

INFORME PRIMER TRIMESTRE 2024

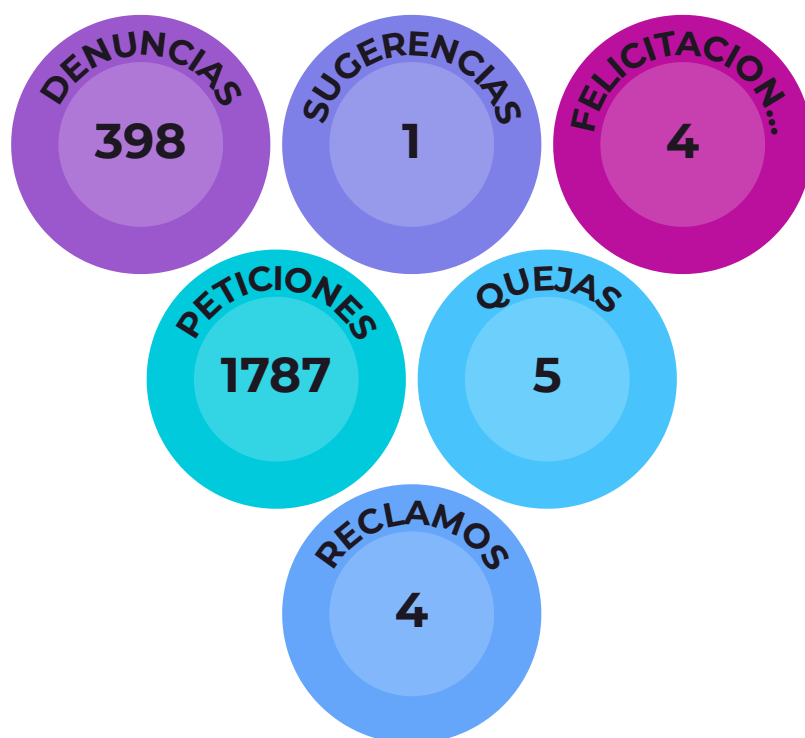


INFORME PQRSDF PRIMER TRIMESTRE 2024

2199

PQRSDF RADICADOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2024

Durante el primer trimestre de la vigencia 2024, se tuvo el registro de 2.199 casos de PQRSDF .



85,18%

GESTIÓN POSITIVA DE LOS CASOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE

Durante el primer trimestre de 2024, se gestionaron un total de 1.334 PQRSDF dentro de los plazos legales establecidos, lo que representa el 61.02% del total de casos. Asimismo, al momento del informe al 31 de marzo, se identificaron 528 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 24.15% del total. En resumen, se logró una tasa de gestión positiva del 85.18%



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 02 de enero y el 31 de marzo 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

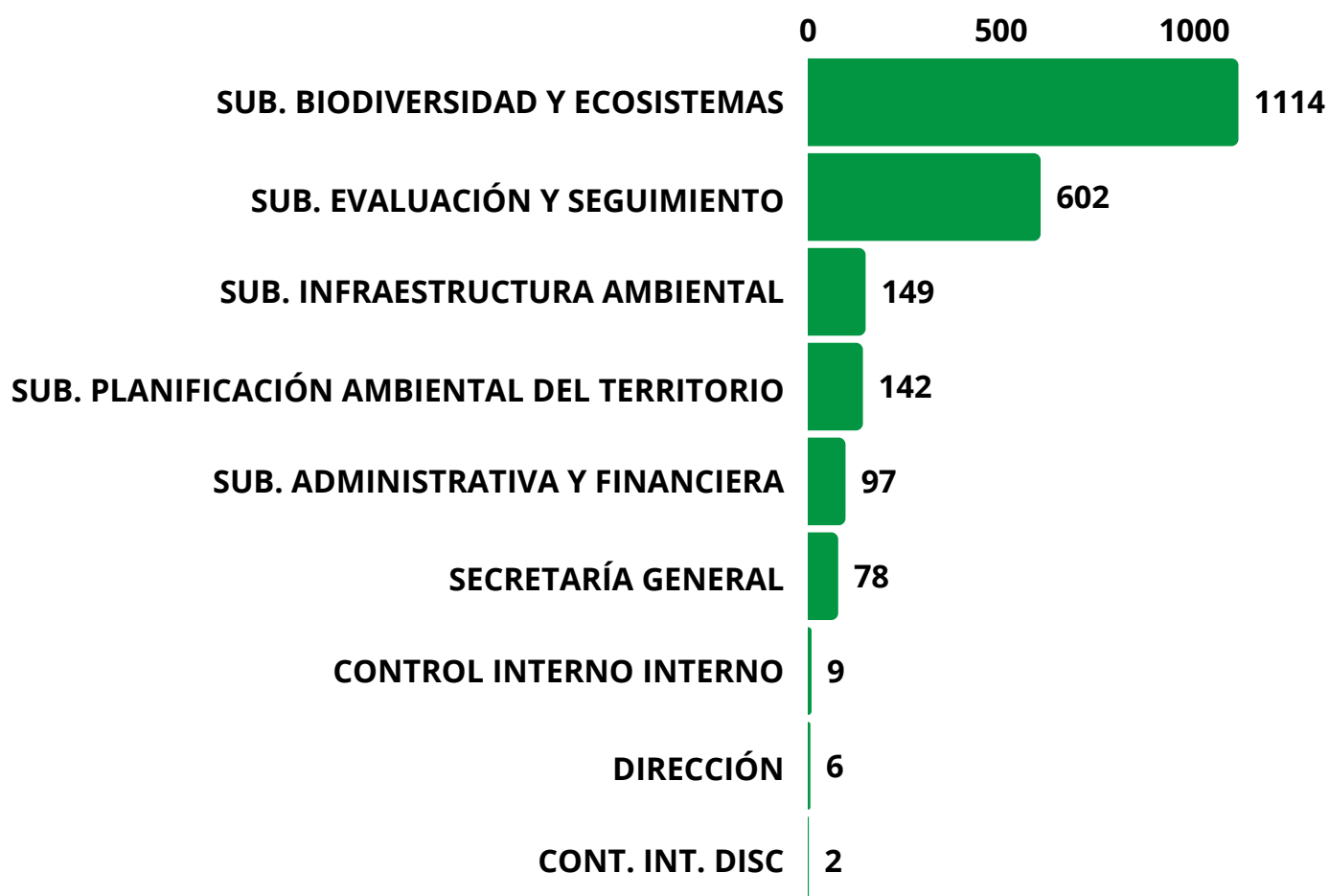
2.PQRSDF RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2024

Para el primer 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 2.199 PQRSDF, de los cuales 1.787 fueron peticiones con un 81.26%, 398 denuncias con el 18.10%, y el 0.64% restante corresponde a 5 quejas, 4 reclamo, 1 sugerencias y 4 felicitaciones.

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	908	2	1	0	203	0
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	423	0	1	0	175	3
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	129	0	0	0	19	1
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	141	0	0	0	1	0
SECRETARÍA GENERAL	76	0	2	0	0	0
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	95	1	0	1	0	0
CONTROL INTERNO	9	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	2	0	0	0	0
DIRECCIÓN	6	0	0	0	0	0
TOTALES	1787	5	4	1	398	4



Del total de PQRSDF registradas (2.199), el 91.27 % fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, En primer lugar con un 50.66% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del primer trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 27.38%, en tercer lugar la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental con un 6.78% y la Sub Dirección de Planificación del Territorio con un 6.46%.

El 8.73% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.

3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

472 CASOS
CANAL TELEFÓNICO
21.46%



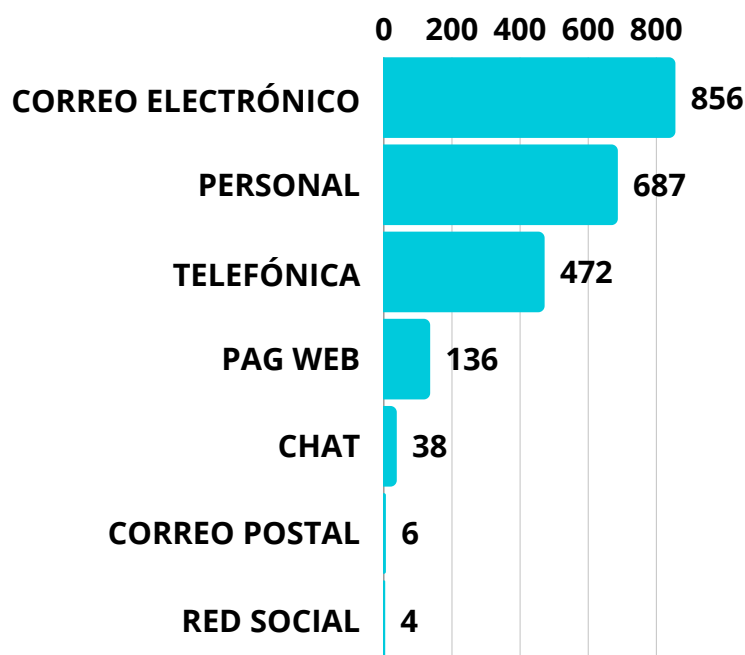
6 CASOS
CANAL ESCRITO
0.27%



687 CASOS
CANAL PRESENCIAL
31.24%



1034 CASOS
CANAL VIRTUAL
47.02%



Los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el primer trimestre fueron el canal virtual (1034 casos) con un 47.02% y el canal presencial y correo postal (693 casos) con un 31.51%. seguido por el canal telefónico con 472 casos con un 21.46%

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

CIUDAD	TOTAL PQRSDF	CIUDAD	TOTAL PQRSDF
Manizales	948	Norcasia	38
Villamaría	102	La Merced	36
Anserma	85	Risaralda	33
Riosucio	64	Aranzazu	33
Aguadas	61	Pensilvania	32
La Dorada	56	Viterbo	27
Neira	53	San José	24
Chinchiná	52	Manzanares	24
Supía	52	Salamina	23
Palestina	47	Marmato	20
Belalcázar	47	Pácora	11
Marquetalia	46	Marulanda	5
Filadelfia	46	sin información/otras ciudades	148
Victoria	45		
Samaná	41	TOTALES	2199

Del total de PQRSDF registradas (2.199), se distribuyen por Municipios del Departamento como se muestra en la tabla anterior. Los registros son presentados de manera descendente iniciando con el Municipio de Manizales con 948 casos registrados para el periodo de análisis y terminando en Marulanda con 5 casos.

En la clasificación "Sin información/otra ciudades" se tienen casos donde la petición no hace referencia a un Municipio o es de otra Ciudad fuera del Departamento.

A continuación se detalla para las 6 Subregiones de Caldas, el total de PQRSDF registradas en la Corporación.

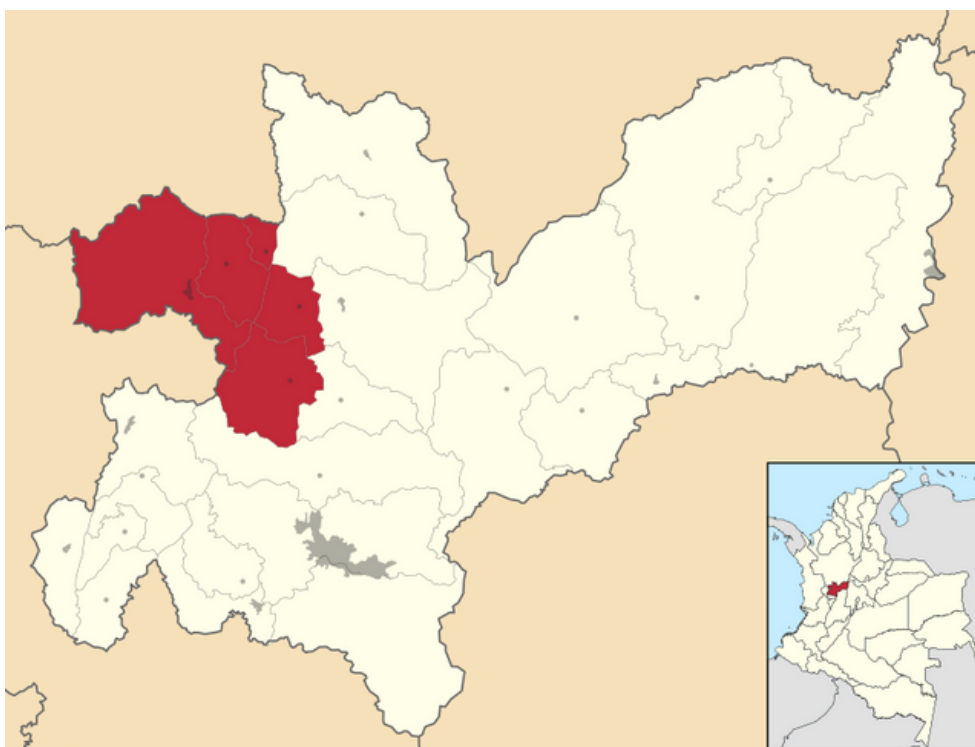
ALTO ORIENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Manzanares	17	0	0	0	6	0	23
Marquetalia	43	0	0	0	3	0	46
Marulanda	6	0	0	0	5	0	11
Pensilvania	14	0	0	0	6	0	20
TOTALES	80	0	0	0	20	0	100

Para la Sub Región del Alto Oriente, durante el primer trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de peticiones en el Municipio de Marquetalia, seguido por Manzanares y Pensilvania, Marulanda es el municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción

ALTO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Filadelfia	29	0	0	0	17	0	46
La Merced	18	0	1	0	8	0	27
Marmato	36	0	0	0	9	0	45
Riosucio	37	0	0	0	16	0	53
Supía	40	0	0	0	7	0	47
TOTALES	147	0	1	0	57	0	218

Para la Sub Región del Alto Occidente, durante el primer trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de casos en los Municipios de Riosucio y Supia, seguido por Filadelfia y Marmato. La Merced es el Municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de casos.

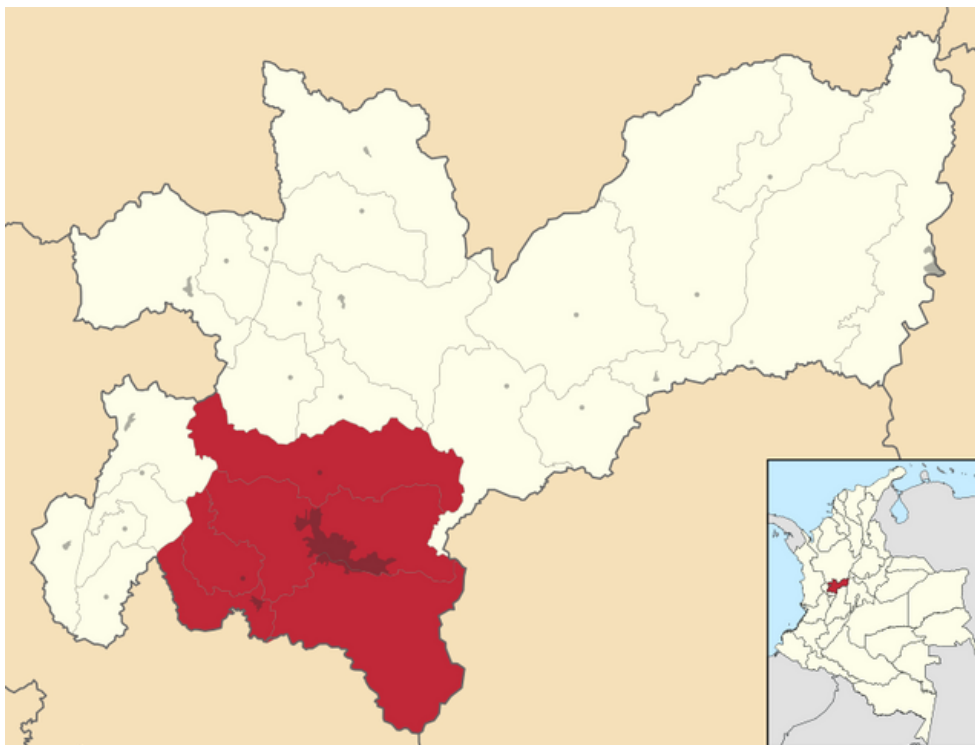
OCCIDENTE PRÓSPERO O BAJO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Anserma	52	0	1	0	32	0	85
Belalcázar	32	0	0	0	6	0	38
Risaralda	20	0	0	0	13	0	33
San José	20	0	0	0	4	0	24
Viterbo	24	0	0	0	9	0	33
TOTALES	148	0	1	0	64	0	213

Para la Subregión del Occidente Próspero, durante el primer trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de casos en el Municipio de Anserma, seguido por Belalcázar. Viterbo, Risaralda y San José se concentraron menos casos para este trimestre en comparación con los demás municipios de la Subregión.

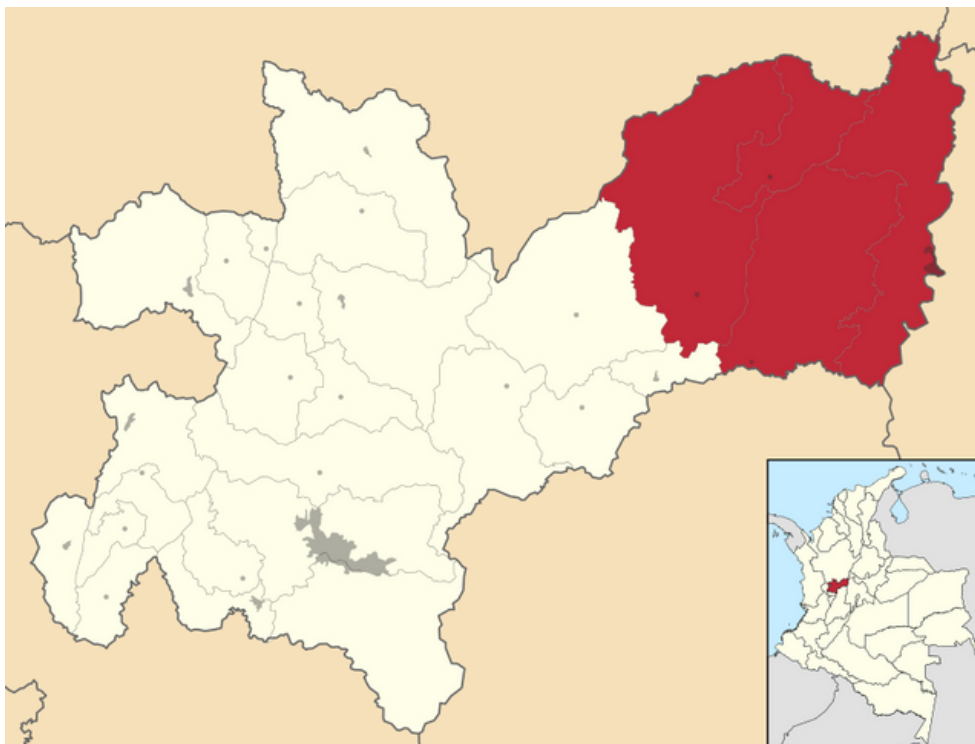
CENTRO SUR



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Chinchiná	49	0	0	0	7	0	56
Manizales	832	4	1	1	109	1	948
Neira	38	0	0	0	14	0	52
Palestina	29	0	0	0	18	0	47
Villamaría	43	0	0	0	21	0	64
TOTALES	991	4	1	1	169	1	1167

Para la Subregión Centro Sur, durante el primer trimestre de la actual vigencia, se radicaron en total 1167 PQRSDF. Se presentó mayor concentración de casos en el Municipio de Manizales seguido por Villamaría y Chinchiná. Palestina es el Municipio de esta Subregión que presentó menor proporción de casps.

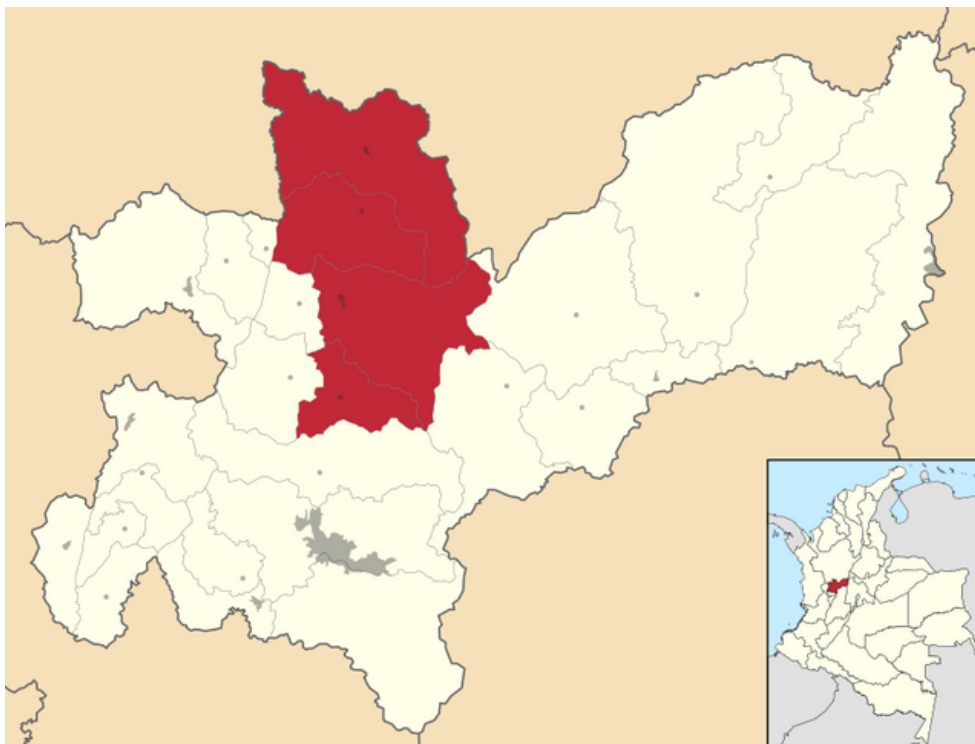
MAGDALENA CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
La Dorada	79	0	0	0	23	0	102
Norcasia	27	0	0	0	14	0	41
Samaná	34	0	0	0	18	0	52
Victoria	27	0	0	0	9	0	36
TOTALES	167	0	0	0	64	0	231

Para la Subregión del Magdalena Caldense, durante el primer trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de casos en el Municipio de La Dorada, seguido por Samaná , Victoria y Norcasia son los Municipios de esta Sub Región que presentaron menor proporción de casos.

NORTE CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Aguadas	48	0	0	0	10	3	61
Aranzazu	17	1	0	0	6	0	24
Pacora	5	0	0	0	0	0	5
Salamina	25	0	0	0	7	0	32
TOTALES	95	1	0	0	23	3	122

Para la Subregión Norte Caldense, durante el primer trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de casos en el Municipio de Aguadas seguido por Salamina y Aranzazú respectivamente. Pacora es el Municipio con menos número de casos.

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

DEPENDENCIA	FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO	FINALIZADOS FUERA DEL TERMINO	PENDIENTES NO VENCIDAS	PENDIENTES VENCIDAS
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	650	176	271	14
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	372	75	131	15
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	102	0	46	0
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	57	25	57	3
SECRETARÍA GENERAL	64	4	8	2
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	74	6	14	3
CONTROL INTERNO	9	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0
DIRECCIÓN	4	1	1	0
TOTALES	1334	287	528	37
PORCENTAJE	61,02%	13,13%	24,15%	1,69%

Durante el primer trimestre del año 2024, se resolvieron un total de 1.334 PQRSDF dentro de los plazos establecidos por la ley, lo que representa el 61.02% de los casos. Además, al momento del corte del informe al 31 de marzo, se identificaron 528 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, lo que equivale al 24.15% del total. En resumen, se logró una tasa de gestión positiva del 85.18%.

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 287 casos. 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 37 casos. Estas dos categorías representan el 14.82% del total de casos registrados.

6.PQRSDF POR CLASIFICACIÓN

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

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Asociada al Recurso Flora	163
Asociadas al Recurso Hídrico	118
Asociada al Recurso Aire	34
OTRAS SUBCLASIFICACIONES	83
TOTAL	398

Durante el primer trimestre de 2024, se recibieron un total de 398 denuncias ambientales, lo que representa un aumento significativo de 124 casos en comparación con el trimestre anterior. La mayoría de estas denuncias estuvieron centradas en temas relacionados con el recurso flora, con un total de 127 casos asociados a deforestación y tala, así como 20 casos relacionados con incendios forestales. Además, se registraron 60 denuncias por contaminación del recurso hídrico y 55 casos por conflictos relacionados con el uso del agua. En cuanto al recurso aire, se reportaron 34 denuncias, destacando 15 casos por emisiones de humo, gases y partículas, así como 13 casos por olores.

NUESTROS USUARIOS REALIZAN PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR / GENERAL EN MAYOR PROPORCIÓN EN LOS SIGUIENTES TEMAS:

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Asociado al rescate de fauna silvestre en riesgo	226
Riesgo generado por árboles	190
Asociadas a los conflictos generados por fauna; caracol, felinos, garzas, murciélagos, serpientes, zariguellas, otros	111
Educación Ambiental (Charlas y material)	37
requerimientos sistemas sépticos	44
Solicitud donación de árboles	48
Asociado al Recuso hídrico ((Uso y aprovechamiento, trámites) , otros	69
Licencia ambientales	26
Asociada al recurso suelo y sitios de disposición final	25
OTRAS SITUACIONES	396
TOTAL	1172

Durante el primer trimestre de 2024, se registraron un total de 1.172 peticiones de interés particular/general, lo que representa un aumento de 351 casos con respecto al trimestre anterior. Se destaca un notable incremento en las solicitudes asociados al rescate de fauna silvestre en riesgo, riesgo generado por árboles y en los casos asociadas a los conflictos generados por fauna; caracol, felinos, garzas, murciélagos, serpientes, zariguellas, otros.

En menor proporción se presentaron peticiones por otros conceptos.

NUESTROS USUARIOS REALIZAN PETICIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA / COPIAS EN MAYOR PROPORCIÓN EN LOS SIGUIENTES TEMAS:

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Temas Administrativos y Financieros	67
Temas relacionados con Trámites ambientales	41
Áreas Protegidas	20
Temas relacionados con Procesos Sancionatorios	36
OTRAS SITUACIONES	117
TOTAL	281

Durante el primer trimestre de 2023, se registraron 281 peticiones de información pública/copias, lo que representó un incremento de 62 casos en comparación con el trimestre anterior. Este aumento se concentró especialmente en áreas como temas administrativos y financieros, trámites ambientales, licencias ambientales y procesos sancionatorios. Es importante destacar que esta cifra significó 62 casos más que en el trimestre anterior.

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

NUESTROS USUARIOS REALIZAN CONSULTAS EN MAYOR PROPORCIÓN EN LOS SIGUIENTES TEMAS:

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
De asesoría de flora	76
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	50
Concepto Ambiental de predios	38
Determinantes ambientales para un predio	29
OTRAS SITUACIONES	60
TOTAL	253

Durante el primer trimestre de 2024 fueron registradas en total 253 consultas, lo que representa un leve aumento de 34 casos, en donde predominaron temas como asesoría de flora, determinantes ambientales, concepto ambiental de predios , recurso hídrico (uso y aprovechamiento, trámites) .

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
---	--------------------------------------	---

12
días

21
días

7
días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de interés general o particular para el primer trimestre del 2024 fue de 12 días hábiles. Un indicador positivo, teniendo en cuenta que el plazo otorgado por Ley son 15 días hábiles.

Igualmente, el indicador para las respuestas parciales evidencia un buen comportamiento con 21 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble del tiempo inicial, es decir 30 días hábiles.

Los tiempos promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 7 días hábiles de los 15 días hábiles otorgados por Ley.

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
días

19
días

5
días

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

El tiempo promedio de respuesta parcial es de 19 días, correspondiente a 4 caso recibidos, es un indicador positivo teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto de 20 días hábiles.

El indicador de los tiempos promedio de respuesta en trámite se encuentra en 5 días, es un indicador positivo, porque se encuentra dentro de los términos de Ley, es decir, 10 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
8 días	N/A	5 días
<p>El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición a Entes de Control para el primer trimestre del 2024 fue de 8 días hábiles. Es un indicador positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles para responder solicitudes de Entes de Control. Al momento del corte del informe no habían casos con respuesta parcial.</p> <p>Los tiempos de promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 5 días hábiles de los 10 otorgados por Ley</p>		

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
18 días	30 días	12 días
<p>El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de consulta para el primer trimestre del 2024 fue de 18 días hábiles. 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.</p> <p>El indicador de las respuestas parciales tiene un comportamiento positivo con 30 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto, es decir 60 días.</p> <p>Los tiempos promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 12 días hábiles de los 30 días hábiles otorgados por Ley.</p>		

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
10 días	N/A	N/A
<p>Para el primer trimestre del 2024, se tuvo el registro de 5 quejas las cuales presentaron un tiempo promedio de respuesta definitiva de 10 días. La Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos, lo que representa un buen comportamiento en la respuesta. El indicador de tiempo de respuesta parcial y respuestas en trámite, se encuentra en 0, lo que quiere decir que al corte del informe no habían casos en estos estados.</p>		

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DENUNCIAS:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
15 días	20 días	7 días
<p>Durante el primer trimestre de 2024, el tiempo promedio de respuesta de las denuncias fue de 15 días hábiles. Este dato revela que, en promedio, las respuestas se están proporcionando el mismo día en que vence el plazo, lo que indica la necesidad de mejorar este indicador.</p> <p>El indicador de las respuestas parciales tiene un buen comportamiento con 20 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto, es decir 30 días hábiles.</p> <p>El tiempo promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 7 días hábiles, de los 15 días hábiles otorgados por Ley.</p>		

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
15 días	N/A	2 días

Para el primer trimestre del 2024 se tuvo el registro de 3 reclamos, con un tiempo promedio de respuesta de 15 días hábiles, Este dato revela que, en promedio, las respuestas se están proporcionando el mismo día en que vence el plazo, lo que indica la necesidad de mejorar este indicador.

Para la fecha del corte del informe no se dieron respuestas parciales.

El tiempo promedio de respuesta en trámite corresponde a 1 caso que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 2 días hábiles, de los 15 días hábiles otorgados por Ley.

8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	CANTIDAD CASOS	CANTIDAD DE DIAS	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	3	41	14
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	9	98	11
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	1	1	1
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	0	0	0
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0
CONTROL INTERNO	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0
DIRECCIÓN	0	0	0
TOTAL	13	140	11

Durante el primer trimestre de la vigencia fueron recibidos 13 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 11 días hábiles, es un indicador negativo 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 primer trimestre de la vigencia 2024.

10.CONCLUSIONES

- Para el primer trimestre de 2024 la Corporación registró un total de 2.199 PQRSDF, en comparación con el cuarto trimestre de 1.914 registros, con una diferencia de 285 casos menos. Esta diferencia se ve reflejada al aumento de PQRSDF asociadas temas relacionados con Fauna y Flora.
- Del total de casos, 1.787 fueron peticiones con un 81.26%, 398 denuncias con el 18.10%, 5 quejas, 4 reclamos, 1 sugerencias y 4 felicitaciones, que equivalen al 0.64% restante.
- Del total de PQRSDF registradas (2.199), el 91.27% fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, en primer lugar con un 50.52% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del primer trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 27.51%, en tercer lugar Sub Dirección de de Infraestructura Ambiental con un 6.78%, en cuarto lugar la Sub Dirección de Planificación Ambiental del Territorio con un 6.46% y con un 8.73% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.
- Durante el primer trimestre de la vigencia 2024 fueron resueltas 1.334PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 61.02% de los casos. A 31 de marzo se encontraban pendientes 528 casos no vencidos, es decir, que aun estaban dentro de las fechas establecidas para responder, lo que equivale a un 24.15%. En total se tuvo un 85.18% de gestión positiva del total de los casos.
- Los casos finalizados fuera del término equivalen a un 13.13%, esto quiere decir que 287 casos fueron cerrados como respuesta definitiva en el sistema de Admiarchi fuera de la fecha de vencimiento. Igualmente se evidencian 37 casos que a la fecha del corte del informe estaban vencidos y aun no estaban cerrados como respuesta definitiva, lo que equivale a un 1.69%. En total se tuvo un 14.82% de gestión negativa en el total de los casos.
- Los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el primer trimestre fueron el canal virtual (1034 casos) con un 47.02% y el canal presencial (687 casos) con un 31.24%. Dentro del canal virtual tenemos medios de recepción como el correo electrónico, página web, chat y redes sociales .
- Del total de PQRSDF registradas (2.199), los Municipios del Departamento que presentaron mas casos están concentrados por Sub Regiones así:

Centro Sur:	1167 casos
Magdalena Caldense:	231 casos
Alto Occidente:	218 casos
Occidente Próspero:	213 casos
Norte Caldense:	122 casos
Alto Oriente:	100 casos

- De los Municipios con mayor cantidad de casos se encuentra Manizales con 948 casos, y el Municipio con menor número de casos registrados fue Norcasia con 13 registros.

- Los indicadores de respuesta en promedio cumplen con los plazos legales establecidos. Sin embargo, se destaca una mejora en los tiempos de respuesta para denuncias y reclamos respecto al trimestre anterior. Es necesario señalar que, aunque existe un número significativo de casos con respuestas fuera de los términos legales, también se han registrado respuestas muy oportunas que impactan positivamente en el indicador global.
- Fueron trasladados por competencia 13 casos, en un tiempo promedio de 11 días hábiles siguientes de haberlos recibido, lo que quiere decir que no es un indicador positivo, ya que lo estipulado por la Ley son 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 2024.

- 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.
- Garantizar por parte de cada Subdirector o Líder de proceso, acciones de respuestas inmediatas a los casos que se encuentren en estado EN TRÁMITE y ya estén 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 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 líderes 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 secretarías 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 secretarías 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.