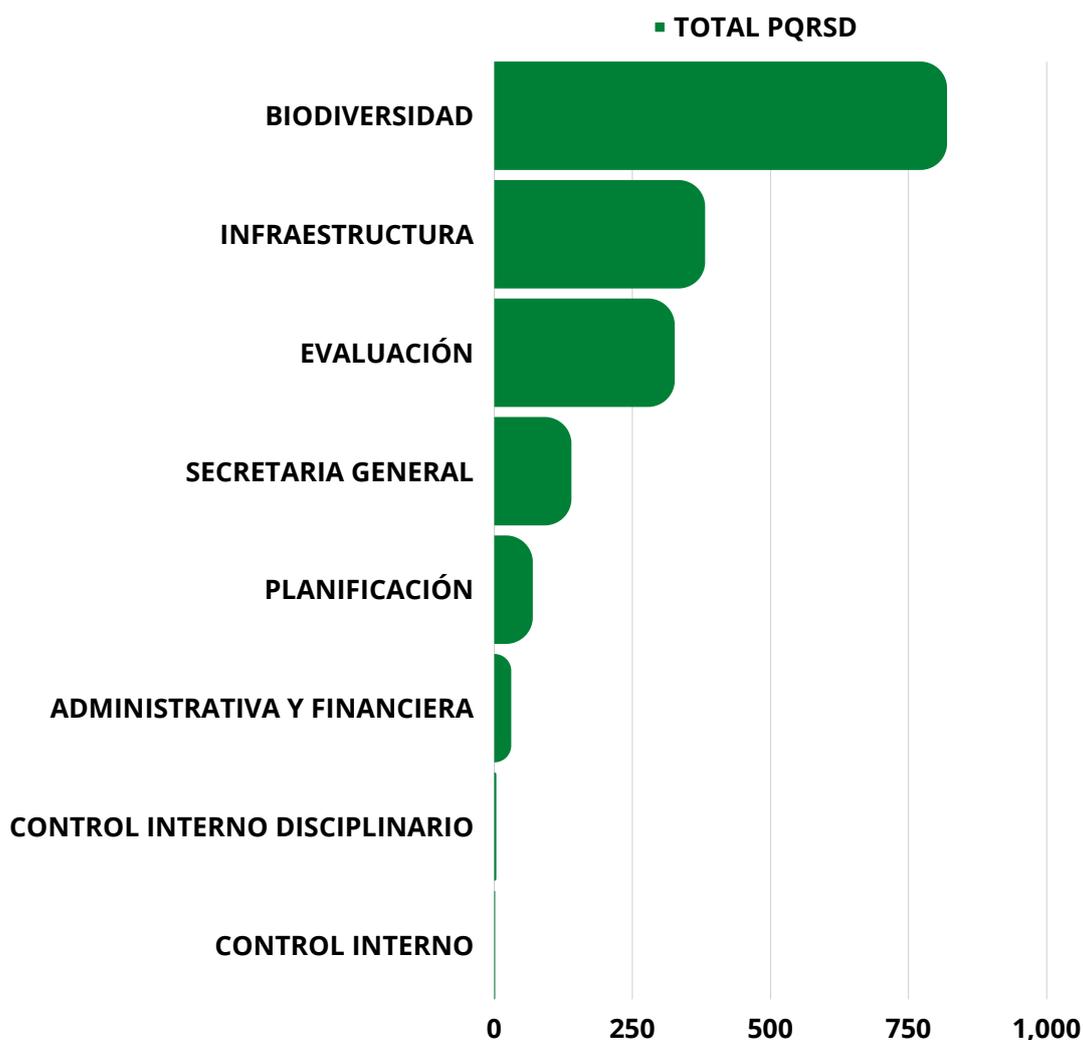
2.PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2022

Para el primer trimestre de 2022, se entrega el informe de los casos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS, radicados en el aplicativo ADMIARCHI,

En total fueron radicados 1768 PQRS, de los cuales 1425 fueron Peticiones con un 80,60%, 338 denuncias con el 19,12%, 3 quejas que corresponden al 0,17% y finalmente 2 sugerencias con el 0.11%. Para este periodo no fueron registrados Reclamos.

La información detallada de los casos radicados por tipo para cada una de las áreas o dependencias de la Corporación se entregan a continuación:

	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA
BIODIVERSIDAD	611	0	0	0	208
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	215	0	0	0	111
INFRAESTRUCTURA	361	1	0	0	19
PLANIFICACIÓN	67	0	0	2	0
SECRETARÍA GENERAL	139	0	0	0	0
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	28	2	0	0	0
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0	0	0	0



Del total de PQRSD registradas (1.768), el 90,21% fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación. En primer lugar con un 46,32% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del primer trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental con un 21,55%, en tercer lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 18,44% y finalmente la Sub Dirección de Planificación del Territorio con un 3,9% de los casos. El 9,79% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.

3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

163 CASOS
CANAL TELEFÓNICO
9,22%



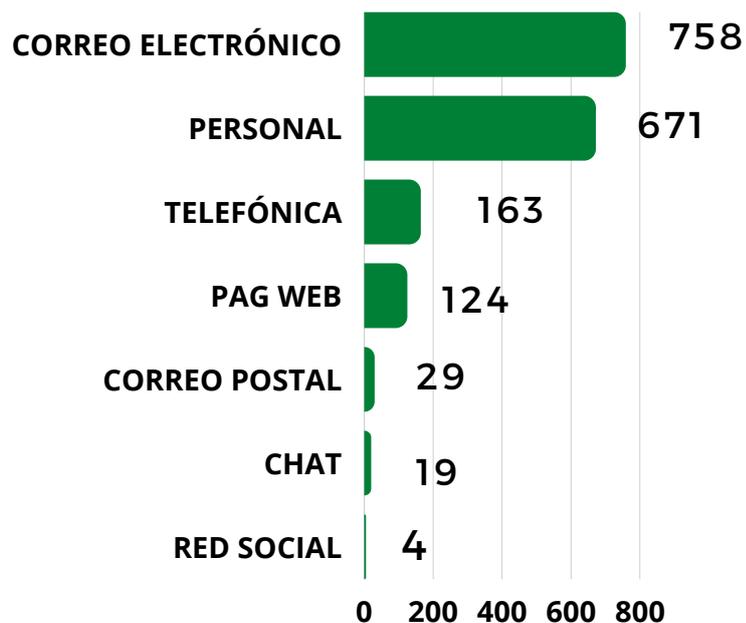
29 CASOS
CANAL ESCRITO
1,64%



671 CASOS
CANAL PRESENCIAL
37,95%



905 CASOS
CANAL VIRTUAL
51,19%

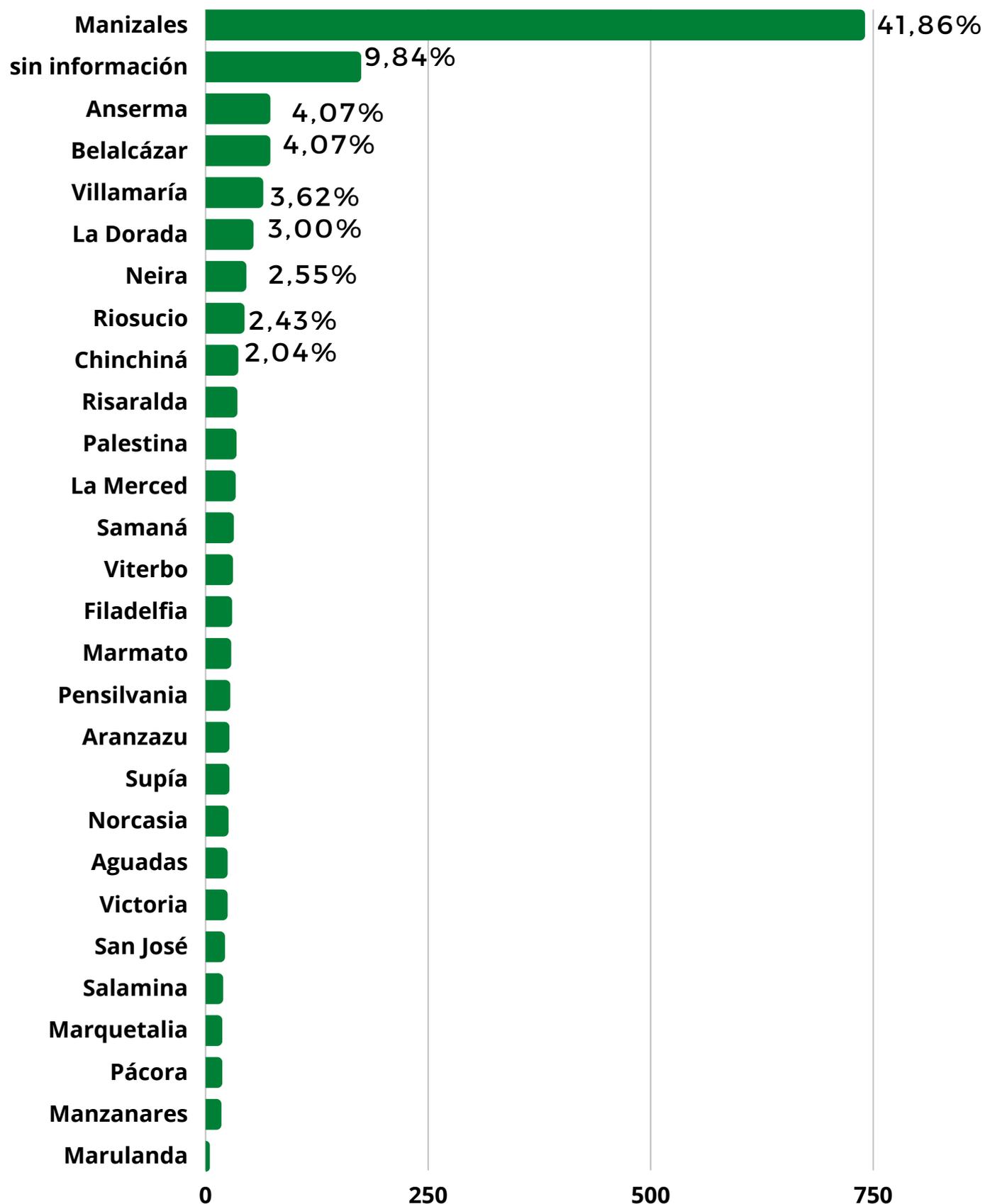


Los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el primer trimestre fueron el canal virtual (905 casos) con un 51,19% y el canal presencial (671 casos) con un 37,95%.

Dentro del canal virtual tenemos medios de recepción como el correo electrónico, página web, chat y redes sociales.

4. PQRSD POR MUNICIPIO

■ TOTAL PQRSD



Del total de PQRSD registradas (1.768), los municipios del departamento que presentaron mas casos estan concentrados por regiones asi:

Centro: Manizales Villa María, Chinchiná, Neira, Palestina.

Oriente: La Dorada, Samaná.

Occidente: Anserma, Belacazar, Riosucio, viterbo, Risaralda.

CIUDAD	TOTAL PQRSD
Manizales	740
sin información	174
Anserma	72
Belalcázar	72
Villamaría	64
La Dorada	53
Neira	45
Riosucio	43
Chinchiná	36
Risaralda	35
Palestina	34
La Merced	33
Samaná	31
Viterbo	30
Filadelfia	29
Marmato	28
Pensilvania	27
Aranzazu	26
Supía	26
Norcasia	25
Aguadas	24
Victoria	24
San José	21
Salamina	19
Marquetalia	18
Pácora	18
Manzanares	17
Marulanda	4
TOTALES	1768

5.GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS PQRS POR TÉRMINOS DE ATENCIÓN

	FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO	FINALIZADOS FUERA DEL TERMINO	PENDIENTES NO VENCIDAS	PENDIENTES VENCIDAS
BIODIVERSIDAD	409	115	277	18
INFRAESTRUCTURA	226	4	151	0
EVALUACIÓN	181	33	109	3
SECRETARIA	100	2	37	0
PLANIFICACIÓN	32	2	35	0
ADMINISTRATIVA	19	3	8	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0	0	0
CONTROL INTERNO	1	0	0	0
TOTALES	971	159	617	21
PORCENTAJE	54,92%	8,99%	34,90%	1,19%

Durante el primer trimestre de la vigencia 2022 fueron resueltas 971 PQRS dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 54,92% de los casos, igualmente 617 casos terminaron a 31 de marzo pendientes no vencidas.

Finalizados fuera del término y pendientes vencidas equivale al 10,18% del total de los casos registrados.

6.PQRSD POR CLASIFICACIÓN

NUESTROS USUARIOS DENUNCIAN HECHOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES POR LOS SIGUIENTES MOTIVOS:

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Afectación del Recurso Flora - Silvestre	Tala-(árboles aislados o dispersos, anillado)	9
	Deforestacion (Tala rasa)	66
Tenencia y Tráfico ilegal de Fauna Silvestre	Tenencia ilegal	9
Conflictos generados por Fauna Silvestre	Zarigüellas	11
Rescate de Fauna Silvestre	Atrapamiento	16
	Rescate por tercero -	26
Mortandad y afectación de la fauna silvestre	Mortandad y afectación de fauna silvestre	10
Asociadas al Recurso Hídrico	Contaminación de aguas	43
	Conflictos por uso de Agua	24
Asociadas al recurso Aire	Olores	13
	Humos gases y partículas	9
Afectación del recurso suelo	Sitios de Disposicion Final	13

Durante el primer trimestre de 2022, las denuncias se concentraron en mayor proporción en temas como Afectación del Recurso Flora - Silvestre por deforestación y tala de arboles; rescate, tenencia ilegal y conflictos por fauna silvestre en mayor proporción por zarigüeyas; temas asociados al recurso hídrico por contaminación de aguas y conflicto por uso; asociadas al recurso aire por olores y gases y finalmente por afectación del recurso suelo por disposición final.

En menor proporción se presentaron denuncias por otros temas.

NUESTROS USUARIOS REALIZAN PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR / GENERAL EN ESTOS TEMAS:

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Afectación del Recurso Bosque (Tala, deforestación, rocería, incendio, quemas, envenenamiento, comercio y tráfico de flora)	15
Conflictos generados por fauna silvestre (Felinos, caracol, serpientes, murciélagos, zargueyas, garzas, alacranes, abejas, babillas)	51
Rescate de fauna silvestre (Atropellamientos, Riesgo en vía pública, atrapamiento, neonatos o juveniles abandonados, rescate por tercero)	104
Solicitud información flora	33
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	68
Minería	8
Determinantes ambientales para un predio y concepto ambiental	25
Análisis de riesgo	287
Daños a las ATG (pantallas, canales, trinchos)	10
Afectación del recurso suelo (Suelo, subsuelo, sitios de disposición final, no definido)	17

Durante el primer trimestre de 2022, las peticiones de interés particular/general se concentraron en temas como rescate y conflictos por fauna silvestre, análisis de riesgo, determinantes y conceptos ambientales de predios, afectación recurso bosque, recurso hídrico y finalmente afectación del recurso suelo.

En menor proporción se presentaron peticiones por otros temas.

NUESTROS USUARIOS REALIZAN PETICIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA / COPIAS EN ESTOS TEMAS:

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Areas Protegidas y Ecosistemas	11
Solicitud información flora - fauna	7
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	8
Minería	10

Durante el primer trimestre de 2022, las peticiones de información pública/copias se concentraron en temas como áreas protegidas, minería, recurso hídrico y finalmente sobre información de fauna y flora.

En menor proporción se presentaron peticiones de información por otros temas.

NUESTROS USUARIOS REALIZAN CONSULTAS EN ESTOS TEMAS:

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Concepto Ambiental de predios	10
De asesoría de Flora	67
De asesoría de Fauna	13
Afectación del Recurso Bosque (Tala, deforestación, rocería, incendio, quemas, envenenamiento, comercio y tráfico de flora)	9
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	53
Residuos Sólidos	9
Análisis de riesgo	113

Durante el primer trimestre de 2022, las consultas se concentraron en temas como análisis de riesgo, asesoría de flora y de fauna, concepto ambiental de predios, recurso hídrico, afectación del recurso bosque y residuos sólidos. En menor proporción se presentaron consultas por otros temas.

7.INDICADORES

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
16,75 días	38 días	11,86 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de interés general o particular para el primer trimestre fue de 16,75 días hábiles. Se debe tener en cuenta que aunque la Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de petición, por el Decreto Ley 491 del 2020 (Emergencia Sanitaria), fue ampliado el plazo de respuesta hasta 30 días hábiles.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
8,8 días	N/A	10,75 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de información pública o copias para el primer trimestre fue de 8,8 días hábiles.

Se debe tener en cuenta que aunque la Ley otorga 10 días hábiles para la respuesta de este tipo de petición, por el Decreto Ley 491 del 2020 (Emergencia Sanitaria), fue ampliado el plazo de respuesta hasta 20 días hábiles.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A ENTES DE CONTROL:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
5,53 días	23,33 días	5,36 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición a Entes de Control para el primer trimestre fue de 5,53 días hábiles. Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles para la respuesta de este tipo de petición entre autoridades.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN DE CONSULTA:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
19,64 días	33 días	17,77 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de consulta para el primer trimestre fue de 19,64 días hábiles. Se debe tener en cuenta que aunque la Ley otorga 30 días hábiles para la respuesta de este tipo de petición, por el Decreto Ley 491 del 2020 (Emergencia Sanitaria), fue ampliado el plazo de respuesta hasta 35 días hábiles.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
19 días	N/A	N/A

El tiempo promedio de respuesta de las quejas para el primer trimestre fue de 19 días hábiles.

Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DENUNCIAS:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
16,85 días	33,5 días	8,94 días

El tiempo promedio de respuesta de las denuncias para el primer trimestre fue de 16,85 días hábiles.

Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos.

8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO
BIODIVERSIDAD	5	20,6
SUBDIRECCION DE EVALUACIÓN	3	7,67
INFRAESTRUCTURA	6	3,66
TOTAL	14	10,64

Durante el primer trimestre de la vigencia fueron recibidos 14 casos que no fueron considerados de competencia dentro de la Corporacion, y que fueron trasladados a otras Entidades en promedio en los 10,64 días hábiles siguientes de recibido, lo cual está muy por encima del tiempo que otorga la Ley (5 días hábiles).

INFRAESTRUCTURA
42.9%



BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS
35.7%

EVALUACIÓN
21.4%

9. CONCLUSIONES

- La Corporación registró un total de 1768 PQRSD recibidos durante el primer trimestre del 2022, de los cuales 1425 fueron Peticiones con un 80,60%, 338 denuncias con el 19,12%, 3 quejas que corresponden al 0,17% y finalmente 2 sugerencias con el 0.11%. Para este periodo no fueron registrados Reclamos.
- En la dinámica de atención a las PQRSD, se evidenció que durante el primer trimestre de la vigencia 2022, las cuatro subdirecciones misionales de la Corporación, obtuvieron el 90,21%. En primer lugar con un 46,32% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del primer trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental con un 21,55%, en tercer lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 18,44% y finalmente la Sub Dirección de Planificación del Territorio con un 3,9% de los casos. El 9,79% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.
- Durante el primer trimestre de la vigencia fueron resueltas 971 PQRSD dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 54,92% de los casos. Igualmente el 34,9% cerraron al 31 de marzo como pendientes no vencidas. En total el 89,82% de los casos presentaron un reporte positivo de su gestión en la Corporación.
- Del total de PQRSD registradas (1.768), los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el primer trimestre fueron el canal virtual (905 casos) con un 51,19% y el canal presencial (671 casos) con un 37,95%.
- Del total de PQRSD registradas (1.768), los municipios del departamento que presentaron mas casos estan concentrados por regiones asi:
Centro: Manizales Villa María, Chinchiná, Neira, Palestina.
Oriente: La Dorada, Samaná.
Occidente: Anserma, Belacazar, Riosucio, viterbo, Risaralda.
- Los indicadores de respuesta en promedio están dentro de los términos de Ley 1755, sin embargo por la emergencia Sanitaria fueron ampliados lo que ha permitido tener un poco mas de tiempo para las respuestas.
- Fueron trasladados por competencia 14 casos, en promedio en los 10,64 días hábiles siguientes de recibido, lo cual está muy por encima del tiempo que otorga la Ley (5 días hábiles).

9.RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el contexto presentado durante el periodo de análisis, 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.
- 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.
- 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.
- Tener en cuenta los términos de Ley para las respuestas de los PQRSD, sensibilizando con los equipos de trabajo la posibilidad de la terminación del Estado de Emergencia decretado en el 2020.