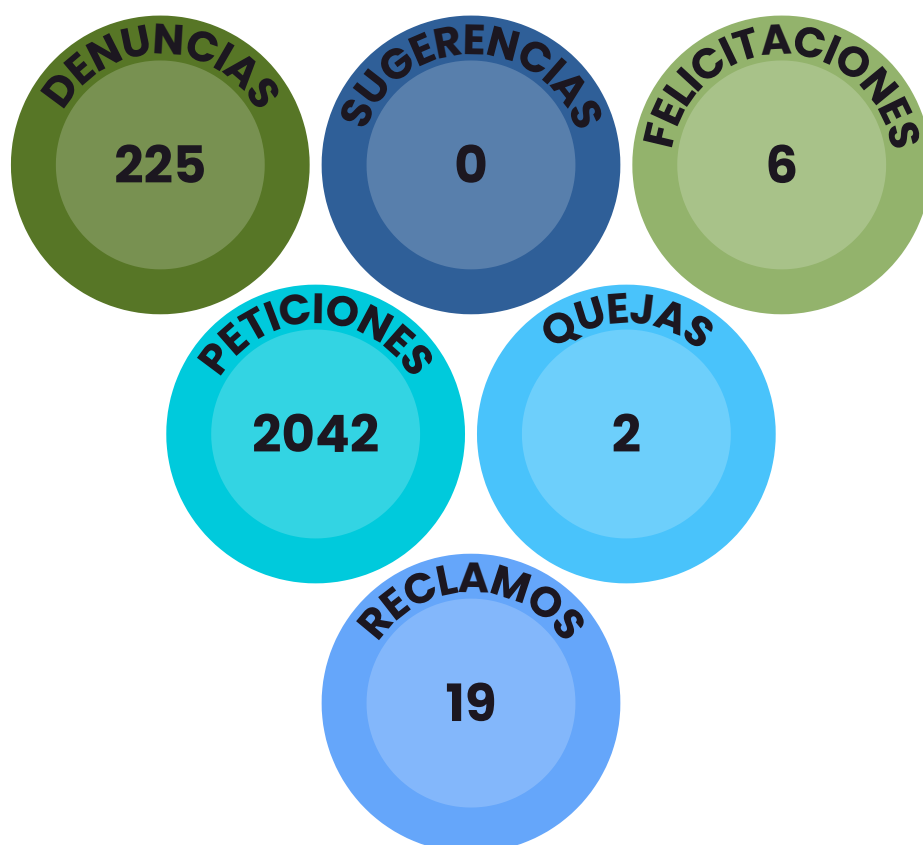




2294

PQRSDF RADICADOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2025



88.76%

GESTIÓN POSITIVA DE LOS CASOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE

Durante el segundo trimestre de 2025, se gestionaron un total de 1521 PQRSDF dentro de los plazos legales establecidos . Asimismo, al corte del presente informe, del 01 de abril al 30 de junio, se identificaron 492 casos pendientes que aún no habían superado su plazo de respuesta. Estos casos se encontraban en proceso de atención o con una respuesta parcial. En resumen, se logró una tasa de gestión positiva del 88.76%.

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** Traslados por Competencia
- 8** Indicadores
- 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 abril y el 30 de junio de 2025, 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.

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 SEGUNDO TRIMESTRE 2025

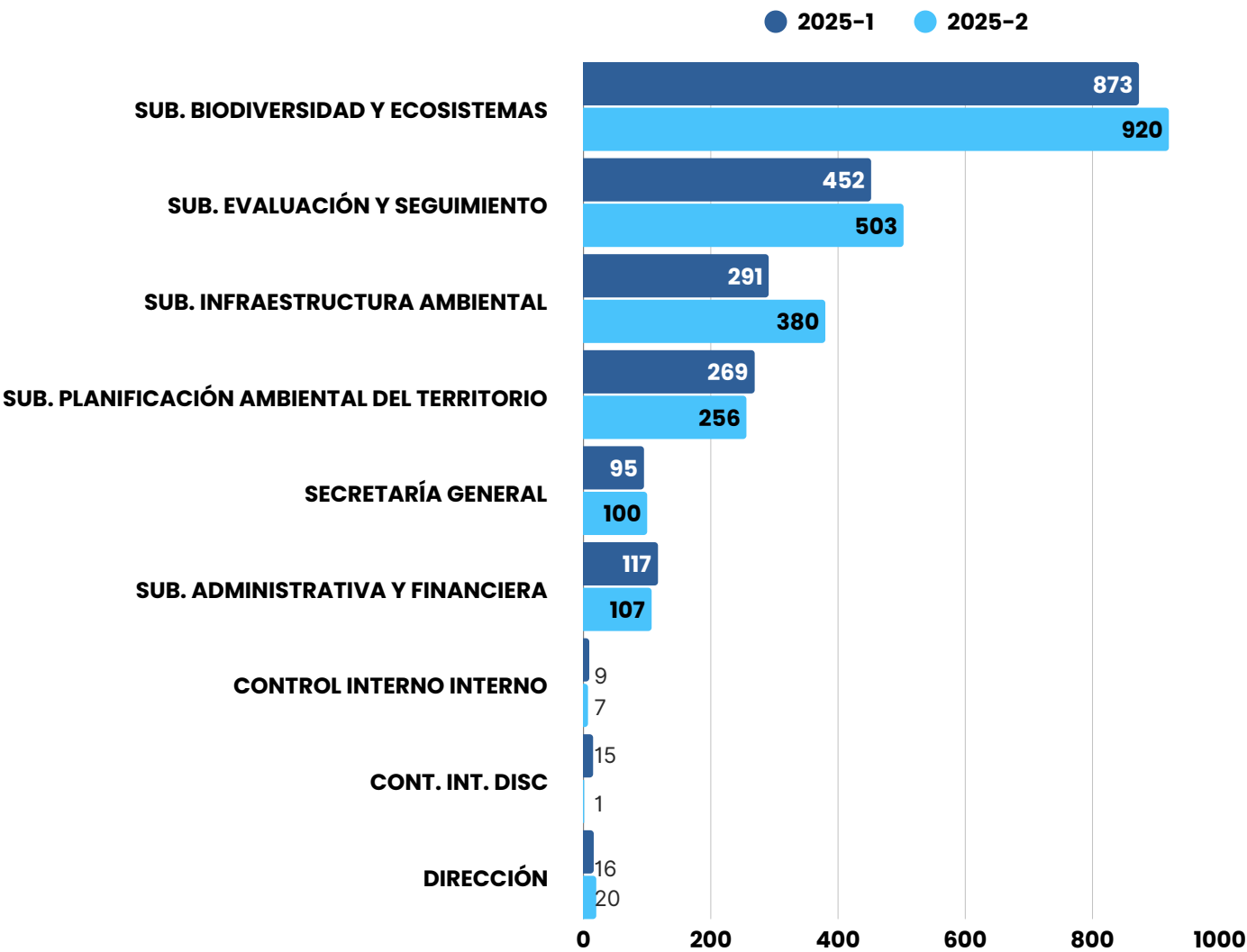
En el segundo trimestre de 2025 se radicaron 2.294 casos de PQRSDF en la Corporación. La mayor parte correspondió a peticiones (89 %), seguidas por denuncias (9,8 %). Las dependencias que concentraron más casos fueron Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas, Evaluación y Seguimiento e Infraestructura Ambiental, lo que refleja su rol misional. Las demás categorías como quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones representaron una proporción mínima del total.

DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	807	1	1	0	110	1	920	40,10%
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	397	0	7	0	99	0	503	21,93%
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	371	0	0	0	7	2	380	16,56%
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	250	1	0	0	3	2	256	11,16%
SECRETARÍA GENERAL	100	0	0	0	0	0	100	4,36%
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	94	0	11	0	2	0	107	4,66%
CONTROL INTERNO	7	0	0	0	0	0	7	0,31%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	1	0,04%
DIRECCIÓN	15	0	0	0	4	1	20	0,87%
TOTAL	2042	2	19	0	225	6	2294	

La siguiente gráfica presenta la distribución de los derechos de petición recibidos por la Corporación en el primer y segundo trimestre de 2025, clasificados por subdirecciones y áreas de apoyo. Esto permite visualizar los cambios en la cantidad de solicitudes en lo que llevamos del año

Durante el segundo trimestre de 2025 se registró un aumento en la asignación de PQRSDf en la mayoría de las dependencias, especialmente en áreas misionales como Infraestructura Ambiental, Evaluación y Seguimiento, y Biodiversidad. Solo unas pocas dependencias presentaron una disminución, principalmente las de control, sin afectar de manera significativa la tendencia general de crecimiento.

Total de PQRSDf Asignados por Dependencia



3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN SEGUNDO TRIMETRE 2025

334 CASOS
CANAL TELEFÓNICO
14.56%



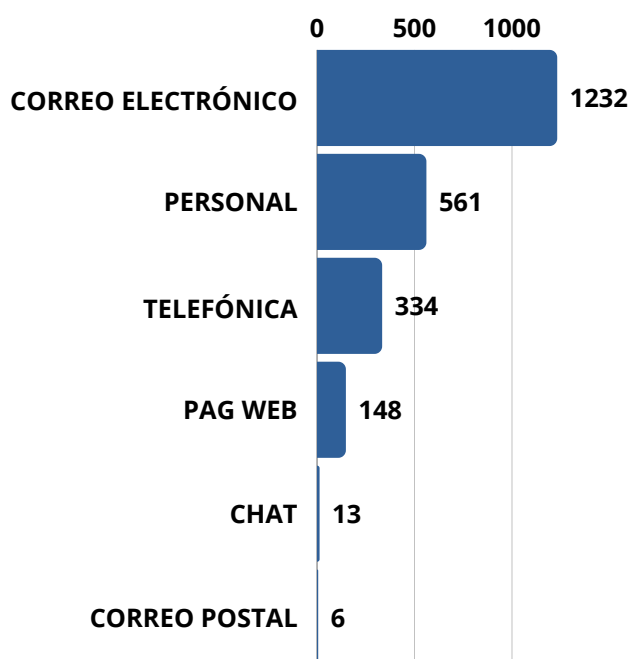
6 CASOS
CANAL ESCRITO /
POSTAL
0.26%



561 CASOS
CANAL PRESENCIAL
24.46%



1393 CASOS
CANAL VIRTUAL
60.72%



Durante el segundo trimestre, los usuarios siguen prefiriendo principalmente el canal virtual, seguido por el canal presencial y canal telefónico (este medio es mas usado para la atención de fauna silvestre atendido por el personal de la Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas). En menor proporción fue usado el canal escrito / correo postal

Dentro del canal virtual tenemos medios de recepción como el correo electrónico, página web y el chat de la página Web

4.PQRSDF POR MUNICIPIOS Y SUB REGIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2025

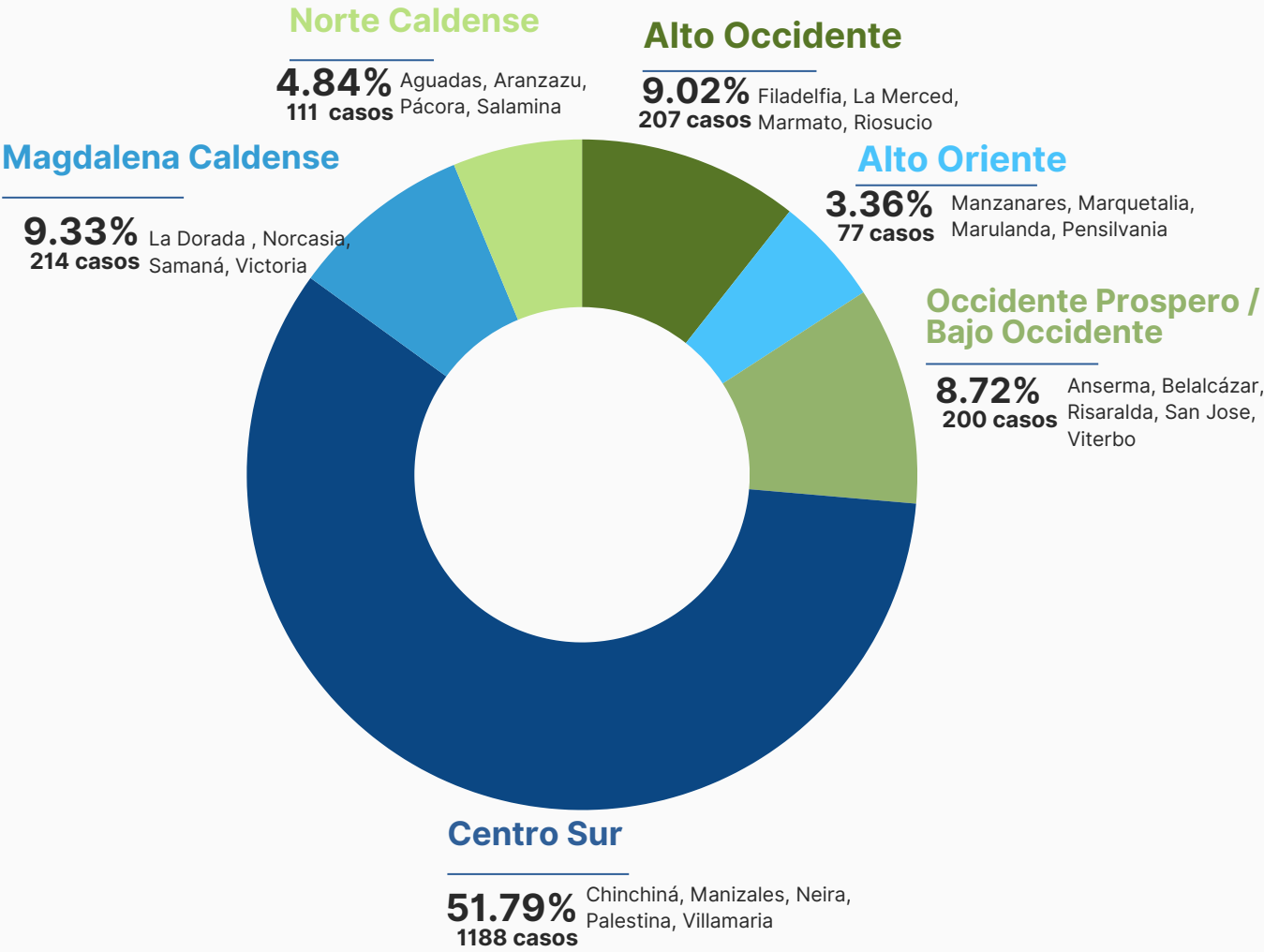
MUNICIPIO	TOTAL PQRSDF	%
Manizales	866	40,52%
La Dorada	108	5,05%
Villamaría	107	5,01%
Palestina	77	3,60%
Chinchiná	74	3,46%
Riosucio	71	3,32%
Anserma	67	3,14%
Neira	64	2,99%
Risaralda	48	2,25%
Supía	48	2,25%
Aguadas	47	2,20%
Samaná	47	2,20%
Viterbo	43	2,01%
Victoria	40	1,87%
Salamina	33	1,54%

MUNICIPIO	TOTAL PQRSDF	%
Marmato	30	1,40%
Pensilvania	30	1,40%
Filadelfia	29	1,36%
La Merced	29	1,36%
Belalcázar	27	1,26%
Manzanares	22	1,03%
Norcasia	19	0,89%
Pácora	16	0,75%
Aranzazu	15	0,70%
San José	15	0,70%
Marquetalia	14	0,66%
Marulanda	11	0,51%
sin información/otras ciudades	297	13,90%
TOTAL	2294	

De las 2294 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 segundo trimestre de la actual vigencia la subregión Centro Sur tiene el mayor promedio de PQRSDF, seguido por Magdalena Caldense y Alto Occidente. En menor proporción se encuentra la subregión Bajo Occidente, Norte Caldense y por último Alto oriente.



A continuación se detalla para las 6 subregiones de Caldas los temas mas frecuentes registrados:

Alto Oriente

La subregión atendió el 3,36% del total de PQRSDf recibidas por la Corporación (77 casos). La mayoría de las peticiones estuvieron relacionadas con gestión del riesgo por movimiento de tierras y riesgo generado por árboles, determinantes ambientales y temas asociados al recurso hídrico. Las denuncias se centraron principalmente en deforestación y contaminación de fuentes hídricas, mientras que otras situaciones se presentaron en menor proporción.

Bajo Occidente

La subregión atendió el 8,72% del total de PQRSDf recibidas por la Corporación (200 casos). Las principales peticiones estuvieron relacionadas con riesgo por caída de árboles, temas asociados a fauna silvestre, determinantes ambientales, recurso hídrico, asesorías en flora y requerimientos de entes de control. Las denuncias se enfocaron principalmente en deforestación y contaminación de fuentes hídricas, mientras que otras situaciones fueron menos frecuentes.

Centro Sur

La subregión atendió el 51.79% del total de PQRSDf recibidas por la Corporación (1188 casos). Del total de los casos recibidos en la Corporación. Las peticiones en su mayoría fueron asociadas a temas de gestión del riesgo, rescate y conflicto de fauna silvestre, riesgo generado por árboles, determinantes ambientales, recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites), solicitud de información asociada a tramites ambientales, requerimientos de entes de control . En Las denuncias en mayor proporción se presentaron caso por deforestación, contaminación de aguas. En menor proporción se presentaron presentación denuncias y peticiones por otras situaciones.

Magdalena Caldense

La subregión atendió el 9.33% del total de PQRSDf recibidas por la Corporación (214 casos). Las principales peticiones estuvieron relacionadas con riesgo generado por árboles, determinantes ambientales, recurso hídrico, asesorías en flora. Las denuncias se enfocaron principalmente en deforestación, rocería y contaminación de fuentes hídricas, mientras que otras situaciones fueron menos frecuentes.

Norte Caldense

La subregión atendió el 4.84% del total de PQRSDf recibidas por la Corporación (111 casos). Las principales peticiones estuvieron relacionadas con temas asociados a gestión del riesgo, determinantes ambientales, recurso hídrico, educación ambiental. Las denuncias se enfocaron principalmente en deforestación y contaminación de fuentes hídricas, mientras que otras situaciones fueron menos frecuentes.

Alto Occidente

La subregión atendió el 9.02% del total de PQRSDf recibidas por la Corporación (207 casos). Las principales peticiones estuvieron relacionadas con temas asociados a gestión del riesgo, determinantes ambientales, recurso hídrico, educación ambiental. Las denuncias se enfocaron principalmente en deforestación y contaminación de fuentes hídricas, mientras que otras situaciones fueron menos frecuentes.

5.GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS PQRSDF POR TÉRMINOS DE ATENCIÓN SEDUNDO TRIMESTRE 2025

DEPENDENCIA	PQRSDF FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO	PQRSDF FINALIZADOS FUERA DEL TERMINO	PQRSDF PENDIENTES NO VENCIDAS	PQRSDF PENDIENTES VENCIDAS	TOTAL PQRSDF *
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	585	149	175	0	909
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	369	29	94	3	495
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	266	20	86	1	373
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	132	25	96	3	256
SECRETARÍA GENERAL	71	3	26	0	100
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	76	15	12	3	106
CONTROL INTERNO	7	0	0	0	7
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1
DIRECCIÓN	14	2	3	1	20
TOTAL	1521	243	492	11	2267
PORCENTAJE	67,06%	10,71%	21,69%	0,49%	

*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 segundo trimestre del año 2025, de 2267casos recibidos (sin contar los traslados por competencia), se resolvieron un total de 1521 PQRSDF dentro de los plazos establecidos por la ley, lo que representa el 67.06% de los casos. Además, al momento del corte del informe, del 01 de abril al 30 de junio, se identificaron 492 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 21.69% del total. En resumen, se logró una gestión positiva del 88.76%.

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 243 casos, lo que equivale a un 10.71%. 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 11 casos con un 0.49%. Estas dos categorías representan el 11.20% del total de casos registrados.

6.PQRSDF POR CLASIFICACIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2025

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

Denuncia

Durante el segundo trimestre de 2025, se recibieron un total de 225 denuncias ambientales. La mayoría de estas denuncias se centraron en temas relacionados con el recurso flora con 88 casos, en mayor proporción asociados a la deforestación y tala con 69 casos. Además, se registraron 52 casos relacionados con el recurso hídrico, destacando 38 por contaminación del agua y 11 por conflictos en el uso del agua. En cuanto al recurso suelo, se reportaron 38 denuncias, de las cuales se destacan 23 por sitios de disposición final. Respecto al recurso aire, se registraron 21 casos, destacando 13 casos por temas de olores.

En menor proporción se presentaron denuncias por otros conceptos.

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Asociada al Recurso Flora	88
Asociadas al Recurso Hídrico	52
Asociada al Recurso Suelo	38
Asociada al Recurso Aire	21

Peticiones de Interés Particular /General

Durante el segundo trimestre de 2025, se recibió un total de 1486 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
Conflicto y rescate de fauna silvestre	305
casos asociados a gestión del riesgo (deslizamientos, filtraciones, daños pantallas, entre otros)	260
Riesgo generado por árboles	242
Temas asociados a Recurso hídrico	81
Asociado al recurso flora - No definido	76
Educación ambiental	39

Peticiones de Información Pública/Copias

Se registraron 241 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	73
Temas relacionados con Procesos Sancionatorios	22
Temas relacionados con determinantes ambientales	24
Temas Administrativos y Financieros	10

Consultas:

Durante el segundo trimestre de 2025 fueron registradas en total 197 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	57
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	36

7. TRASLADOS POR COMPETENCIA SEGUNDO TRIMESTRE 2025

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	11	6
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	8	8
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	7	2
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1
TOTAL	27	5

Durante el segundo trimestre de la vigencia se recibieron 25 casos que no fueron considerados de competencia de la Corporación y que, por lo tanto, fueron trasladados a otras entidades.

En promedio, estos traslados se realizaron en 5 días hábiles, estando dentro del plazo legal establecido de 5 días hábiles.

8.INDICADORES SEGUNDO TRIMESTRE 2025

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. Para este trimestre no se registraron sugerencias. Y las felicitaciones no se incluyen teniendo en cuenta que no generan una respuesta

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



Para estas peticiones, el tiempo promedio de respuesta definitiva fue de 13 días hábiles; las respuestas parciales se emitieron en promedio en 24 días, y los casos en trámite, que aún no contaban con respuesta en el sistema pero estaban dentro del plazo legal, registraron un promedio de 7 días. Todos estos tiempos están dentro de los límites establecidos por la Ley 1755 de 2015, que otorga 15 días hábiles para la respuesta definitiva y hasta 30 días hábiles para las respuestas parciales.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA / COPIAS



El tiempo promedio de respuesta definitiva durante el segundo trimestre de 2025 fue de 8 días hábiles, un resultado positivo frente al plazo legal de 10 días. Las respuestas parciales se dieron en promedio en 22 días, un valor que requiere mejorarse, ya que no debe superar los 20 días hábiles (el doble del plazo inicial). Por su parte, los casos en trámite, que aún no contaban con respuesta pero estaban dentro del plazo legal, registraron un promedio de 7 días, también dentro del tiempo permitido.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A ENTES DE CONTROL:



Para los derechos de petición dirigidos a entes de control, el tiempo promedio de respuesta definitiva fue de 8 días hábiles, un resultado positivo teniendo en cuenta que el plazo legal general es de 10 días. Sin embargo, es importante aclarar que en muchos casos son los propios entes de control quienes establecen el término para la respuesta, según el requerimiento específico. Las respuestas parciales se emitieron en promedio en 14 días, dentro del límite permitido de 20 días hábiles (el doble del plazo inicial). Los casos en trámite, que aún no contaban con respuesta pero estaban dentro del tiempo legal, presentaron un promedio de 7 días, también dentro del plazo establecido.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS:



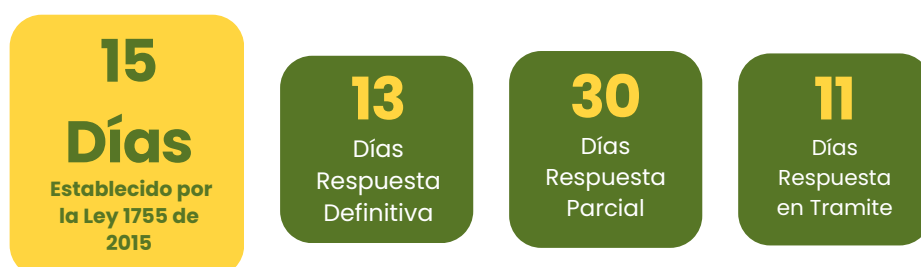
Durante el segundo trimestre de 2025, el tiempo promedio de respuesta a las quejas fue de 5 días hábiles, un resultado positivo frente al plazo legal de 15 días. Para la fecha de corte del informe, se habían resuelto dos quejas con respuesta definitiva, y no se registraron casos con respuesta parcial y en trámite.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN DE CONSULTA:



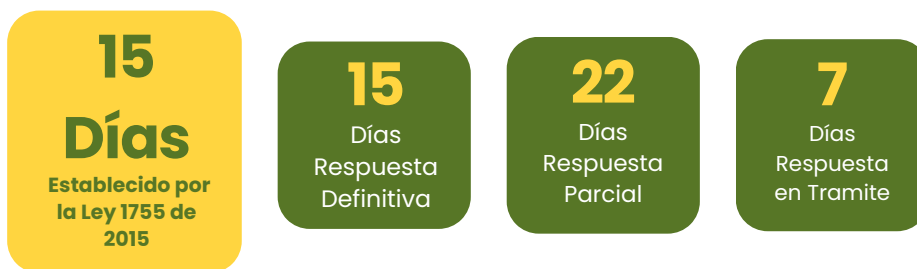
Durante el segundo trimestre de 2025, el tiempo promedio de respuesta definitiva fue de 19 días hábiles, un resultado favorable frente al plazo legal de 30 días. Las respuestas parciales presentaron un promedio de 42 días hábiles, también dentro del límite permitido, que es de 60 días (el doble del plazo inicial). Los casos en trámite, que aún no contaban con respuesta pero estaban dentro del tiempo legal, registraron un promedio de 14 días, lo cual también representa un indicador positivo.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS:



El tiempo promedio de respuesta definitiva a estos casos fue de 13 días hábiles, lo que indica cumplimiento con el plazo legal de 15 días. Las respuestas parciales registraron un promedio de 30 días hábiles, justo en el límite permitido por la norma (el doble del plazo inicial). En cuanto a los casos en trámite, que aún no contaban con respuesta pero se encontraban dentro del tiempo legal, tuvieron un promedio de 11 días, lo cual también representa un indicador positivo.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DENUNCIAS:



Durante el segundo trimestre de 2025, el tiempo promedio de respuesta a las denuncias fue de 15 días hábiles, justo en el límite legal. Este resultado evidencia la necesidad de mejorar el indicador, ya que muchas respuestas se entregan al borde del plazo e incluso algunas lo superan. Las respuestas parciales mostraron un comportamiento favorable, con un promedio de 22 días hábiles, dentro del máximo permitido de 30 días. Respecto a los casos en trámite, que aún no contaban con respuesta pero se encontraban dentro del plazo legal, el promedio fue de 7 días, lo cual también se considera un resultado positivo

9. INFORME CASOS DONDE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2025

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 segundo trimestre de la vigencia 2025.

10.CONCLUSIONES

- Durante el segundo trimestre de 2025, se recibió un total de 2.294 PQRSDf, reflejando un aumento en la interacción ciudadana frente al primer trimestre (2.137 casos).
- La gestión oportuna mejoró, alcanzando un 88,76 % de cumplimiento dentro de los plazos legales, frente al 87,17 % logrado en el primer trimestre.
- Se registró una reducción en los casos vencidos sin respuesta, bajando al 0,49 %, mientras que en el trimestre anterior fue del 1,94 %.
- Disminuyeron también los casos finalizados fuera del término legal, pasando de 12,35 % en el primer trimestre a 10,71 % en el segundo.
- Aunque la mayoría de tipos de solicitud presentaron tiempos promedio de respuesta dentro de los plazos legales, aún persisten algunos casos que exceden los tiempos establecidos, especialmente en respuestas parciales de peticiones de información pública y en denuncias, cuyo promedio estuvo justo en el límite. Esto evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento y la gestión oportuna en estos tipos de solicitudes.
- Se observó una notable mejora en el tiempo de traslados por competencia, cumpliendo con los 5 días hábiles exigidos por la norma (anteriormente eran 6 días en promedio).
- Las subdirecciones misionales continuaron gestionando la mayor proporción de solicitudes, con mejoras en el cumplimiento de tiempos, especialmente en áreas como Biodiversidad, Evaluación y Seguimiento, e Infraestructura Ambiental.
- Se ha reflejado una disminución progresiva de casos vencidos en los informes semanales, lo que indica un mayor compromiso y seguimiento por parte de las dependencias.
- El canal virtual sigue siendo el más utilizado por la ciudadanía, lo que destaca la importancia de mantenerlo fortalecido como vía principal de atención.
- A nivel territorial, la subregión Centro Sur sigue concentrando el mayor número de casos, seguida por Alto Occidente y Magdalena Caldense, manteniendo una cobertura amplia en el departamento.

11.RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados del análisis del segundo trimestre de 2025, se proponen las siguientes recomendaciones para fortalecer la atención oportuna y eficiente de las PQRSDf en los próximos periodos:

1. **Mantener el seguimiento preventivo:** Continuar con el seguimiento semanal a cargo del Subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, para verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos para cada tipo de solicitud.
2. **Atender con prioridad los casos vencidos y próximos a vencer:** Subdirectores y líderes de proceso deben garantizar respuestas inmediatas a los casos vencidos reportados en los informes semanales y dar seguimiento oportuno a los que aún están dentro del plazo, evitando que se incumplan los tiempos legales.
3. **Fortalecer la logística operativa para la atención en territorio :** Garantizar los recursos necesarios para que los técnicos puedan realizar visitas de atención a solicitudes y denuncias ambientales, asegurando una respuesta efectiva y dentro de los plazos establecidos.
4. **Evaluar causas de incumplimiento y aplicar correctivos:** Subdirectores y coordinadores deben analizar de forma periódica las razones por las que se presentan demoras o incumplimientos, con el fin de generar planes de mejora específicos para cada dependencia.
5. **Agilizar procesos internos de revisión y aprobación:** Se recomienda a Subdirectores y líderes acelerar la revisión y aprobación de respuestas a PQRSDf que se encuentran en espera, evitando retrasos innecesarios en el flujo del proceso.
6. **Actualizar el estado de los casos en Admiarchi:** Las secretarías de cada subdirección deben revisar constantemente los casos con respuesta ya distribuida, para asegurar que el sistema refleje el estado actualizado y no continúe sumando tiempo. También se debe recordar al equipo la importancia de modificar el estado en el sistema al momento de elaborar la respuesta.
7. **Fortalecer la comunicación interna y la retroalimentación:** Mantener una comunicación fluida entre las secretarías, el equipo técnico y la funcionaria encargada del seguimiento (Leidy Johana González), para garantizar apoyo oportuno y espacios de retroalimentación que mejoren continuamente el proceso.

