

# INFORME PRIMER TRIMESTRE 2025



**POR**



The letters 'P', 'O', and 'R' are cut out of three circular images. The 'P' shows a snow-capped mountain peak. The 'O' shows a landscape with palm trees and a road. The 'R' shows a scenic view of hills and a lake.

**SDF**

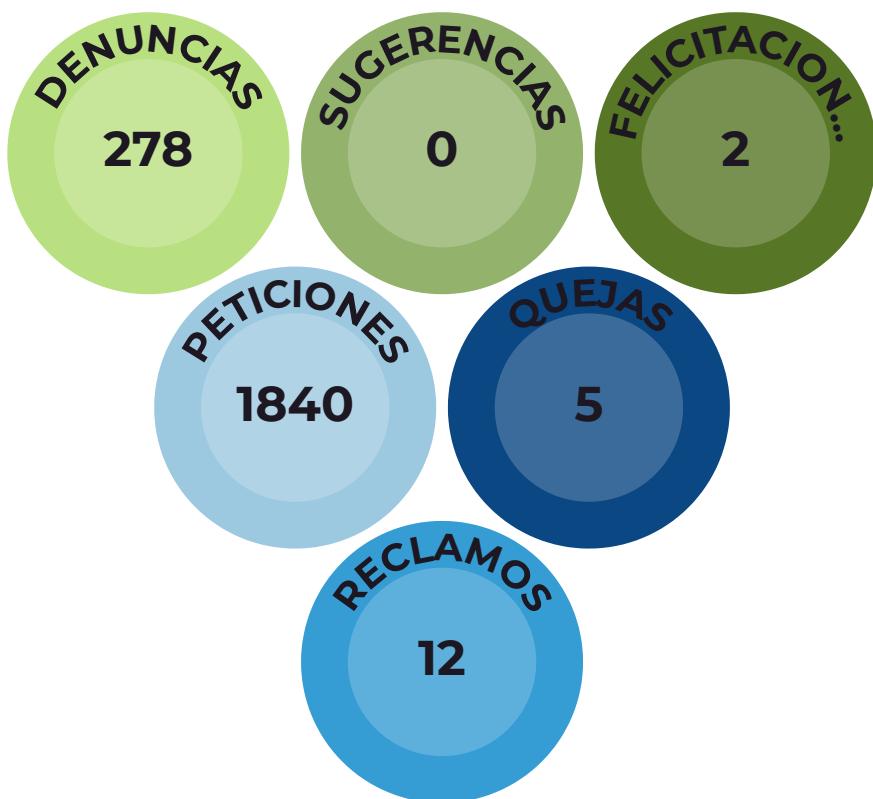


The letters 'S', 'D', and 'F' are cut out of three rectangular images. The 'S' shows a dense forest. The 'D' shows a lighthouse on a rocky shore. The 'F' shows a waterfall cascading down rocks.

# INFORME PQRSDF PRIMER TRIMESTRE 2025

2137

**PQRSDF RADICADOS  
DURANTE EL PRIMER  
TRIMESTRE 2025**



**87.17%**

**GESTIÓN POSITIVA DE LOS CASOS DURANTE EL  
CUARTOTRIMESTRE**

Durante el primer trimestre de 2025, se gestionaron un total de 1283 PQRSDF dentro de los plazos legales establecidos, lo que representa el 60.75% del total de casos. Asimismo, al corte del presente informe al 31 de marzo, se identificaron 230 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 10.89% del total. En resumen, se logró una tasa de gestión positiva del 87.17%.



# 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 enero y el 31 de marzo 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 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.

**Luisa Fernanda Rodas Hernández**

**LÍDER SUBPROCESO  
CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**



## 2. PQRSDF RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2025

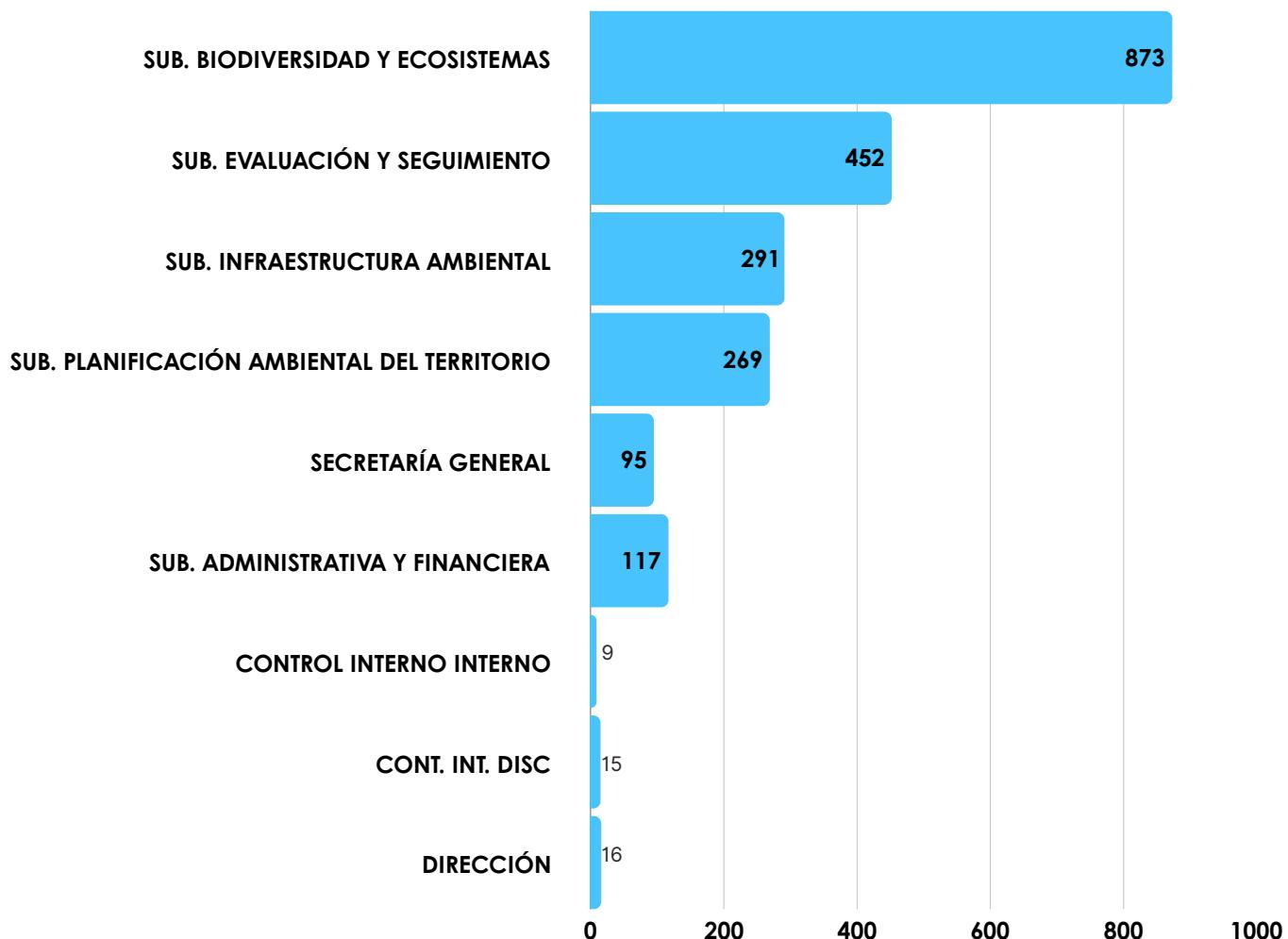
Para el primer trimestre de 2025, se entrega el informe de los casos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF radicados en el aplicativo ADMIARCHI,

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	745	1	0	0	127	0
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	319	1	3	0	127	2
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	275	0	0	0	16	0
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	268	0	0	0	1	0
SECRETARÍA GENERAL	93	1	0	0	1	0
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	103	0	9	0	5	0
CONTROL INTERNO	9	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13	2	0	0	0	0
DIRECCIÓN	15	0	0	0	1	0
TOTAL	1840	5	12	0	278	2

## Total de Asignaciones por Subdirección

2025-1



En la gráfica anterior, se muestra los derechos de petición recibidos durante el primer trimestres del año 2025, organizados por Subdirecciones y áreas de apoyo.

Para el primer trimestre se analiza que del total de PQRSDF registradas el 88.21 % fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, el 11.79% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.

### 3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

**313 CASOS**

CANAL TELEFÓNICO

**14.65%**



**5 CASOS**

CANAL ESCRITO /  
POSTAL

**0.23%**



**572 CASOS**

CANAL PRESENCIAL

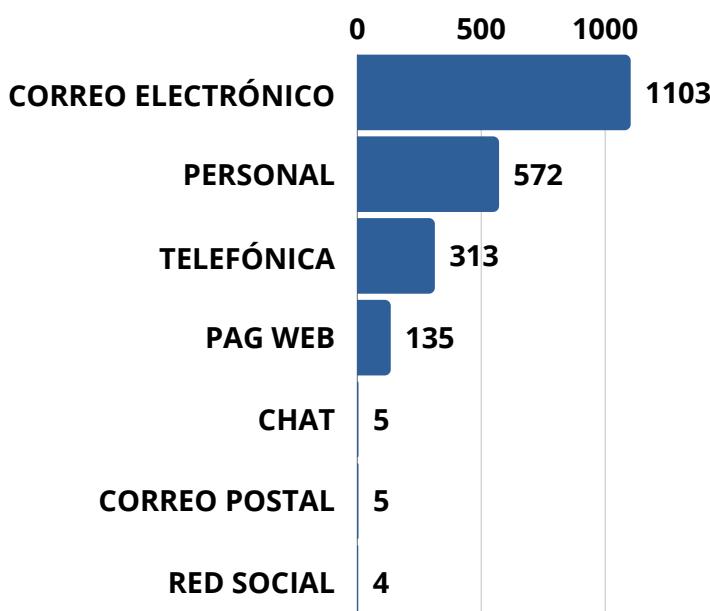
**26.77%**



**1247 CASOS**

CANAL VIRTUAL

**58.35%**



Durante el primer 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

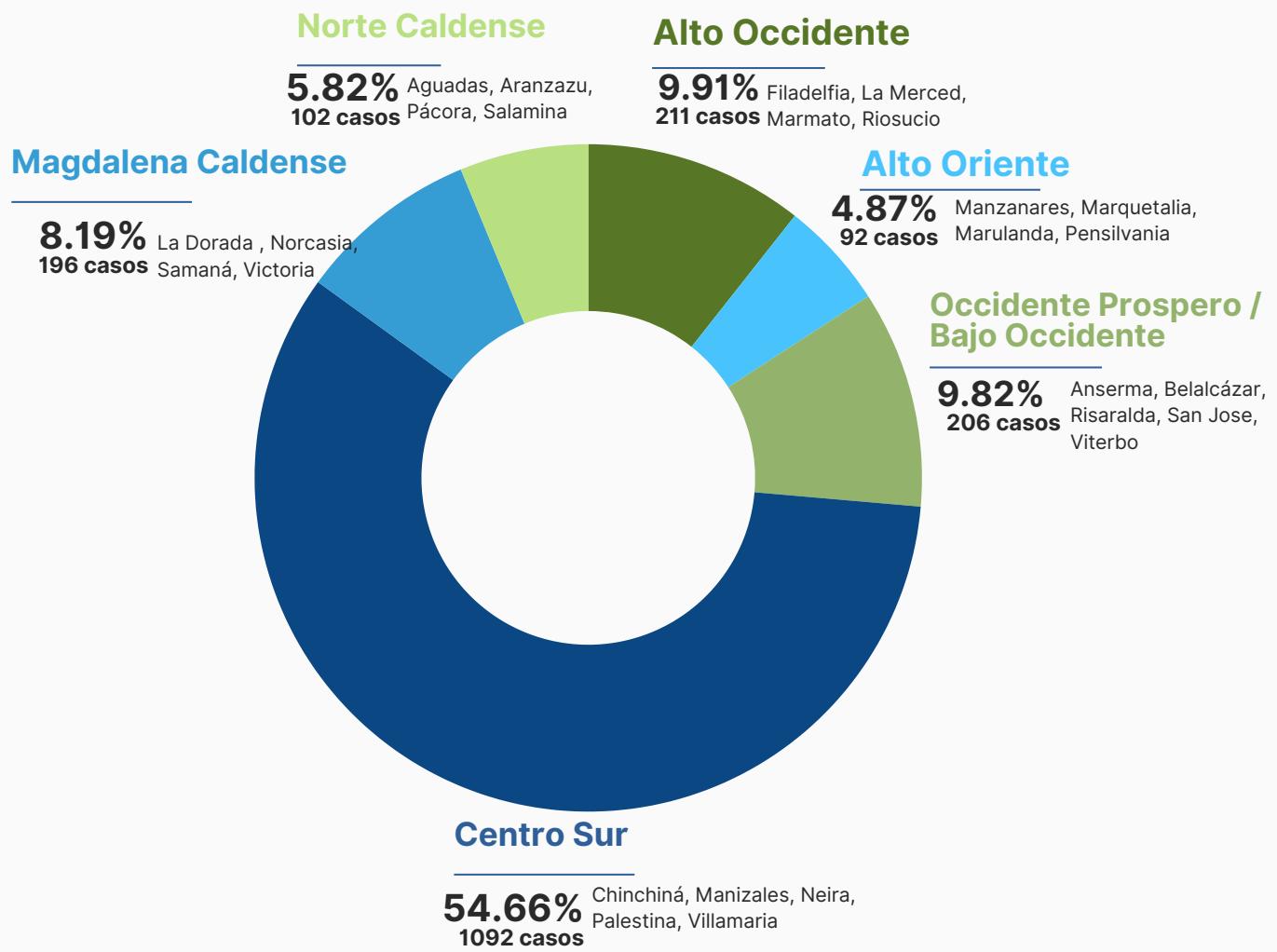
MUNICIPIO	TOTAL PQRSDF	%
<b>Manizales</b>	813	38.04%
<b>Anserma</b>	93	4.35%
<b>Palestina</b>	93	4.35%
<b>Riosucio</b>	80	3.74%
<b>La Dorada</b>	78	3.65%
<b>Chinchiná</b>	75	3.51%
<b>Villamaría</b>	70	3.28%
<b>Aguadas</b>	55	2.57%
<b>Victoria</b>	50	2.34%
<b>Samaná</b>	49	2.29%
<b>Supía</b>	45	2.11%
<b>Neira</b>	41	1.92%
<b>Pensilvania</b>	40	1.87%
<b>Risaralda</b>	38	1.78%
<b>Belalcázar</b>	35	1.64%

MUNICIPIO	TOTAL PQRSDF	%
<b>Filadelfia</b>	32	1.50%
<b>La Merced</b>	27	1.26%
<b>Marmato</b>	27	1.26%
<b>Marquetalia</b>	26	1.22%
<b>Viterbo</b>	22	1.03%
<b>Manzanares</b>	21	0.98%
<b>Salamina</b>	21	0.98%
<b>Norcasia</b>	19	0.89%
<b>San José</b>	18	0.84%
<b>Aranzazu</b>	13	0.61%
<b>Pácora</b>	13	0.61%
<b>Marulanda</b>	5	0.23%
<b>sin información/otras ciudades</b>	238	11.14%
<b>TOTAL</b>	2137	100%

De las 2.137 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.

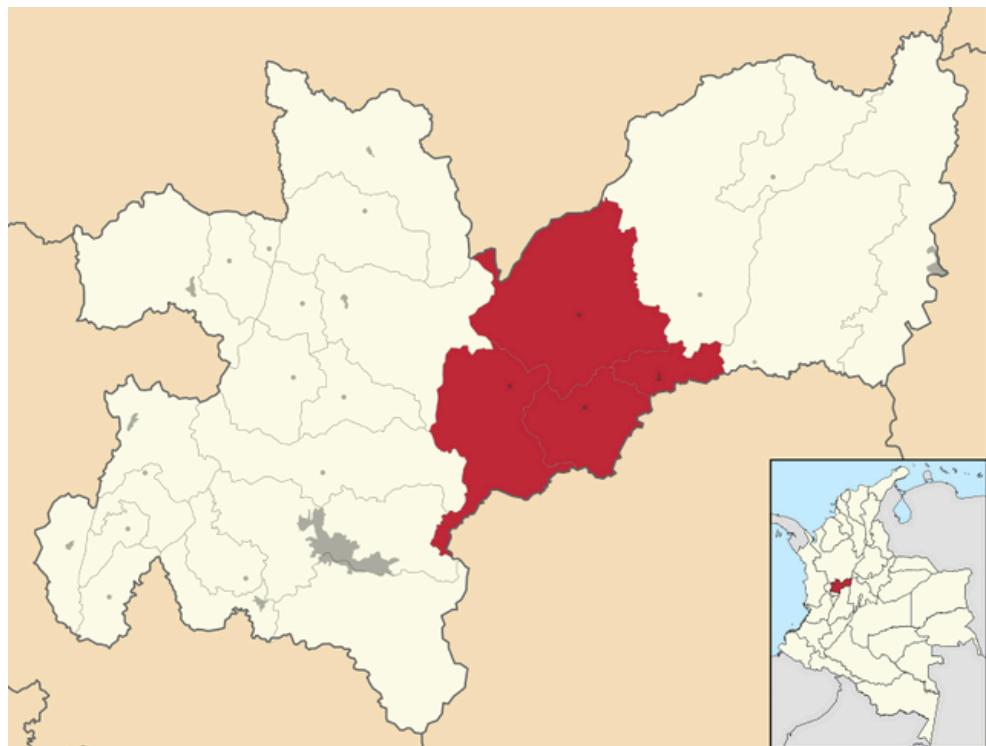
En la clasificación "Sin información/otra ciudades" se tienen casos donde en mayor proporción solicitan información pública/copias, o la petición no hace referencia a un Municipio o hace referencia de otra Ciudad fuera del Departamento.

Como se muestra en la siguiente grafica, se destaca que para el primer 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 datalla 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
<b>Manzanares</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>21</b>
<b>Marquetalia</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
<b>Marulanda</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Pensilvania</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>92</b>

Durante el primer trimestre del año en curso, la subregión del Alto Oriente atendió en promedio el 4.87% del total de los casos recibidos en la Corporación. La mayoría de peticiones estuvieron asociadas a determinantes ambientales, asesorías de flora, temas asociados a riesgo. Las denuncias se centraron principalmente en casos por deforestaciones y contaminación de aguas. En menor proporción se presentación denuncias y peticiones por otras situaciones.

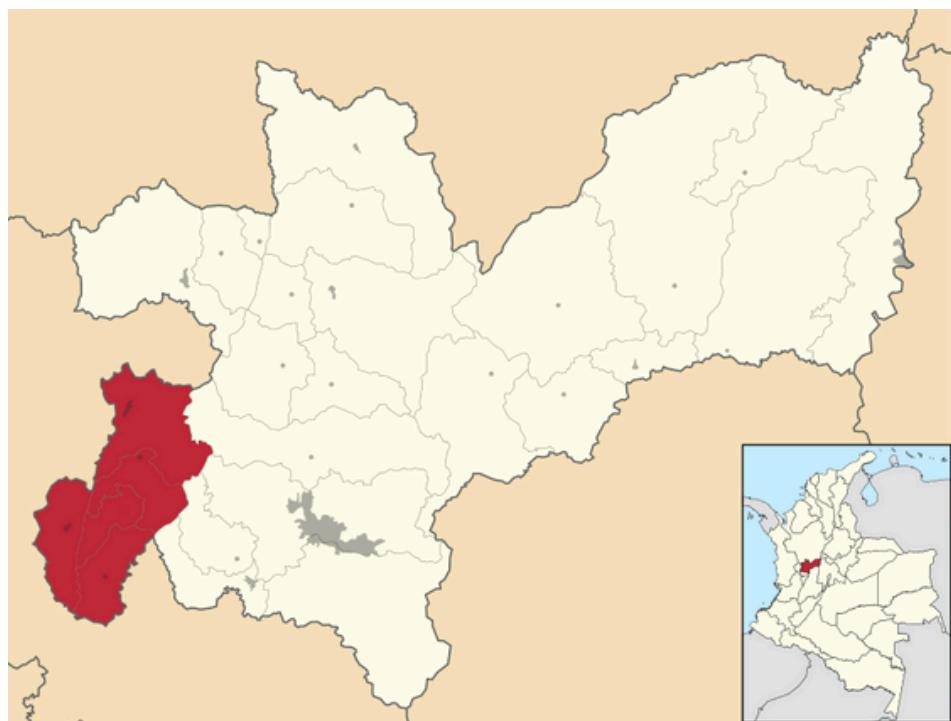
## ALTO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
<b>Filadelfia</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>32</b>
<b>La Merced</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>27</b>
<b>Marmato</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>27</b>
<b>Riosucio</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>80</b>
<b>Supía</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>45</b>
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>211</b>

Para la subregión del Alto Occidente, durante el primer trimestre de la actual vigencia se atendió en promedio el 9.91% 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 trámites 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.

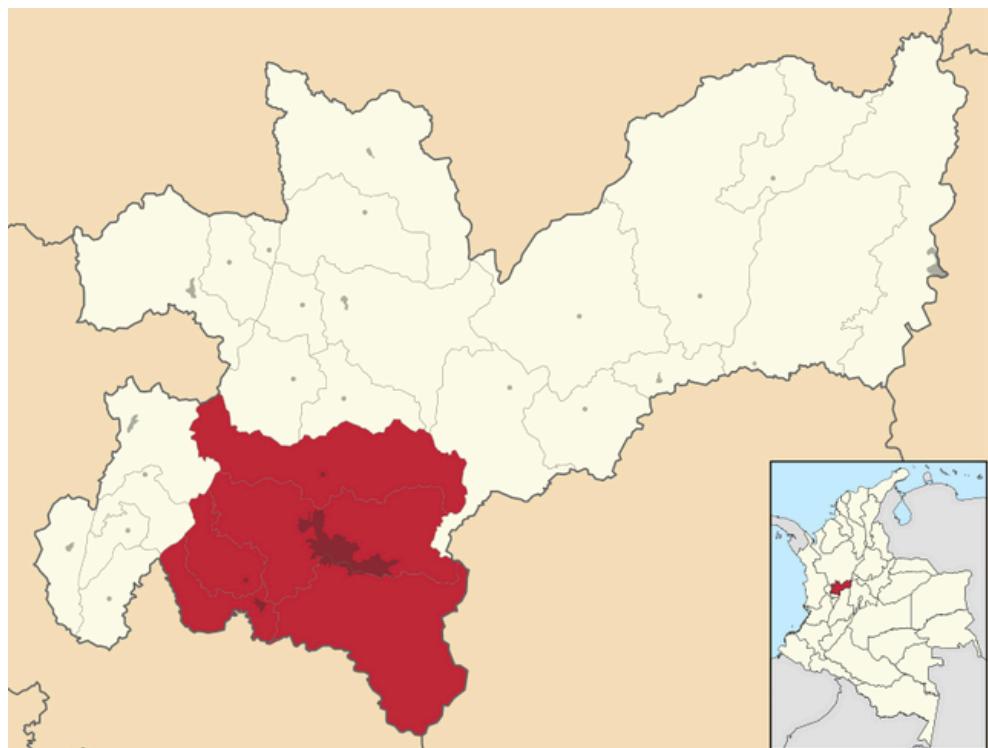
## OCCIDENTE PRÓSPERO O BAJO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
<b>Anserma</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>93</b>
<b>Belalcazar</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>35</b>
<b>Risaralda</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>38</b>
<b>San José</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
<b>Viterbo</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>22</b>
<b>TOTALES</b>	<b>153</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>206</b>

Para la subregión del Occidente Próspero, durante el primer trimestre de la actual vigencia se atendió en promedio el 8.82% . 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
<b>Chinchiná</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>75</b>
<b>Manizales</b>	<b>744</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>1</b>	<b>813</b>
<b>Neira</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>41</b>
<b>Palestina</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>93</b>
<b>Villamaria</b>	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>70</b>
<b>TOTALES</b>	<b>983</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>1092</b>

Durante el primer trimestre de la actual vigencia, la subregión Centro Sur atendió en promedio el 54.66% del total de los casos recibidos en la Corporación. Las peticiones en su mayoría fueron presentadas por rescate y conflicto de fauna silvestre, riesgo generado por árboles, análisis de movimiento de tierras, peticiones por entes de control, determinantes ambientales, solicitud de información asociada a trámites ambientales, asesoría en flora, Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, . En Las denuncias en mayor proporción se presentaron caso por deforestación - tala, contaminación de aguas. En menor proporción se presentaron presentación denuncias y peticiones por otras situaciones.

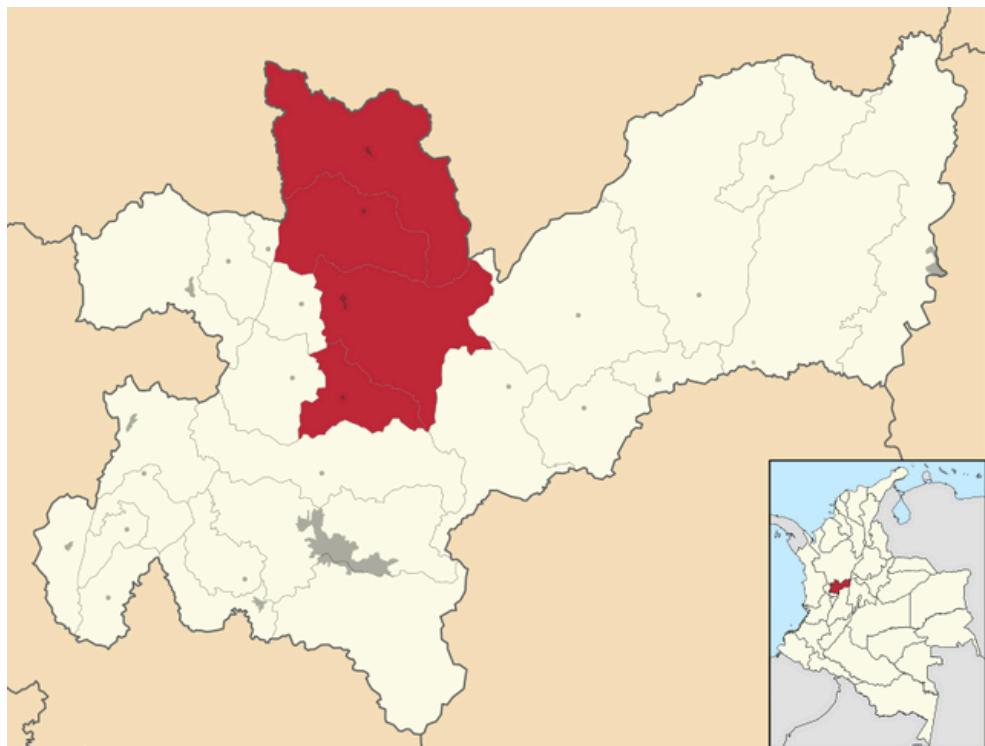
## MAGDALENA CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
<b>La Dorada</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>78</b>
<b>Norcásia</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>19</b>
<b>Samaná</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>49</b>
<b>Victoria</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>50</b>
<b>TOTALES</b>	<b>158</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>196</b>

Durante el primer trimestre de la actual vigencia, la subregión Magdalena Caldense atendió en promedio el 8.19% 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 solicitudes por otras situaciones.

## NORTE CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
<b>Aguadas</b>	<b>43</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>55</b>
<b>Aranzazu</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
<b>Pacora</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
<b>Salamina</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>21</b>
<b>TOTALES</b>	<b>81</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>102</b>

Para la subregión Norte Caldense, durante el primer trimestre de la actual vigencia se atendió en promedio el 5.82% del total de los casos recibidos en la Corporación. Las peticiones en mayor proporción son los determinantes ambientales, recurso hídrico, 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 TÉRMINO	PQRSDF FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	PQRSDF PENDIENTES NO VENCIDAS	PQRSDF PENDIENTES VENCIDAS	TOTAL PQRSDF *
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	471	144	211	35	861
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	311	32	103	0	446
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	200	3	82	0	285
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	121	27	117	3	268
SECRETARÍA GENERAL	66	9	18	2	95
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	86	13	18	0	117
CONTROL INTERNO	8	0	1	0	9
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15	0	0	0	15
DIRECCIÓN	5	2	8	1	16
<b>TOTAL</b>	<b>1283</b>	<b>230</b>	<b>558</b>	<b>41</b>	<b>2112</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 primer trimestre del año 2025, de 2112 casos recibidos (sin contar los traslados por competencia), se resolvieron un total de 1283 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 marzo, se identificaron 558 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 26.42% del total. En resumen, se logró una tasa de gestión positiva del 87.17%.

Los casos finalizados fuera del término se refieren a aquellos que recibieron una respuesta definitiva en Admiarchi después de la fecha límite, sumando un total de 230 casos, lo que equivale a un 10.89%. 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 41 casos con un 1.94%. Estas dos categorías representan el 12.83% del total de casos registrados.

## 6. PQRSDF POR CLASIFICACIÓN

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

### DENUNCIAS

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Asociada al Recurso Flora	101
Asociadas al Recurso Hídrico	83
Asociada al Recurso Suelo	37
Asociada al Recurso Fauna	20
Asociada al Recurso Aire	15

Durante el primer trimestre de 2025, se recibieron un total de 278 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 92 casos. Además, se registraron 83 casos relacionados con el recurso hídrico, destacando 54 por contaminación del agua y 21 por conflictos en el uso del agua. En cuanto al recurso suelo, se reportaron 37 denuncias, de las cuales se destacan 22 por sitios de disposición final. Respecto al recurso aire, se registraron 15 casos, destacando por afectaciones causadas por olores, ruido y humo, 5 cada una respectivamente. Finalmente, se registraron 20 casos asociados al recurso fauna, de los cuales en mayor proporción 10 casos se debieron a tenencia ilegal, 3 maltrato animal.

En menor proporción se presentaron denuncias por otros conceptos.

## **PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR / GENERAL :**

Durante el primer trimestre de 2025, se recibió un total de 1.840 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.

<b>SUBCLASIFICACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Riesgo generado por árboles	212
Rescate de fauna silvestre, entrega voluntaria de fauna silvestre	195
Conflictos generados por Caracol, felinos, Garzas, Murciélagos, zarigüellas y otros.	68
Casos asociados a gestión del riesgo por movimiento de tierra	133
Asociado al recurso flora - No definido	91
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	98
Determinantes ambientales	34
Educación Ambiental	42

## **PETICIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA / COPIAS :**

Durante el primer trimestre de 2025, 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.

<b>SUBCLASIFICACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Temas relacionados con Trámites ambientales	66
Temas relacionados con Procesos Sancionatorios	20
Temas relacionados con Flora	14
Temas Administrativos y Financieros	16

## **CONSULTAS :**

Durante el primer trimestre de 2025 fueron registradas en total 195 consultas, A continuación, se destacan las solicitudes que representaron la mayor proporción del total ingresado.

En menor proporción se presentaron consultas por otros temas.

<b>SUBCLASIFICACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Determinantes ambientales para un predio	94
De asesoría de flora	59
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	20

## 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:



**13.20**

#### Tiempo promedio de respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta a los derechos de petición de interés particular y general durante el primer trimestre de 2025 fue de 13 días hábiles aproximadamente, 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



**25.42**

#### Tiempo promedio de respuesta parcial

El indicador para las respuestas parciales evidencia un buen comportamiento con 25 días hábiles en promedio, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble del tiempo inicial, es decir 30 días hábiles.



**8.98**

#### 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 sin contar con una respuesta, Con 9 días hábiles aproximadamente de los 15 días hábiles otorgados por Ley es un indicador positivo.

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



**7.84**

#### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de información pública o copias para el primer trimestre del 2025 fue de aproximadamente 8 días hábiles. Un indicador positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles.

**12.80**

### Tiempo promedio de respuesta parcial

El tiempo promedio de respuesta parcial es de 13 días aproximadamente. Es un indicador positivo teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto de 20 días hábiles.

**5.76**

### 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 sin contar con una respuesta en el sistema. Este promedio para este trimestre fue de 6 días aproximadamente, estando dentro de los tiempos establecidos de 10 días hábiles.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A ENTES DE CONTROL:

---

**8.69**

### Tiempo promedio de respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición a entes de control para el primer trimestre del 2025 fue de 9 días hábiles aproximadamente. Es un indicador positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles para responder estas solicitudes.

**13.00**

### Tiempo promedio de respuesta parcial

El tiempo promedio de respuesta parcial es de 13 días. Es un indicador positivo, teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto de 20 días hábiles.

**4.92**

### 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 sin contar con una respuesta en el sistema. Este promedio para este trimestre fue de 5 días aproximadamente, estando dentro de los tiempos establecidos de 10 días hábiles.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS:

---

12.67

### Tiempo promedio de respuesta definitiva

Para el primer trimestre del 2025 el tiempo promedio de respuesta fue aproximadamente de 13 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.

2.50

### 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 sin contar con una respuesta en el sistema. Con 2 días hábiles aproximadamente de los 15 días hábiles otorgados por Ley es un indicador positivo. Para el corte del informe habían 2 quejas en trámite.

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

---

20.22

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de consulta para el primer trimestre del 2025 fue de 20 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.

46.40

### Tiempo promedio de respuesta parcial

El indicador de las respuestas parciales tiene un comportamiento positivo con 46 días hábiles aproximadamente, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto, es decir 60 días.



**15.01**

### **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 y no habían excedido el tiempo normativo sin contar con una respuesta, con 15 días hábiles de los 30 días hábiles otorgados por Ley siendo esto un indicador positivo

## **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS:**

---



**8.33**

### **Tiempo promedio de Respuesta definitiva**

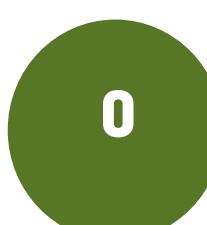
Para el primer trimestre del 2025 el tiempo promedio de respuesta fue de 8 días hábiles aproximadamente. Este dato revela que en promedio las respuestas se están proporcionando en los tiempos establecidos por la Ley de 15 días hábiles.



**0**

### **Tiempo promedio de respuesta parcial**

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



**0**

### **Tiempo promedio de respuesta en trámite**

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

## **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LA SUGERENCIA**

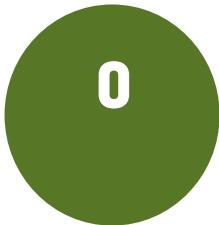
---



**0**

### **Tiempo promedio de respuesta definitiva**

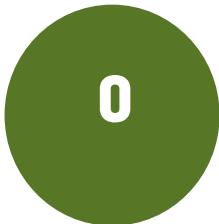
Al momento del corte del informe no habían casos con respuesta parcial



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:

---



16.33

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

Durante el primer trimestre de 2025, 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.



22.33

### Tiempo promedio de respuesta parcial

El indicador para las respuestas parciales evidencia un buen comportamiento con 22 días hábiles en promedio, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble del tiempo inicial, es decir 30 días hábiles.



7.02

### 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 y no habían excedido el tiempo normativo sin contar con una respuesta. con 7 días hábiles de los 15 días hábiles otorgados por Ley. Siendo esto un indicador positivo.

## 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	CANTIDAD CASOS	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	12	8,42
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	6	7,17
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	6	1,83
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	1	7,00
SECRETARÍA GENERAL	0	N/A
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	N/A
CONTROL INTERNO	0	N/A
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	N/A
DIRECCIÓN	0	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>6</b>

Durante el primer 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 6 días hábiles, superando el plazo legal establecido de 5 días hábiles.

## **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 2025.

## 10. CONCLUSIONES

Durante el primer trimestre de 2025, la Corporación registró un total de 2137 PQRSD, lo que representa un aumento de 402 casos en comparación con los 1735 registros del cuarto trimestre del 2024

- Del total de casos, 1840 fueron peticiones con un 86.10%, 278 denuncias con el 13.01%, 5 quejas, 12 reclamos, 0 sugerencias y 2 felicitaciones, que equivalen al 0.89% restante.

- Del total de 2.137 PQRSD registradas, 1.980 casos (88,21%) fueron asignados a las Subdirecciones Misionales de la Corporación.

La Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas concentró el mayor número de casos en el primer trimestre, con 873 solicitudes (40,85%). Le siguieron la Subdirección de Evaluación y Seguimiento, con 452 casos (21,15%); la Subdirección de Infraestructura Ambiental, con 291 casos (13,62%); la Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio, con 269 casos (12,59%).

Los 252 casos restantes (11,79%) fueron atendidos por otras Subdirecciones y áreas de apoyo de la Corporación.

- Durante el primer trimestre de 2025, se resolvieron 1283 solicitudes dentro de los plazos establecidos por la Ley, lo que corresponde al 60.75% de los casos. Para el corte del 01 enero al 31 marzo, aún quedaban 558 solicitudes pendientes, pero dentro de los tiempos permitidos, representando el 26.42%. En total, se alcanzó un 87.17% de casos gestionados de manera oportuna, mejorando en comparación con el 80.59% registrado en el trimestre anterior (cuarto trimestre del año 2024). Esto demuestra una mejora en la oportunidad de las respuestas.

- Durante el primer trimestre de 2025, se cerraron como respuesta definitiva fuera del plazo establecido en el sistema de Admiarchi 230 casos, lo que corresponde al 10.89%. Además, al corte del informe del 1 de enero al 31 de marzo, 41 casos estaban vencidos y aún no habían sido resueltos, lo que equivale al 1.94%. En total, el 12.83% de los casos tuvieron una gestión negativa. Aunque el porcentaje representa una mejora frente al 19.41% del trimestre anterior (cuarto trimestre del año 2024), 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 primer trimestre, los medios de recepción más utilizados por los usuarios fueron el canal virtual, con 1.1247 casos (58.35%), el canal virtual incluye medios como correo electrónico, página web, chat y redes sociales, siendo el correo electrónico con 1103 casos el canal mas usado. El canal presencial, con 572 casos (26.77%). El canal telefónico con 313 casos con (14.65%).
- Del total de PQRSDF registradas, los Municipios del Departamento que presentaron mas casos están concentrados por Sub Regiones así:
  - a. Centro Sur: 1092 casos.
  - b. Magdalena Caldense: 196 casos.
  - c. Alto Occidente: 211 casos.
  - d. Occidente Próspero: 206 casos.
  - e. Norte Caldense: 102 casos.
  - f. Alto Oriente: 92 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 y las respuestas que aun se encuentran en trámite, mostraron un cumplimiento adecuado. En cuanto a las denuncias, persisten algunos casos que se atienden fuera del tiempo reglamentario.
- Fueron trasladados por competencia 25 casos, en un tiempo promedio de 6 días hábiles siguientes de haberlos recibido, es un indicador que en comparación con el trimestre anterior, con 12 días en promedio, ha mejorado teniendo en cuenta 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.
- 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.
- Seguir garantizando la logística necesaria para que los técnicos realicen las visitas de atención a solicitudes y denuncias ambientales presentadas por los usuarios, asegurando así respuestas oportunas y el cumplimiento de los plazos establecidos.
- 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.
- 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.