

# INFORME CUARTO TRIMESTRE 2024

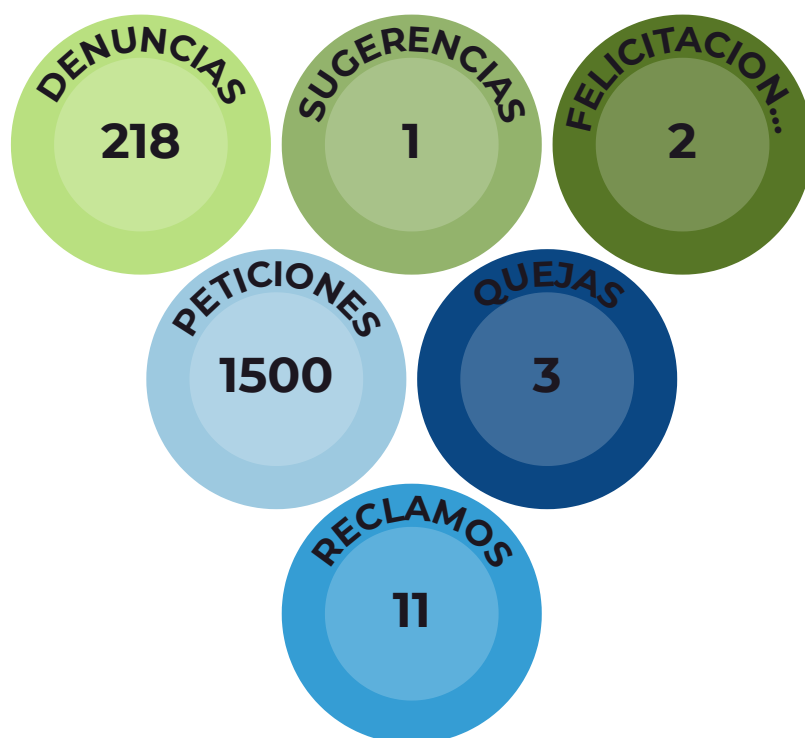


# INFORME PQRSDF CUARTO TRIMESTRE 2024

## 1735

### PQRSDF RADICADOS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE 2024

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024, se tuvo el registro de 1735 PQRSDF. **415 solicitudes menos** que el trimestre anterior, con 2150 casos recibidos.



## 80.59%

### GESTIÓN POSITIVA DE LOS CASOS DURANTE EL CUARTOTRIMESTRE

Durante el cuarto trimestre de 2024, se gestionaron un total de 1.104 PQRSDF dentro de los plazos legales establecidos, lo que representa el 64.34% del total de casos. Asimismo, al corte del presente informe al 31 de diciembre, se identificaron 279 casos pendientes que aún no habían superado su plazo de respuesta. Estos casos se encontraban en proceso de atención o con una respuesta parcial, lo que equivale al 16.26% del total. En resumen, se logró una tasa de gestión positiva del 80.59%.



# CONTENIDO

- 1 Introducción
- 2 PQRSDF recibidas en el trimestre
- 3 PQRSDF recibidas por Canal de Atención
- 4 PQRSDF por Municipios y Sub Regiones
- 5 Gestión de solución de los PQRSDF por Términos de Atención
- 6 PQRSDF por Clasificación
- 7 Indicadores
- 8 Traslados por Competencia
- 9 Informe Casos donde se negó Acceso a la información
- 10 Conclusiones
- 11 Recomendaciones

# 1.INTRODUCCIÓN

La Subdirección Administrativa y Financiera desde el Sub Proceso de Gestión para el Servicio y Atención al Ciudadano, presenta este documento correspondiente al informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Corporación Autónoma Regional de Caldas durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2024, 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 a la estrategia de Servicio al ciudadano del Programa de Transparencia y Ética Pública en el Subcomponente 3 "Gestión de relacionamiento con los ciudadanos".

Mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, se brinda información detallada sobre los PQRSDF 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.

**L u i s a   F e r n a n d a   R o d a s   H e r n a n d e z**

**LÍDER SUBPROCESO**

**CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**



## 2.PQRSDF RECIBIDAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE 2024

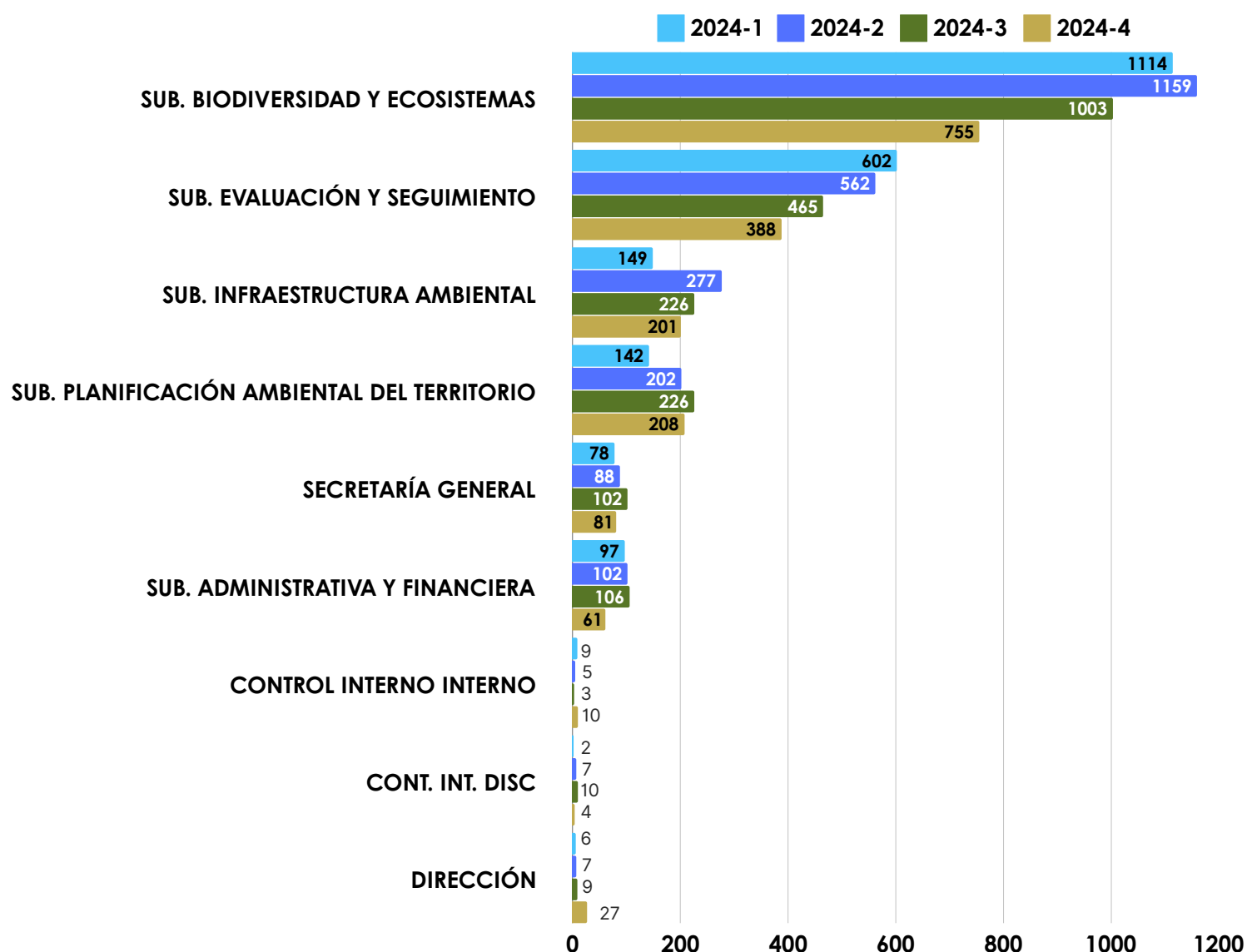
Para el cuarto trimestre de 2024, se entrega el informe de los casos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF radicados en el aplicativo ADMIARCHI,

En total fueron radicados 1.735 PQRSDF, de los cuales 1500 fueron peticiones con un 86.46%, 218 denuncias con el 12.56%, y el 0.98% restante corresponde a 3 quejas, 11reclamos, 1 sugerencias y 1 felicitación.

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

DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	651	0	1	0	101	2
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	290	0	1	0	97	0
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	185	0	0	0	16	0
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	206	0	0	0	2	0
SECRETARÍA GENERAL	80	0	0	0	1	0
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	51	0	9	0	1	0
CONTROL INTERNO	10	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	3	0	0	0	0
DIRECCIÓN	26	0	0	1	0	0
TOTAL	1500	3	11	1	218	2

## Total de Asignaciones por Subdirección



En la gráfica anterior, se muestra el comparativo de los derechos de petición recibidos durante los últimos cuatro trimestres del año 2024, organizados por Subdirecciones y áreas de apoyo.

Para el cuarto trimestre se analiza que del total de PQRSDf registradas (1,552 casos), el 89.45 % fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, el 10.55%, equivalente a (183 casos) restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.

### 3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

**241 CASOS**  
CANAL TELEFÓNICO  
**13.89%**



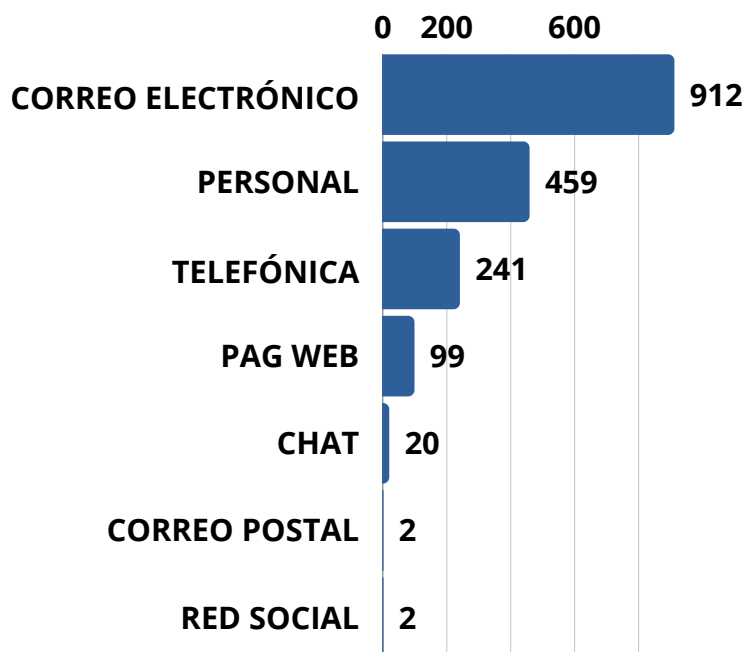
**2 CASOS**  
CANAL ESCRITO  
**0.12%**



**459 CASOS**  
CANAL PRESENCIAL  
**26.46%**



**1033 CASOS**  
CANAL VIRTUAL  
**59.54%**



Durante el cuarto trimestre, los usuarios utilizaron principalmente el canal virtual, seguido por el canal presencial y canal telefónico (este medio es mas usado para la atención de fauna silvestre). En menor proporción fue usado el canal escrito

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

#### 4.PQRSDF POR MUNICIPIOS Y SUB REGIONES

MUNICIPIO	TOTAL PQRSDF	%
Manizales	705	40,63%
Villamaría	113	6,51%
La Dorada	62	3,57%
Anserma	61	3,52%
Riosucio	55	3,17%
Chinchiná	54	3,11%
Palestina	54	3,11%
Neira	39	2,25%
Victoria	38	2,19%
Aguadas	36	2,07%
Supía	29	1,67%
Samaná	26	1,50%
Viterbo	25	1,44%
Belalcázar	24	1,38%
Pensilvania	22	1,27%

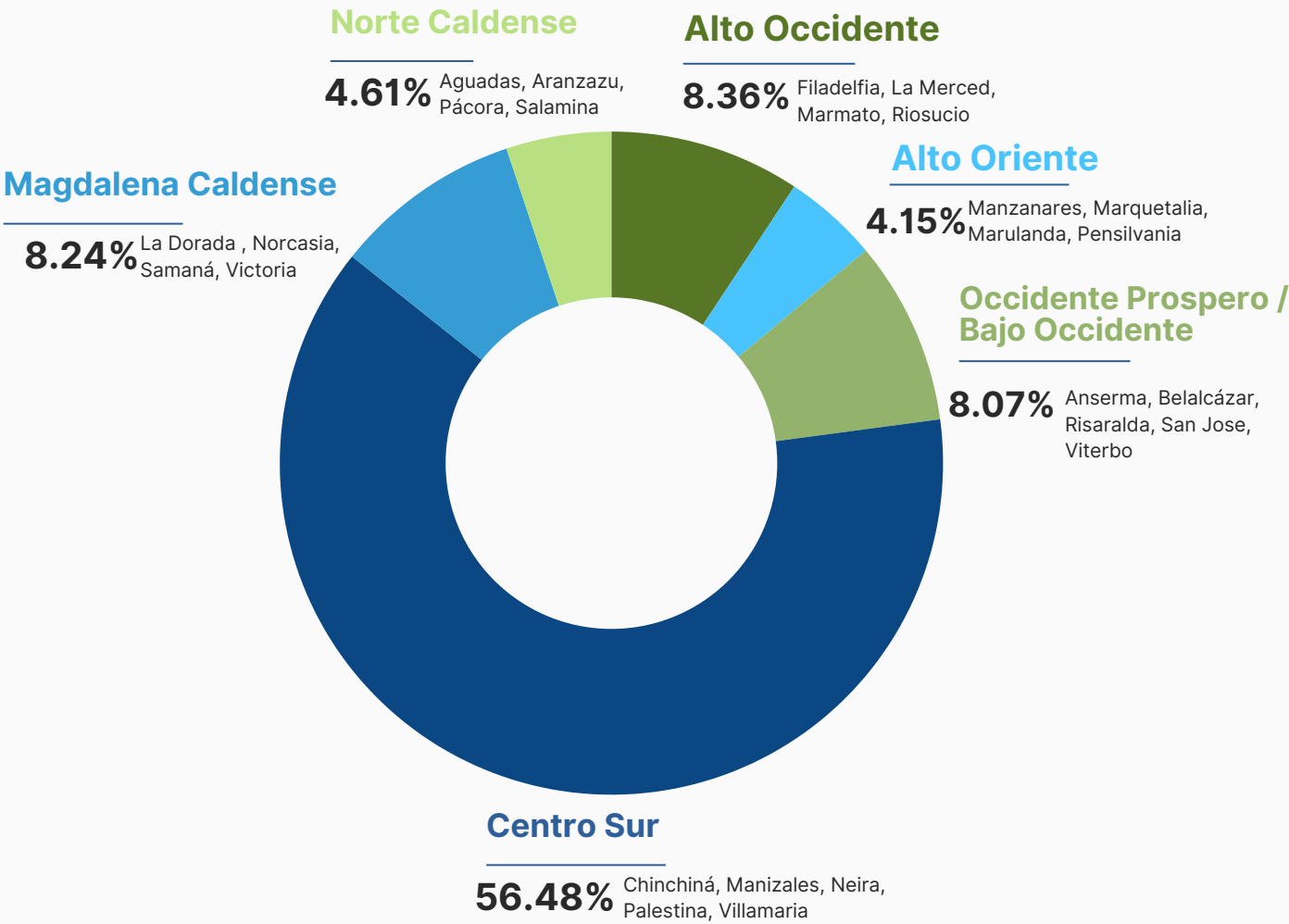
MUNICIPIO	TOTAL PQRSDF	%
Salamina	19	1,10%
Belalcázar	24	1,38%
Aranzazu	13	0,75%
Norcasia	17	0,98%
Marquetalia	17	0,98%
La Merced	14	0,81%
San José	12	0,69%
Manzanares	21	1,21%
Marmato	18	1,04%
Pácora	12	0,69%
Marulanda	12	0,69%
sin información/otras ciudades	201	11.59%
<b>TOTAL</b>	<b>1735</b>	<b>100%</b>

De las 1,735 PQRSDF registradas en total, se distribuyen entre los municipios del departamento según se detalla en la tabla anterior. Los registros están ordenados de manera descendente y muestran el porcentaje correspondiente, lo que permite identificar el promedio de casos atendidos por municipio.

En la clasificación "Sin información/otra ciudades" se tienen casos donde en mayor proporción solicitan información pública/copias, o la petición no hace referencia a un Municipio o hace referencia de otra Ciudad fuera del Departamento.



Como se muestra en la siguiente grafica, se destaca que para el cuarto trimestre de la actual vigencia la subregión Centro Sur tiene el mayor promedio de PQRSDf, seguido por Alto Occidente y Magdalena Caldense. En menor proporción se encuentra la subregión Occidente Prospero / Bajo Occidente, Norte Caldense y por último Alto oriente.



A continuación se detalla para las 6 subregiones de Caldas el total de las PQRSDf recibidas de acuerdo a su tipo de clasificación:

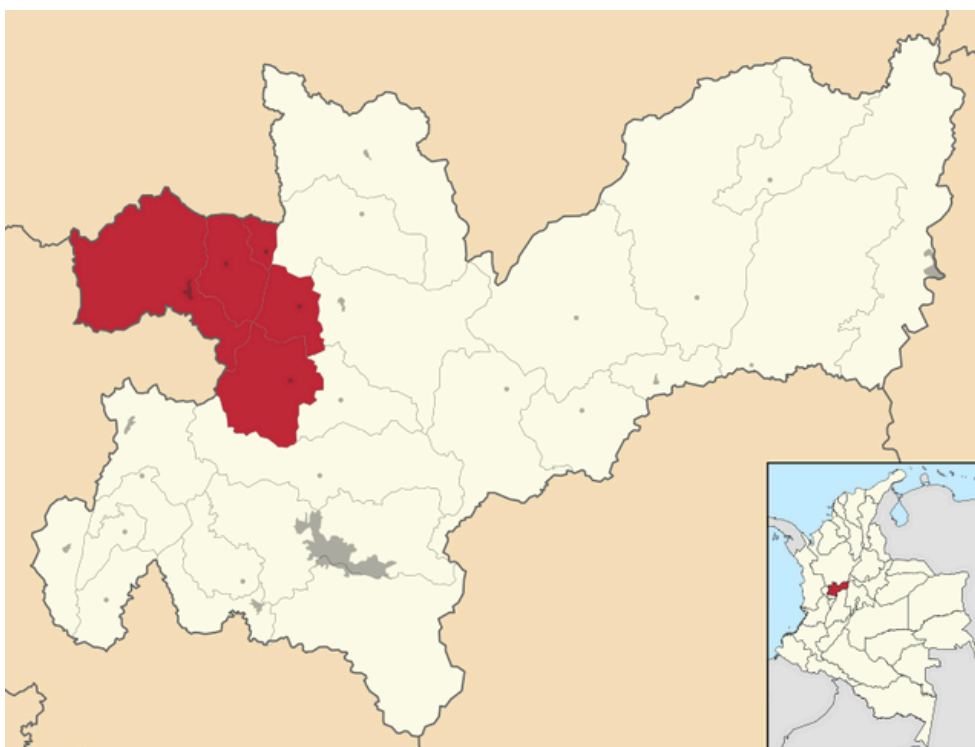
## ALTO ORIENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Manzanares	13	0	0	0	8	0	21
Marquetalia	11	0	0	0	6	0	17
Marulanda	11	0	0	0	1	0	12
Pensilvania	18	0	0	0	4	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>72</b>

Durante el cuarto trimestre del año en curso, la subregión del Alto Oriente atendió en promedio el 4.15% del total de los casos recibidos en la Corporación. La mayoría de peticiones estuvieron asociadas a determinantes ambientales, asesorías de flora y riesgo generado por árboles. Las denuncias se centraron principalmente en casos por deforestaciones, sitios de disposición final y contaminación de aguas. En menor proporción se presentaron denuncias y peticiones por otras situaciones.

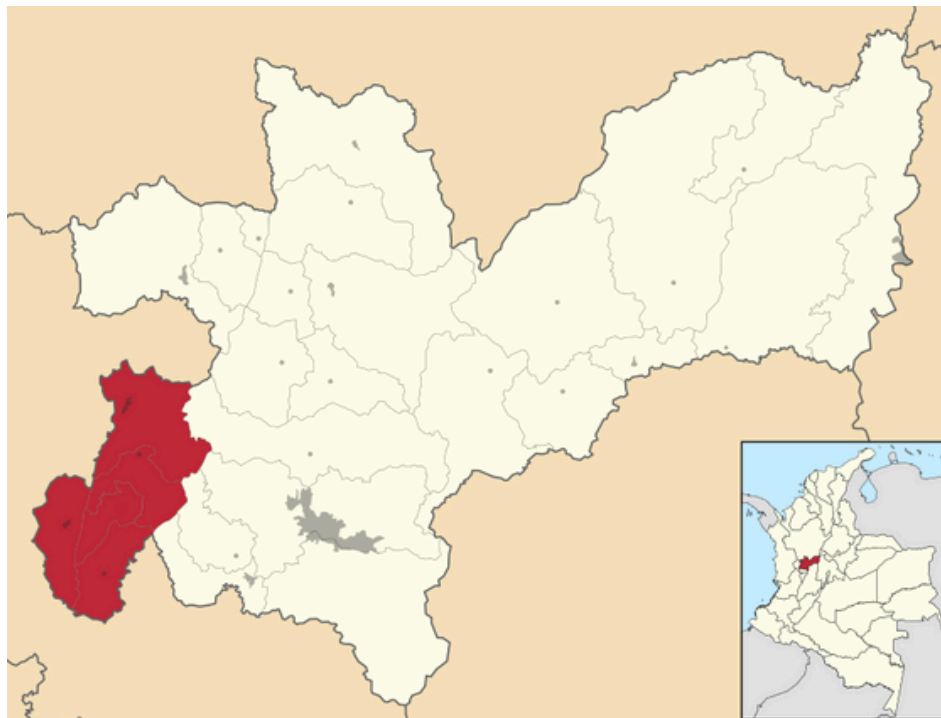
## ALTO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Filadelfia	15	0	0	0	3	0	18
La Merced	11	0	0	0	3	0	14
Marmato	15	0	0	0	3	0	18
Riosucio	44	0	1	0	10	0	55
Supía	22	0	0	0	7	0	29
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>134</b>

Para la subregión del Alto Occidente, durante el cuarto trimestre de la actual vigencia se atendió en promedio el 8.36% del total de los casos recibidos en la Corporación. La mayoría de las peticiones fueron presentadas por riesgo generado por árboles, determinantes ambientales, rescate y conflicto por fauna silvestre, consultas asociadas a tramites ambientales, temas asociados con flora, recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites), Entes de control. Las denuncias se centraron principalmente en casos por deforestación, contaminación de aguas y sitios de disposición final. En menor proporción se presentaron peticiones y denuncias por otras situaciones.

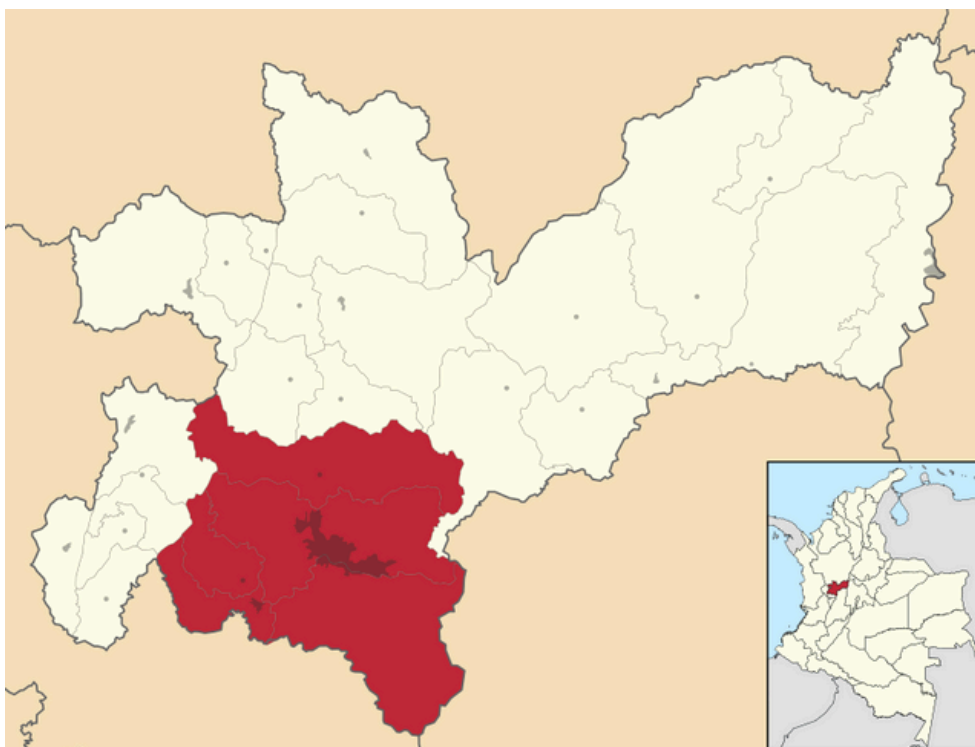
## OCCIDENTE PRÓSPERO O BAJO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Anserma	44	0	0	0	17	0	61
Belalcazar	15	0	0	0	9	0	24
Risaralda	13	0	0	0	5	0	18
San José	9	0	0	0	3	0	12
Viterbo	21	1	0	0	3	0	25
<b>TOTALES</b>	<b>102</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>140</b>

Para la subregión del Occidente Próspero, durante el cuarto trimestre de la actual vigencia se atendió en promedio el 8.07% . Las peticiones en su mayoría fueron por riesgo generado por árboles, rescate de fauna silvestre, recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites), determinantes ambientales y temas asociados a flora. En denuncias en mayor proporción se presentaron casos por contaminación de aguas y deforestación - tala. En menor proporción se presentaron peticiones y denuncias por otras situaciones.

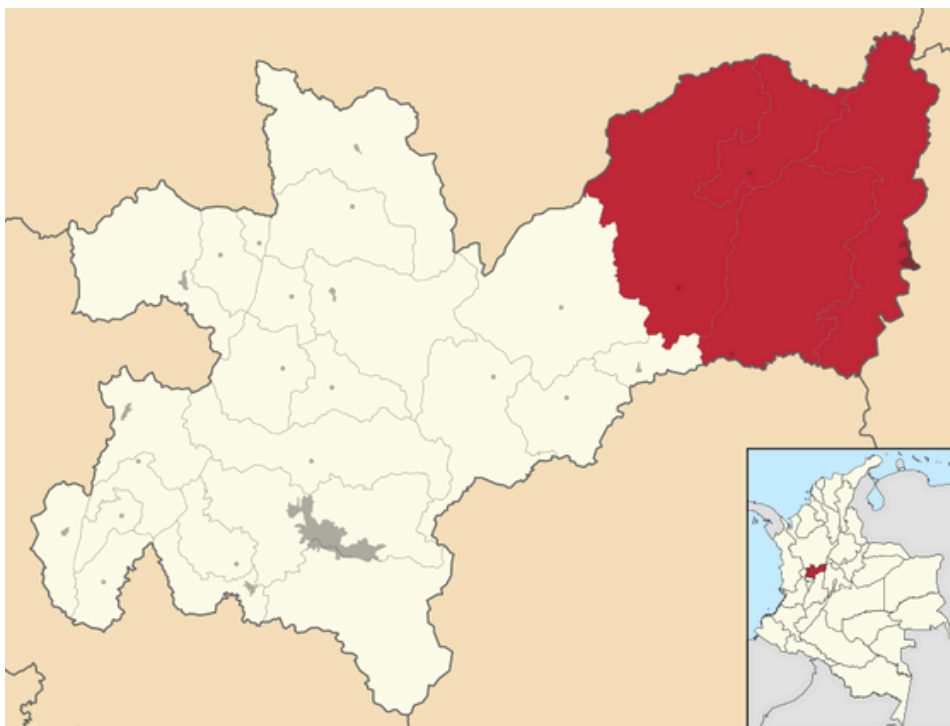
## CENTRO SUR



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Chinchiná	45	0	1	0	8	0	54
Manizales	628	0	3	1	73	0	705
Neira	32	0	0	0	7	0	39
Palestina	48	0	0	0	6	0	54
Villamaria	106	0	0	0	7	0	113
<b>TOTALES</b>	<b>859</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>965</b>

Durante el cuarto trimestre de la actual vigencia, la subregión Centro Sur atendió en promedio el 56.48% del total de los casos recibidos en la Corporación. Las peticiones en su mayoría fueron presentadas por rescate de fauna silvestre, riesgo generado por árboles, análisis de movimiento de tierras, peticiones por entes de control, determinantes ambientales, solicitud de información asociada a tramites ambientales, asesoria en flora, Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites. En Las denuncias en mayor proporción se presentaron caso por deforestación - tala, contaminación de aguas, afectación del suelo y por humos, gases y partículas. En menor proporción se presentación denuncias y peticiones por otras situaciones.

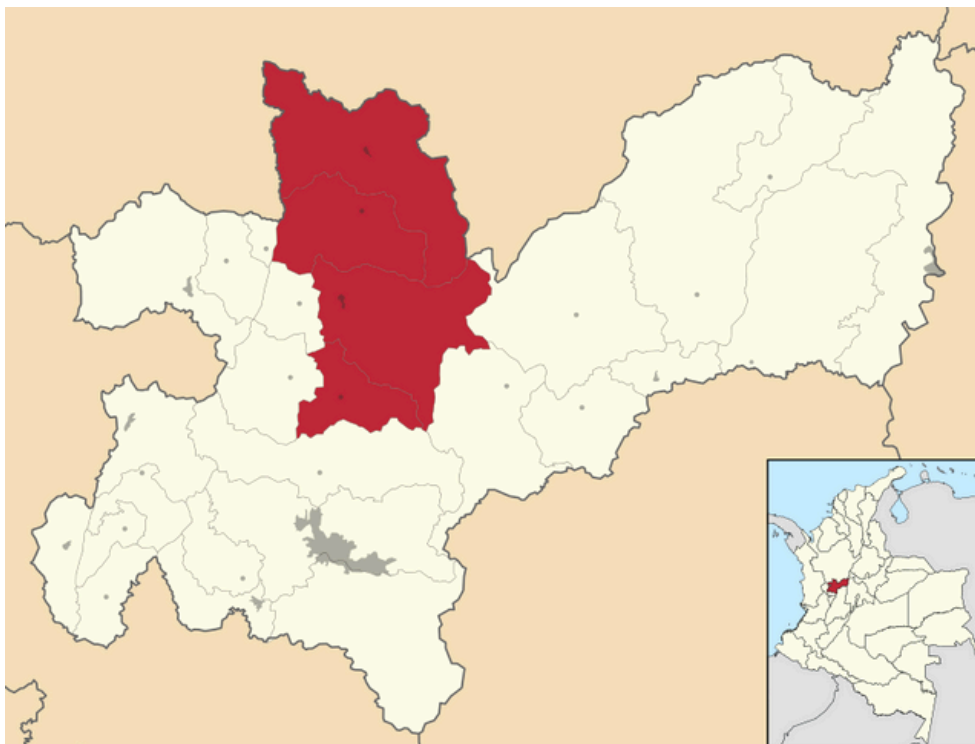
## MAGDALENA CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
La Dorada	48	2	1	0	11	0	62
Norcasia	14	0	0	0	3	0	17
Samaná	24	0	0	0	1	1	26
Victoria	31	0	0	0	7	0	38
TOTALES	117	2	1	0	22	1	143

Durante el cuarto trimestre de la actual vigencia, la subregión Magdalena Caldense atendió en promedio el 8.24% del total de los casos recibidos en la Corporación. Las peticiones en mayor proporción fueron presentadas por riesgo generado por árboles, determinantes ambientales. Las denuncias en mayor número se presentaron por deforestación, contaminación de aguas. En menor proporción se presentación denuncias y peticiones por otras situaciones.

## NORTE CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
<b>Aguadas</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>36</b>
<b>Aranzazu</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
<b>Pacora</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
<b>Salamina</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>19</b>
<b>TOTALES</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>80</b>

Para la subregión Norte Caldense, durante el cuarto trimestre de la actual vigencia se atendió en promedio el 4.61% del total de los casos recibidos en la Corporación. Las peticiones en mayor proporción son los riesgos generados por árboles, recurso hídrico, determinantes ambientales , Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites). Las denuncias con mas frecuencia son las deforestaciones. En menor proporción se presentación denuncias y peticiones por otras situaciones.

## 5.GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS PQRSDF POR TÉRMINOS DE ATENCIÓN

DEPENDENCIA	PQRSDF FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO	PQRSDF FINALIZADOS FUERA DEL TERMINO	PQRSDF PENDIENTES NO VENCIDAS	PQRSDF PENDIENTES VENCIDAS	TOTAL PQRSDF *
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	437	142	103	68	750
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	297	22	54	5	378
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	175	10	13	1	199
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	63	17	85	41	206
SECRETARÍA GENERAL	70	3	7	1	81
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	31	14	12	4	61
CONTROL INTERNO	8	0	2	0	10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0	1	0	4
DIRECCIÓN	20	4	2	1	27
<b>TOTAL</b>	<b>1104</b>	<b>212</b>	<b>279</b>	<b>121</b>	<b>1716</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>64,34%</b>	<b>12,35%</b>	<b>16,26%</b>	<b>7,05%</b>	<b>100,00%</b>

\*Nota: para la columna Total PQRSDF por términos de atención, no se suman los casos de traslados por competencia ya que el análisis se hace por separado

Durante el cuarto trimestre del año 2024, de 1716 casos recibidos (sin contar los traslados por competencia), se resolvieron un total de 1104 PQRSDF dentro de los plazos establecidos por la ley, lo que representa el 64.34% de los casos. Además, al momento del corte del informe al 31 de diciembre, se identificaron 279 casos pendientes que aún no habían vencido su plazo para dar respuestas. Estos casos se encontraban en proceso de respuesta o con una respuesta parcial sin vencer, lo que equivale al 16.26% del total. En resumen, se logró una tasa de gestión positiva del 80.59%.

Los casos finalizados fuera del termino se refieren a aquellos que recibieron una respuesta definitiva en Admiarchi después de la fecha límite, sumando un total de 212 casos, lo que equivale a un 12.35%. Por otro lado, los casos pendientes vencidos son aquellos en los que la fecha límite ya había pasado y aún estaban en proceso o con una respuesta parcial vencida al momento del corte del informe, totalizando 121 casos con un 7.05%. Estas dos categorías representan el 19.41% del total de casos registrados.



## 6.PQRSDF POR CLASIFICACIÓN

Nuestros usuarios presentan denuncias, peticiones de interes particular/general, peticiones de información pública y consultas en mayor proporción por los siguientes motivos:

### DENUNCIAS

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Asociada al Recurso Flora	71
Asociadas al Recurso Hídrico	53
Asociada al Recurso Suelo	41
Asociada al Recurso Fauna	23
Asociada al Recurso Aire	21

Durante el cuarto trimestre de 2024, se recibieron un total de 218 denuncias ambientales. La mayoría de estas denuncias se centraron en temas relacionados con el recurso flora, en mayor proporción asociados a la deforestación y tala con 63 casos, incendios forestales con 4 casos. Además, se registraron 53 casos relacionados con el recurso hídrico, destacando 39 por contaminación del agua y 11 por conflictos en el uso del agua. En cuanto al recurso suelo, se reportaron 41 denuncias, de las cuales se destacan 16 por afectación del suelo y 21 por sitios de disposición final. Respecto al recurso aire, se registraron 21 casos, destacando 15 por afectaciones causadas por olores. Finalmente, se registraron 23 casos asociados al recurso fauna, de los cuales en mayor proporción 10 casos se debieron a tenencia ilegal, 5 casos por Mortandad y afectación de fauna silvestre .

En menor proporción se presentaron denuncias por otros conceptos.

## PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR / GENERAL :

Durante el cuarto trimestre de 2024, se recibió un total de 1.015 solicitudes de interés particular y general. A continuación, se destacan las solicitudes que representaron la mayor proporción del total ingresado.

En menor proporción se presentaron peticiones por otros conceptos.

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Riesgo generado por árboles	154
Rescate de fauna silvestre, entrega voluntaria de fauna silvestre	165
Conflicto generado por Caracol, felinos, Garzas, Murcielagos, zariguellas y otros.	106
Análisis de riesgo por movimiento de tierra	89
Asociado al recurso flora - No definido	71
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	53
Determinantes ambientales	50
Solicitud de árboles	24

## PETICIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA / COPIAS :

Durante el cuarto trimestre de 2024, se registraron 226 peticiones de información pública/copias. A continuación, se destacan las solicitudes que representaron la mayor proporción del total ingresado.

En menor proporción se presentaron peticiones por otros conceptos.

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Temas relacionados con Trámites ambientales	81
Temas relacionados con Procesos Sancionatorios	25
Temas relacionados con Flora	12
Temas relacionados con Minería	14

## CONSULTAS :

Durante el cuarto trimestre de 2024 fueron registradas en total 169 consultas, A continuación, se destacan las solicitudes que representaron la mayor proporción del total ingresado.

En menor proporción se presentaron consultas por otros temas.

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Determinantes ambientales para un predio	75
De asesoría de flora	39
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	25
Concepto Ambiental de predios	11

## 7.INDICADORES

A continuación se ofrece un análisis de los indicadores de tiempos de respuesta para derechos de petición, quejas, reclamos sugerencias y denuncias. Este análisis incluye los promedios de tiempo para respuestas definitivas, parciales y en trámite.

### TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR / GENERAL:

---

**12.69**

#### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta a los derechos de petición de interés particular y general durante el cuarto trimestre de 2024 fue de 13 días hábiles en promedio, lo cual representa un indicador positivo, teniendo en cuenta que el plazo legal es de 15 días hábiles. Esto indica que las respuestas se están entregando dentro de los plazos establecidos

**24.40**

#### Tiempo promedio de respuesta parcial

El indicador para las respuestas parciales evidencia un buen comportamiento con 24 días hábiles en promedio, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble del tiempo inicial, es decir 30 días hábiles.

**16.53**

#### Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos promedio de respuesta en trámite corresponden a los casos que, al corte del informe, aún se encontraban dentro de los plazos establecidos o superaron el tiempo establecido y no contaban con una respuesta. El promedio registrado fue de 16 días hábiles, superando ligeramente el límite legal de 15 días hábiles. Esto refleja que las PQRSDF sin respuesta al corte del informe han excedido su tiempo de gestión y se están atendiendo fuera del plazo estipulado

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

---

**7.89**

#### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de información pública o copias para el cuarto trimestre del 2024 fue de aproximadamente 8 días hábiles. Un indicador positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles.

10.33

### Tiempo promedio de respuesta parcial

El tiempo promedio de respuesta parcial es de 10 días. es un indicador positivo teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto de 20 días hábiles.

9.88

### Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos promedio de respuesta en trámite corresponden a los casos que, al momento de elaborar el informe, aún se encontraban dentro de los plazos establecidos o habían excedido el tiempo normativo sin contar con una respuesta. Este promedio, de aproximadamente 10 días, representa un indicador por mejorar, ya que está al límite del plazo establecido por la normativa. Esto evidencia que las respuestas se están gestionando principalmente cerca de la fecha de vencimiento.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A ENTES DE CONTROL:

8.96

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición a entes de control para el cuarto trimestre del 2024 fue de 9 días hábiles aproximadamente. Es un indicador positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles para responder estas solicitudes.

12.00

### Tiempo promedio de respuesta parcial

El tiempo promedio de respuesta parcial es de 12 días. es un indicador positivo, teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto de 20 días hábiles.

10.09

### Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos de promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aún se encontraban dentro de los plazos establecidos o habían excedido el tiempo normativo sin contar con una respuesta, con 10 días hábiles aproximadamente de los 10 otorgados por Ley. Esto indica que las respuestas se están gestionando principalmente sobre la fecha de vencimiento y en algunos casos superando este tiempo establecido

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS:

---

8.00

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

Para el cuarto trimestre del 2024 el tiempo promedio de respuesta fue de 8 días hábiles , Este dato revela que en promedio las respuestas se dieron en los tiempos establecidos por la Ley de 15 días hábiles. Para el corte del informe habían dos quejas con respuesta definitiva.

0

### Tiempo promedio de respuesta parcial

Al momento del corte del informe no habían casos con respuesta parcial.

4.00

### Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos promedio de respuesta en trámite, son los casos que al corte del informe aún se encontraban dentro de los plazos establecidos o habían excedido el tiempo normativo sin contar con una respuesta, Con 4 días hábiles aproximadamente de los 15 días hábiles otorgados por Ley es un indicador positivo. Para el corte del informe habían 1 quejas en tramite.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN DE CONSULTA:

---

22.07

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de consulta para el cuarto trimestre del 2024 fue de 22 días hábiles aproximadamente. Teniendo en cuenta que la Ley otorga 30 días hábiles para la respuesta de este tipo de peticiones, es un buen indicador de respuesta para este tipo de peticiones.

25.00

### Tiempo promedio de respuesta parcial

El indicador de las respuestas parciales tiene un comportamiento positivo con 25 días hábiles, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto, es decir 60 días.

20.43

### Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aún se encontraban dentro de los plazos establecidos o habían excedido el tiempo normativo sin contar con una respuesta, con 20 días hábiles de los 30 días hábiles otorgados por Ley. Siendo esto un indicador positivo

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS:

---

9.22

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

Para el cuarto trimestre del 2024 el tiempo promedio de respuesta fue de 9 días hábiles aproximadamente, Este dato revela que en promedio las respuestas se están proporcionando en los tiempos establecidos por la Ley de 15 días hábiles.

0

### Tiempo promedio de respuesta parcial

Al momento del corte del informe no habían casos con respuesta parcial.

7.50

### Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos promedio de respuesta en trámite para los reclamos, son los casos que al corte del informe aún se encontraban dentro de los plazos establecidos o habían excedido el tiempo normativo sin contar con una respuesta, con 7 días hábiles aproximadamente de los 15 días hábiles otorgados por Ley. Siendo un indicador positivo.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LA SUGERENCIA

---

9.00

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

Para el cuarto trimestre del 2024 el tiempo promedio de respuesta fue de 9 días hábiles aproximadamente, Este dato revela que en promedio las respuestas se están proporcionando en los tiempos establecidos por la Ley de 15 días hábiles. solo se registro una sugerencia en este periodo

0

### Tiempo promedio de respuesta parcial

Al momento del corte del informe no habían casos con respuesta parcial.

0

### Tiempo promedio de respuesta en trámite

Al momento del corte del informe no habían casos con respuesta parcial.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DENUNCIAS:

---

15.85

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

Durante el cuarto trimestre de 2024, el tiempo promedio de respuesta a las denuncias fue de aproximadamente 16 días hábiles, lo cual supera el plazo legal de 15 días hábiles establecido por la ley. Este resultado refleja la necesidad de mejorar este indicador, ya que las respuestas se están gestionando mayoritariamente cerca de la fecha límite y, en algunos casos, exceden los plazos estipulados.

23.00

### Tiempo promedio de respuesta parcial

El indicador para las respuestas parciales evidencia un buen comportamiento con 23 días hábiles en promedio, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble del tiempo inicial, es decir 30 días hábiles.

14.79

### Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos promedio de respuesta en trámite corresponden a los casos que, al corte del informe, aún se encontraban dentro de los plazos establecidos o habían excedido el tiempo normativo sin contar con una respuesta. El promedio registrado fue de aproximadamente 15 días hábiles, justo en el límite del plazo legal establecido. Esto evidencia que las solicitudes se están gestionando principalmente cerca de la fecha límite del vencimiento.



## 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	CANTIDAD CASOS	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	5	13
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	10	12
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	2	2
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	2	17
SECRETARÍA GENERAL	0	0
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0
CONTROL INTERNO	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0
DIRECCIÓN	0	0
TOTAL	19	12

Durante el tercer trimestre de la vigencia fueron recibidos 19 casos que no fueron considerados de competencia dentro de la Corporación, y que fueron trasladados a otras Entidades.

En promedio estos casos fueron trasladados en 12 días hábiles, es un indicador que se debe mejorar, ya que según la Ley estos casos deben ser trasladados a la Entidad competente en el transcurso de los primeros 5 días hábiles, después de haberlos radicado.

## **9. INFORME CASOS DONDE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional", se solicitó a las diferentes Sub direcciones de la Corporación, información acerca de los casos donde se haya negado el acceso a la información a los usuarios, y se estableció que NO se presentaron casos para el cuarto trimestre de la vigencia 2024.

## 10.CONCLUSIONES

- Durante el cuarto trimestre de 2024, la Corporación registró un total de 1735 PQRSDf, lo que representa una disminución de 415 casos en comparación con los 2150 registros del tercer trimestre.
- Del total de casos, 1500 fueron peticiones con un 86.46%, 218 denuncias con el 12.56%, 3 quejas, 11reclamos, 1 sugerencias y 2 felicitaciones, que equivalen al 0.92% restante.
- Del total de PQRSDf registradas (1735), el 89.45% fueron asignadas a las Subdirecciones Misionales de la Corporación. La mayor concentración de casos en el cuarto trimestre correspondió a la Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas con un 43.52%. Le siguieron la Subdirección de Evaluación y Seguimiento con un 21.63%, la Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio con un 11.99% y la Subdirección de Infraestructura Ambiental 11.59%. El 10.55% restante correspondió a otras Subdirecciones y áreas de apoyo de la Corporación.
- Durante el cuarto trimestre de 2024, se resolvieron 1.104 solicitudes dentro de los plazos establecidos por la ley, lo que corresponde al 64,34% de los casos. Para el corte del 01 octubre al 31diciembre, aún quedaban 279 solicitudes pendientes, pero dentro de los tiempos permitidos , representando el 16,26%. En total, se alcanzó un 80,59% de casos gestionados de manera oportuna, mejorando en comparación con el 74,33% registrado en el trimestre anterior. Esto demuestra una mejora en la oportunidad de las respuestas.
- Durante el cuarto trimestre de 2024, el 12,35% de los casos (212 solicitudes) se cerraron como respuesta definitiva fuera del plazo establecido en el sistema de Admiarchi. Además, al corte del informe (del 1 de octubre al 31 de diciembre ), 121 casos estaban vencidos y aún no habían sido resueltos, lo que equivale al 7,05%. En total, el 19,41% de los casos tuvieron una gestión negativa. Aunque el porcentaje representa una mejora frente al 25,67% del trimestre anterior, sigue siendo un indicador por mejorar, ya que el objetivo es garantizar que todas las solicitudes se atiendan dentro de los plazos establecidos.

- Durante el cuarto trimestre, los medios de recepción más utilizados por los usuarios fueron el canal virtual, con 1.033 casos (59.54%), el canal virtual incluye medios como correo electrónico, página web, chat y redes sociales. El canal presencial, con 459 casos (26.57%). El canal telefónico con 241 casos con (13.89%).
- Del total de PQRSDf registradas (1.735), los Municipios del Departamento que presentaron mas casos están concentrados por Sub Regiones así:
  1. Centro Sur: 965 casos.
  2. Magdalena Caldense: 143 casos.
  3. Alto Occidente: 134 casos.
  4. Occidente Próspero: 140 casos.
  5. Norte Caldense: 80 casos.
  6. Alto Oriente: 72 casos.
- Los indicadores de tiempo de respuesta reflejan una mejora en comparación con el trimestre anterior. Los tiempos de respuesta definitiva para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) se atendieron dentro de los plazos establecidos por la normativa. Del mismo modo, los tiempos promedio de respuesta parcial mostraron un cumplimiento adecuado. En cuanto a las denuncias, aunque se evidenció una mejora en la oportunidad de las respuestas definitivas, persisten algunos casos que se atienden fuera del tiempo reglamentario. Respecto a las solicitudes con respuesta en trámite, el promedio general se encuentra dentro de los plazos establecidos, con la excepción de las peticiones de interés particular/general, que superaron el tiempo de respuesta en trámite, constituyendo un indicador por mejorar.
- Fueron trasladados por competencia 19 casos, en un tiempo promedio de 12 días hábiles siguientes de haberlos recibido, es un indicador que en comparación con el trimestre anterior, con 7 días en promedio, debe mejorar ya que no cumple con los tiempos establecidos por la Ley de 5 días hábiles.

## 11.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 por parte de las diferentes áreas y dependencias de la Corporación para los siguientes trimestres de la vigencia 2025.

- Continuar con el seguimiento semanal por parte del Subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, con miras a verificar que la gestión en la atención de los PQRSDF se cumplan dentro de los términos dispuestos legalmente para cada tipo de caso.
- Para las Subdirecciones más críticas es de gran importancia y urgencia que acaten el plan de choque que tiene propuesto desde el mes de octubre, con el fin de garantizar la oportunidad en la atención de los derechos de petición.
- Garantizar por parte de los Subdirectores o Líderes de proceso las respuestas inmediatas a los casos en estado "EN TRÁMITE" que ya están vencidos que son reportados en los informes semanales de seguimiento. Además, de tener en cuenta los casos que se encuentren dentro de los plazos establecidos para asegurar una respuesta oportuna.
- Garantizar la logística que permita la atención a las solicitudes y denuncias ambientales presentadas por los usuarios, lo que permitirá dar respuesta dentro de los términos y cumplir con los tiempos de respuestas a nuestros usuarios.
- Evaluar por parte de Subdirectores y coordinadores de procesos, los motivos de los incumplimientos a los PQRSDF para generar planes de mejoramiento en cada una de las áreas o dependencias de la Corporación.
- Agilizar por parte de Subdirectores y Líderes, la aprobación de los PQRSDF que se encuentran para su revisión, dado que muchos de los vencimientos se originan por la inoportuna aprobación de estos.
- Evaluar por parte de los Subdirectores las acciones que sean necesarias para garantizar realizar los traslados por competencia, cuando haya lugar, de manera mas oportuna.
- Continuar con las revisiones constantes por parte de las secretarias de las Subdirecciones de los casos que ya tienen respuesta distribuida, con el fin de actualizar el estado del PQRSDF en el Admiarchi, para que los tiempos no sigan contando. De igual manera, recordarle al equipo de trabajo modificar este estado al momento de elaborar la respuesta de la solicitud para evitar reprocesos.
- Continuar con una comunicación constante entre las secretarias de las Subdirecciones, y los demás funcionarios que lo necesiten, con la funcionaria Leidy Johana González quien realiza el seguimiento y control de PQRSDF, con el fin de brindar el apoyo que se requiera y generar procesos de retroalimentación mutua.