

# INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2024

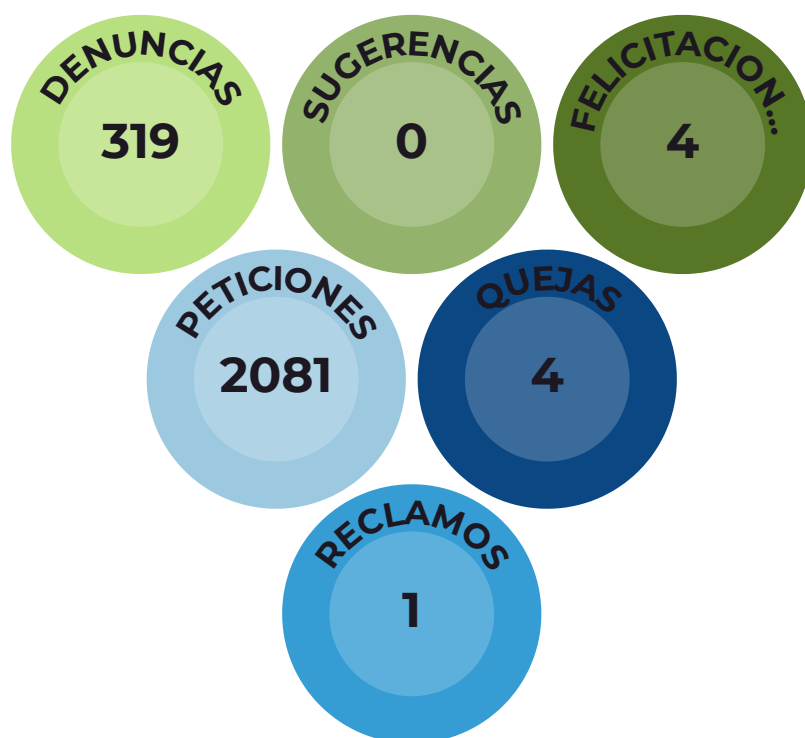


# INFORME PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2024

## 2409

### PQRSDF RADICADOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2024

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2024, se tuvo el registro de 2409 casos de PQRSDF. 210 solicitudes de mas que el trimestre anterior.



## 71.11%

### GESTIÓN POSITIVA DE LOS CASOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE

Durante el segundo trimestre de 2024, se gestionaron un total de 1.229 PQRSDF dentro de los plazos legales establecidos, lo que representa el 51.32% del total de casos. Asimismo, al momento del informe al 30 de junio, se identificaron 474 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 19,79% del total. En resumen, se logró una tasa de gestión positiva del 71.11%



# 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 abril y el 30 de junio 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**



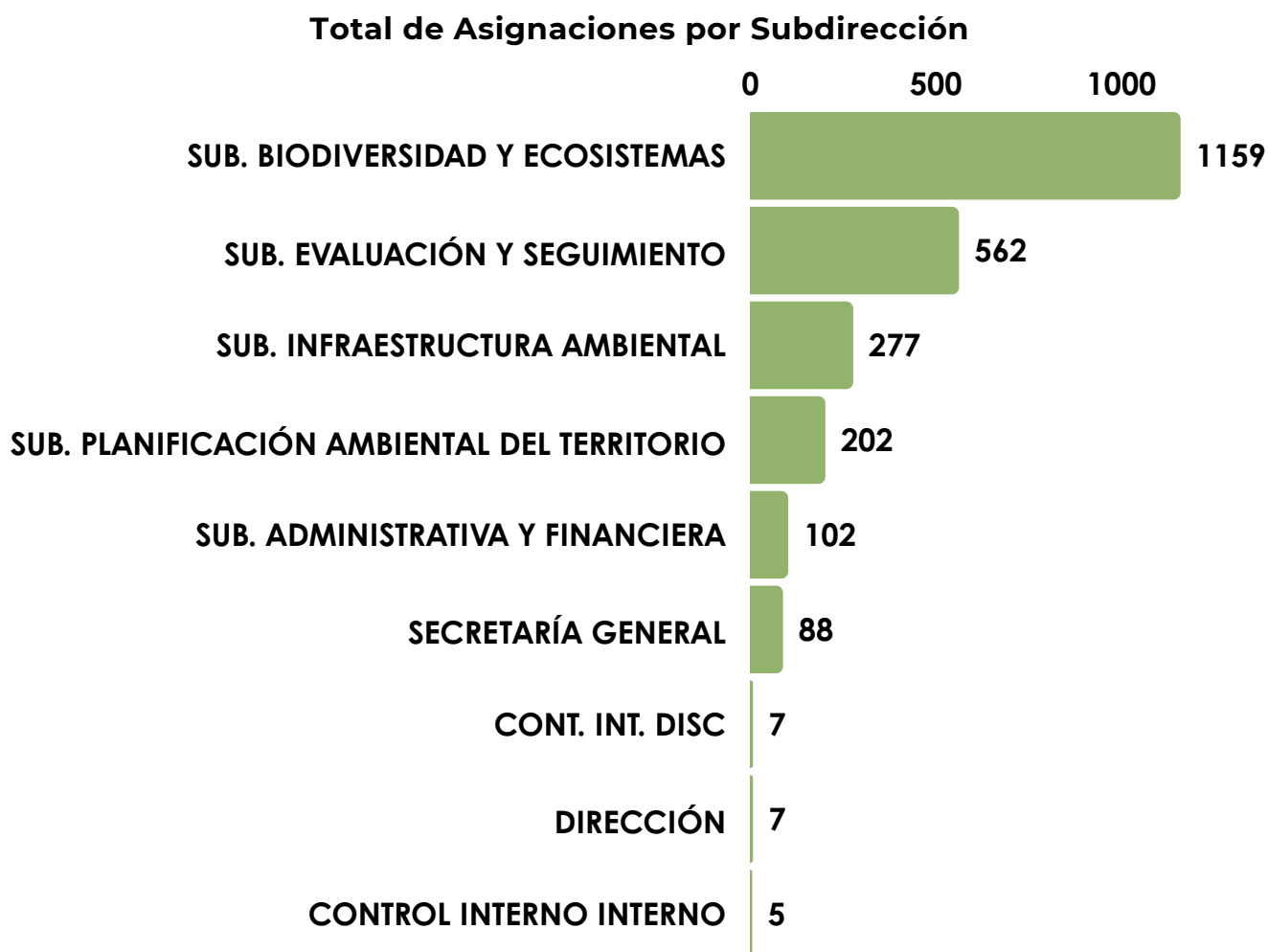
## 2.PQRSDF RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2024

Para el segundo 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 2.409 PQRSDF, de los cuales 2.081 fueron peticiones con un 86.38%, 319 denuncias con el 13,24%, y el 0.37% restante corresponde a 4 quejas, 1 reclamo 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	1010	0	0	0	147	2
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	411	0	0	0	150	1
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	258	0	0	0	19	0
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	200	0	0	0	2	0
SECRETARÍA GENERAL	88	0	0	0	0	0
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	100	0	1	0	0	1
CONTROL INTERNO	5	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	4	0	0	1	0
DIRECCIÓN	7	0	0	0	0	0
TOTALES	2081	4	1	0	319	4



Como se analiza en la grafica anterior, del total de PQRSDF registradas (2,409), el 91.32 % fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, En primer lugar con un 48.11% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del segundo trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 23.33%, en tercer lugar la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental con un 11.50% y la Sub Dirección de Planificación del Territorio con un 8.39%.

El 8.68% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.

### 3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

**434 CASOS**

CANAL TELEFÓNICO

**18.02%**



**15 CASOS**

CANAL ESCRITO

**0.62%**



**650 CASOS**

CANAL PRESENCIAL

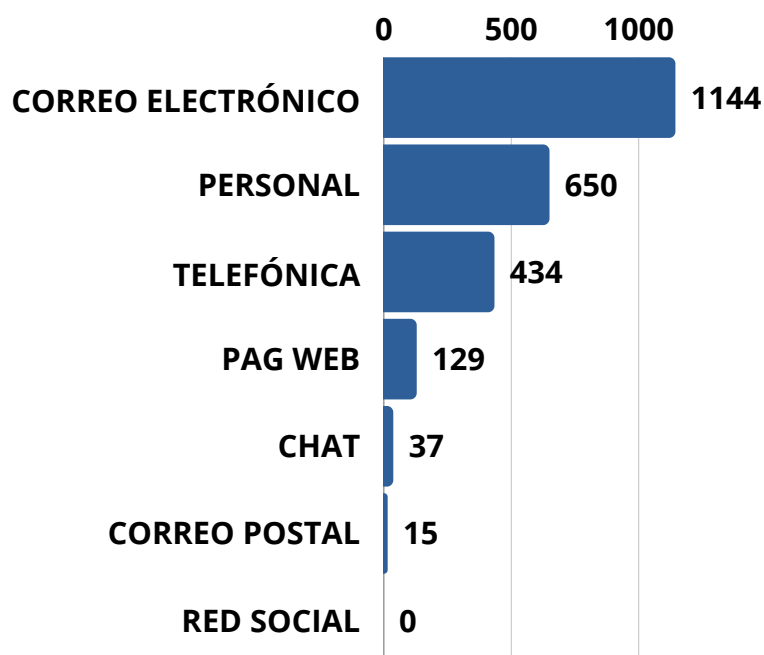
**26.98%**



**1310 CASOS**

CANAL VIRTUAL

**54.38%**



Durante el segundo trimestre, los usuarios utilizaron principalmente el canal virtual, con 1310 casos representando el 54.38% del total, seguido del canal presencial y correo postal, que acumularon 665 casos, equivalente al 27.60%. El canal telefónico registró 434 casos, correspondientes al 18.02%.

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	910	37,78%
Villamaría	127	5,27%
La Dorada	99	4,11%
Chinchiná	74	3,07%
Riosucio	73	3,03%
Palestina	74	3,07%
Anserma	69	2,86%
Samaná	60	2,49%
Supía	54	2,24%
Victoria	51	2,12%
Norcasia	47	1,95%
Risaralda	41	1,70%
Aguadas	38	1,58%
Neira	37	1,54%
Viterbo	35	1,45%

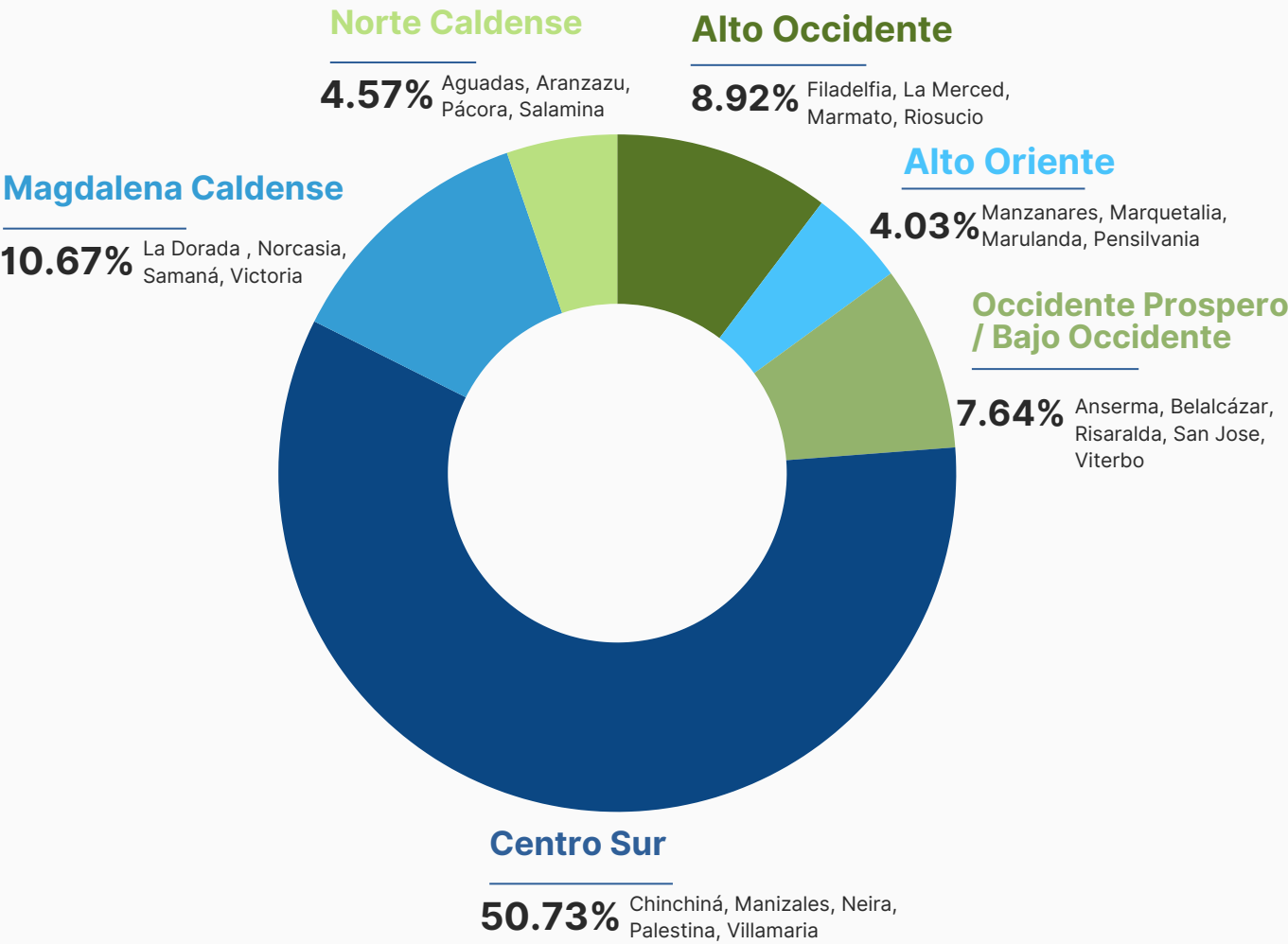
MUNICIPIO	TOTAL PQRSDF	%
Filadelfia	33	1,37%
Pensilvania	31	1,29%
La Merced	30	1,25%
Aranzazu	27	1,12%
Salamina	27	1,12%
Manzanares	27	1,12%
Marmato	25	1,04%
Marquetalia	25	1,04%
Belalcázar	21	0,87%
San José	18	0,75%
Pácora	18	0,75%
Marulanda	14	0,58%
sin información/otras ciudades	324	13,45%
<b>TOTAL</b>	<b>2409</b>	<b>100%</b>

De las 2,409 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, 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 Occidente Prospero / Bajo Occidente, Alto oriente y por último Norte Caldense.



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

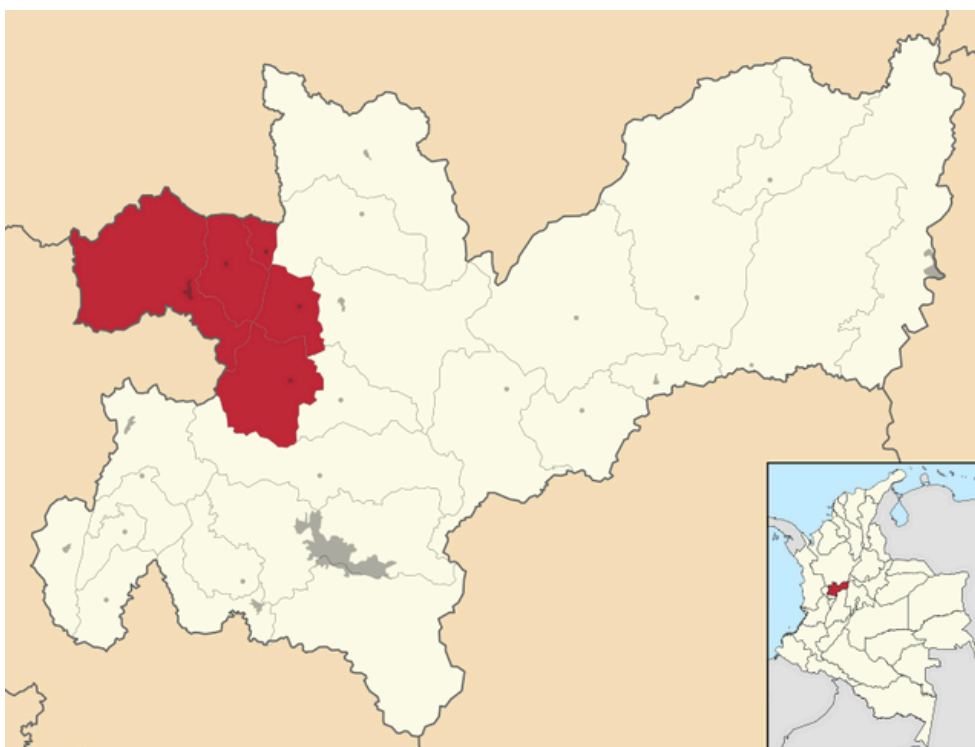
## ALTO ORIENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total	promedio de casos atendidos
Manzanares	22	1	0	0	4	0	27	1,12%
Marquetalia	21	0	0	0	4	0	25	1,04%
Marulanda	13	0	0	0	1	0	14	0,58%
Pensilvania	26	0	0	0	5	0	31	1,29%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>97</b>	<b>4,03%</b>

Durante el segundo trimestre del año en curso, la subregión del Alto Oriente atendió en promedio el 4.03% del total de los casos recibidos en la Corporación. La mayoría de las solicitudes se concentraron en Pensilvania, Manzanares y Marquetalia, siendo Marulanda el municipio con la menor cantidad de solicitudes atendidas en toda la Subregión.

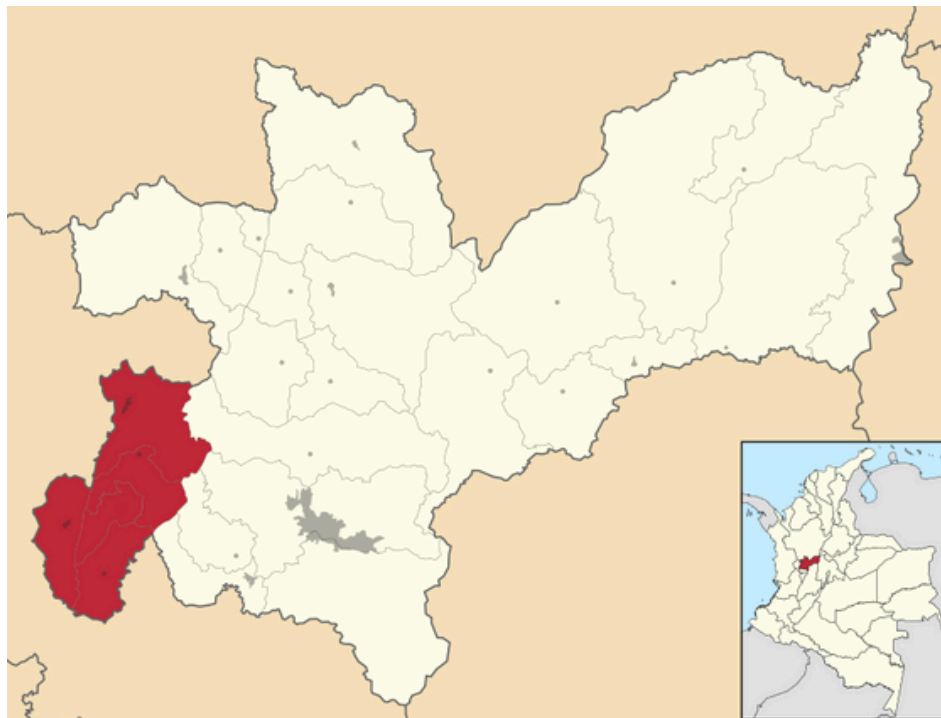
## ALTO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total	promedio de casos atendidos
Filadelfia	21	0	0	0	11	0	33	1,37%
La Merced	15	0	0	0	15	0	30	1,25%
Marmato	21	0	0	0	4	0	25	1,04%
Riosucio	56	0	0	0	17	0	73	3,03%
Supía	39	0	0	0	15	0	54	2,24%
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>215</b>	<b>8,92%</b>

Para la subregión del Alto Occidente, durante el segundo trimestre de la actual vigencia se atendió en promedio el 8.92% del total de los casos recibidos en la Corporación. Los municipios de Riosucio y Supia presentaron la mayor cantidad de casos. En menor proporción están los municipios de Filadelfia, Marmato y la Merced.

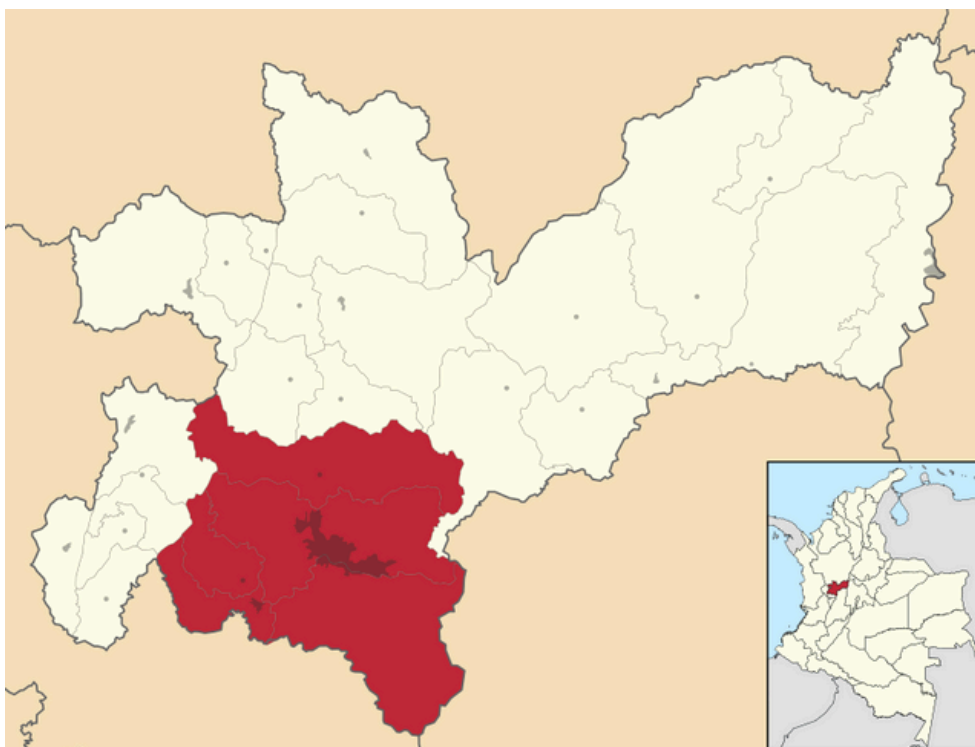
## OCCIDENTE PRÓSPERO O BAJO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total	promedio de casos atendidos
Anserma	49	0	0	0	20	0	69	2,86%
Belalcazar	15	0	0	0	6	0	21	0,87%
Risaralda	31	0	0	0	10	0	41	1,70%
San José	16	0	0	0	2	0	18	0,75%
Viterbo	32	0	0	0	3	0	35	1,45%
<b>TOTALES</b>	<b>143</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>184</b>	<b>7,64%</b>

Para la subregión del Occidente Próspero, durante el segundo trimestre de la actual vigencia se atendió en promedio el 7.64% del total de los casos recibidos en la Corporación. Los municipios de Anserma, Risaralda y Viterbo presentaron la mayor cantidad de casos. En menor proporción están los municipios de Belalcazar y San José.

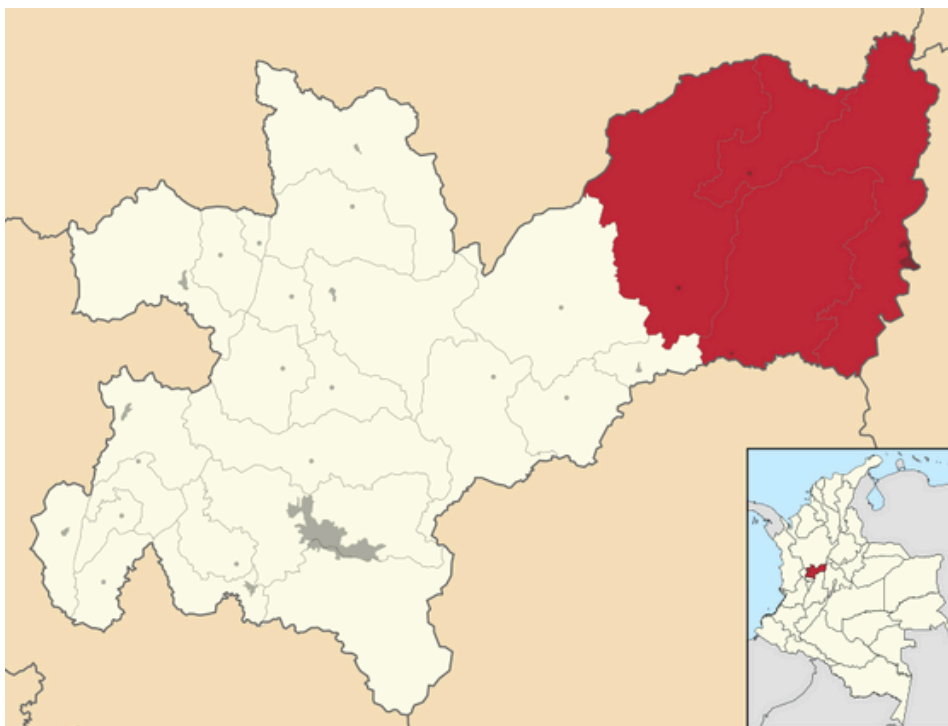
## CENTRO SUR



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total	promedio de casos atendidos
Chinchiná	63	0	0	0	11	0	74	3,07%
Manizales	813	2	0	0	94	1	910	37,78%
Neira	30	0	0	0	7	0	37	1,54%
Palestina	59	0	0	0	15	0	74	3,07%
Villamaría	116	0	0	0	11	0	127	5,27%
<b>TOTALES</b>	<b>1081</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>138</b>	<b>1</b>	<b>1222</b>	<b>50,73%</b>

Durante el segundo trimestre de la actual vigencia, la subregión Centro Sur atendió en promedio el 50.73% del total de los casos recibidos en la Corporación. Los municipios de Manizales, Villamaría, Palestina y Chinchiná presentaron la mayor cantidad de casos en la subregión. El municipio de Neira tuvo una menor proporción de solicitudes.

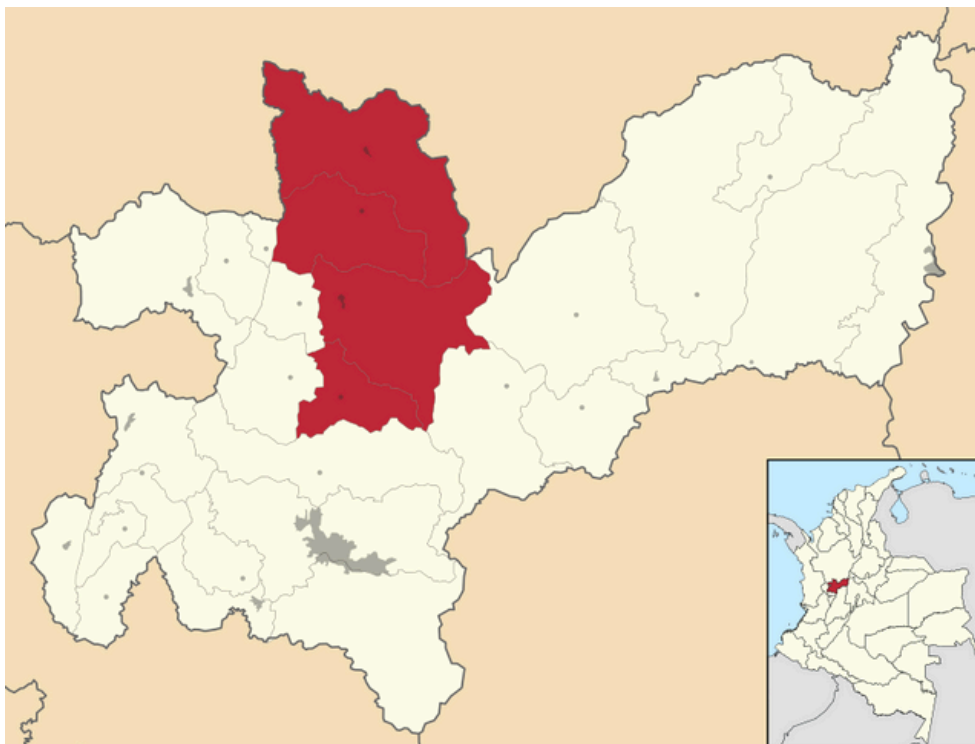
## MAGDALENA CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total	promedio de casos atendidos
La Dorada	89	0	0	0	10	0	99	4,11%
Norcasia	39	0	0	0	8	0	47	1,95%
Samaná	38	1	0	0	21	0	60	2,49%
Victoria	45	0	0	0	6	0	51	2,12%
<b>TOTALES</b>	<b>211</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>257</b>	<b>10,67%</b>

Durante el segundo trimestre de la actual vigencia, la subregión Centro Sur atendió en promedio el 10.67% del total de los casos recibidos en la Corporación. Los municipios de La Dorada, Samaná, Victoria presentaron la mayor cantidad de casos en la subregión, mientras que Norcasia tuvo la menor proporción de casos atendidos.

## NORTE CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total	promedio de casos atendidos
<b>Aguadas</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>1,58%</b>
<b>Aranzazu</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>1,12%</b>
<b>Pacora</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0,75%</b>
<b>Salamina</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>1,12%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>92</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>110</b>	<b>4,57%</b>

Para la subregión del Occidente Próspero, durante el segundo trimestre de la actual vigencia se atendió en promedio el 4.57% del total de los casos recibidos en la Corporación. Los municipios de Aguadas, Aranzazu y Salamina presentaron la mayor cantidad de casos. En menor proporción está el municipio de Pácora.

## 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	385	446	227	98	1156
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	387	52	111	8	558
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	196	12	62	1	271
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	90	56	49	6	201
SECRETARÍA GENERAL	71	5	12	0	88
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	83	6	12	1	102
CONTROL INTERNO	4	0	1	0	5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	0	0	0	7
DIRECCIÓN	6	1	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>1229</b>	<b>578</b>	<b>474</b>	<b>114</b>	<b>2395</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>51,32%</b>	<b>24,13%</b>	<b>19,79%</b>	<b>4,76%</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 segundo trimestre del año 2024, se resolvieron un total de 1.229 PQRSDF dentro de los plazos establecidos por la ley, lo que representa el 51.32% de los casos. Además, al momento del corte del informe al 30 de julio, se identificaron 474 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 19.79% del total. En resumen, se logró una tasa de gestión positiva del 71.11%. un promedio que disminuyo en comparación con el trimestre anterior con un 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 578 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 114 casos. Estas dos categorías representan el 28.89% del total de casos registrados, un promedio que aumenta en relación con el trimestre anterior de 14.82%.



## 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	116
Asociadas al Recurso Hídrico	82
Asociada al Recurso Suelo	52
Asociada al Recurso Aire	25
Asociada al Recurso Fauna	21

Durante el segundo trimestre de 2024, se recibieron un total de 319 denuncias ambientales. La mayoría de estas denuncias se centraron en temas relacionados con el recurso flora, con 116 casos, de los cuales 91 estuvieron asociados a la deforestación. Además, se registraron 82 casos relacionados con el recurso hídrico, destacando 44 por contaminación del agua y 27 por conflictos en el uso del agua. En cuanto al recurso suelo, se reportaron 52 denuncias, de las cuales 15 fueron por afectación del suelo y 26 por sitios de disposición final. Respecto al recurso aire, se registraron 25 casos, destacando 15 por afectaciones causadas por olores. Finalmente, se registraron 21 casos asociados al recurso fauna, de los cuales 13 se debieron a tenencia ilegal.

En menor proporción se presentaron denuncias por otros conceptos.

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

<b>SUBCLASIFICACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Riesgo generado por árboles	274
Rescate de fauna silvestre, entrega voluntaria de fauna silvestre	241
Conflicto generado por Caracol, felinos, Garzas, Murcielagos, zariguellas y otros.	117
Análisis de riesgo por movimiento de tierra	104
Educación Ambiental ( Charlas y material)	50
Asociado al recurso flora - No definido	50
Solicitud de árboles	47
Determinantes ambientales	31
Daños a infraestructuras, ATG, Redes de servicios (acueducto y alcantarillado),	28
Rendición de cuentas	22

Durante el segundo trimestre de 2024, se registraron un total de 1400 peticiones de interés particular/general, Se destacan en mayor proporción solicitudes recibidas por riesgo generados por árboles, rescate de fauna, conflicto generado por fauna, análisis de riesgo por movimiento de tierra, educación ambiental, asociados al recurso flora - no definido. solicitud de árboles. determinantes ambientales. daños a las infraestructuras y rendición de cuentas

En menor proporción se presentaron peticiones por otros conceptos.

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

<b>SUBCLASIFICACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Temas relacionados con Trámites ambientales	69
Temas Administrativos y Financieros	64
Temas relacionados con Procesos Sancionatorios	27
Solicitud información contratación	13
Temas relacionados con flora	10

Durante el segundo trimestre de 2024, se registraron 290 peticiones de información pública/copias, Este aumento se concentró especialmente en áreas como temas relacionados con trámites ambientales, temas administrativos y financieros. temas relacionados con procesos sancionatorios, solicitud de información contratación y temas relacionados con flora.

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

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

<b>SUBCLASIFICACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
De asesoría de flora	75
Determinantes ambientales para un predio	65
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	45
Concepto Ambiental de predios	29

Durante el segundo trimestre de 2024 fueron registradas en total 269 consultas, 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

A continuación se ofrece un análisis de los indicadores de tiempos de respuesta para derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias. Este análisis incluye los promedios de tiempo para respuestas definitivas, parciales y en trámite. En este trimestre no se presentaron sugerencias.

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

---



15

#### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta a los derechos de petición de interés particular y general durante el segundo trimestre de 2024 fue de 15 días hábiles. Este es un indicador negativo, considerando que el plazo otorgado por la ley es de 15 días hábiles. Esto significa que las respuestas se están entregando justo al límite del tiempo permitido



28

#### Tiempo promedio de respuesta parcial

El indicador para las respuestas parciales evidencia un buen comportamiento con 28 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble del tiempo inicial, es decir 30 días hábiles.



8

#### Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 8 días hábiles de los 15 días hábiles otorgados por Ley.

El tiempo promedio de respuesta a los derechos de petición de interés particular/general fue de 15 días hábiles, justo en el límite legal, lo que indica un desempeño negativo al no cumplir con el objetivo de responder antes de la fecha de vencimiento. Aunque las respuestas parciales y en trámite cumplieron con los plazos establecidos, es fundamental mejorar la eficiencia en todos los casos para fortalecer el compromiso con los ciudadanos y garantizar una atención oportuna y efectiva.

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

---

8

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

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

14

### Tiempo promedio de respuesta parcial

El tiempo promedio de respuesta parcial es de 14 días. es un indicador positivo teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto de 20 días hábiles.

8

### Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento, que encuentra en 8 días, es un indicador positivo, porque se encuentra dentro de los términos de Ley, es decir, 10 días hábiles.

El desempeño en el tiempo de respuesta a los derechos de petición de información pública durante el segundo trimestre de 2024 ha sido positivo, cumpliendo con los plazos legales establecidos. Sin embargo, es esencial continuar optimizando los procesos para asegurar que el servicio se mantenga eficiente y proactivo, garantizando siempre la satisfacción de los ciudadanos.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A ENTES DE CONTROL:

---

9

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

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

8

### Tiempo promedio de respuesta en trámite

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 8 días hábiles de los 10 otorgados por Ley.

Durante el segundo trimestre de 2024, el tiempo promedio de respuesta a los derechos de petición a Entes de Control fue de 9 días hábiles, cumpliendo con el plazo legal de 10 días. La ausencia de respuestas parciales y el cumplimiento en trámite reflejan una gestión positiva. Sin embargo, es importante destacar que, a pesar de un buen desempeño global, algunas respuestas fuera del plazo también afectan los indicadores. Es esencial mantener esta eficiencia y abordar los casos que se demoran para asegurar una atención oportuna y la satisfacción continua de los ciudadanos.

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

---

25

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de consulta para el segundo trimestre del 2024 fue de 25 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.

46

### Tiempo promedio de respuesta parcial

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

18

### Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 18 días hábiles de los 30 días hábiles otorgados por Ley.

Durante el segundo trimestre de 2024, el tiempo promedio de respuesta a los derechos de petición de consulta fue de 25 días hábiles, cumpliendo positivamente con el plazo legal de 30 días. Las respuestas parciales, con un promedio de 46 días, y los tiempos de respuesta en trámite, con 18 días, también se mantuvieron dentro de los límites establecidos. Estos resultados demuestran una gestión eficaz para este tipo de peticiones, aunque es importante continuar optimizando los tiempos de respuesta para mejorar aún más la eficiencia del proceso.



## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS:

---

6

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

Para el segundo trimestre del 2024, se tuvo el registro de 4 quejas las cuales presentaron un tiempo promedio de respuesta definitiva de 6 días. La Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos, lo que representa un buen comportamiento en la respuesta.

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 en trámite.

Durante el segundo trimestre de 2024, se registraron 4 quejas con un tiempo promedio de respuesta definitiva de 6 días, siendo un indicador positivo, dado que la ley otorga un plazo de 15 días hábiles para estos casos. La ausencia de respuestas parciales y casos en trámite al corte del informe indica una gestión efectiva y oportuna de las quejas. Estos resultados reflejan un cumplimiento sobresaliente de los plazos establecidos y una atención eficaz en la resolución de las quejas.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS:

---

12

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

Para el segundo trimestre del 2024 se tuvo el registro de 1 reclamo, con un tiempo promedio de respuesta de 12 días hábiles, 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 en trámite.

Durante el segundo trimestre de 2024, se registro 1 quejas con un tiempo promedio de respuesta definitiva de 12 días, siendo un indicador positivo, dado que la ley otorga un plazo de 15 días hábiles para estos casos. La ausencia de respuestas parciales y casos en trámite al corte del informe indica una gestión efectiva y oportuna de los reclamos. Estos resultados reflejan un cumplimiento sobresaliente de los plazos establecidos y una atención eficaz en la resolución de las quejas.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DENUNCIAS:

---

18

### Tiempo promedio de Respuesta definitiva

Durante el segundo trimestre de 2024, el tiempo promedio de respuesta a las denuncias fue de 18 días hábiles, lo que resulta muy desfavorable dado que supera en 3 días el plazo legal de 15 días hábiles establecido por la Ley. Este desempeño indica una demora significativa en la atención de las denuncias. Es crucial que se tomen medidas inmediatas para mejorar la eficiencia en el manejo de estos casos, garantizando que las respuestas se entreguen dentro del plazo legal para evitar afectaciones en la satisfacción de los ciudadanos y en la efectividad del proceso.

35

### Tiempo promedio de respuesta parcial

El indicador de respuestas parciales es negativo, ya que el tiempo promedio supera en 5 días el límite de 30 días hábiles permitido. Es urgente mejorar los procesos para ajustar los tiempos de respuesta a los plazos legales y asegurar una atención más eficiente.

11

### Tiempo promedio de respuesta en trámite

El tiempo promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 11 días hábiles, de los 15 días hábiles otorgados por Ley.

Los tiempos promedio de respuesta a las denuncias y a las respuestas parciales superaron los plazos legales establecidos, con demoras significativas de 3 y 5 días adicionales, respectivamente. Es esencial tomar medidas inmediatas para optimizar los procesos y cumplir con los plazos legales, garantizando así una atención oportuna y eficaz que mantenga la satisfacción de los ciudadanos y la efectividad del servicio.

## 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	CANTIDAD CASOS	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	3	26
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	4	10
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	6	2
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	1	30
SECRETARÍA GENERAL	0	0
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0
CONTROL INTERNO	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0
DIRECCIÓN	0	0
TOTAL	14	12

Durante el segundo trimestre de la vigencia fueron recibidos 14 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 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 segundo trimestre de la vigencia 2024.

## 10.CONCLUSIONES

- Durante el segundo trimestre de 2024, la Corporación registró un total de 2,409 PQRSDf, lo que representa un aumento de 210 casos en comparación con los 2,199 registros del primer trimestre.
- Del total de casos, 2,801 fueron peticiones con un 86.38%, 319 denuncias con el 13,24%, 4 quejas, 1 reclamos, 0 sugerencias y 4 felicitaciones, que equivalen al 0.37% restante. Evidenciando un aumento de las peticiones en un 16% y en las solicitudes de los Entes de Control en un 45%.
- Del total de PQRSDf registradas (2,409), el 91.32% fueron asignadas a las Subdirecciones Misionales de la Corporación. La mayor concentración de casos en el segundo trimestre correspondió a la Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas con un 48.11%. Le siguieron la Subdirección de Evaluación y Seguimiento con un 23.33%, la Subdirección de Infraestructura Ambiental con un 11.50%, y la Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio con un 8.39%. El 8.63% restante correspondió a otras Subdirecciones y áreas de apoyo de la Corporación. En comparación con el trimestre anterior, las Subdirecciones de Infraestructura Ambiental, Planificación Ambiental del Territorio y la Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas presentaron un aumento en los casos atendidos.
- Durante el segundo trimestre de 2024, se resolvieron 1,229 PQRSDf dentro de los términos establecidos por la ley, lo que representa el 51.32% de los casos. Al 31 de julio, había 474 casos pendientes, aún dentro de las fechas establecidas para responder, equivalentes al 19.79%. En total, se logró un 71.11% de gestión positiva de los casos. Este porcentaje disminuyó notablemente en comparación con el 85.18% del trimestre anterior, indicando la necesidad de mejorar para alcanzar un 100% de oportunidad en la atención.
- Los casos finalizados fuera del término equivalen al 24.13%, lo que representa 578 casos cerrados como respuesta definitiva en el sistema de Admiarchi después de la fecha de vencimiento. Además, se registraron 114 casos que, al corte del informe, estaban vencidos y aún no se habían cerrado como respuesta definitiva, lo que equivale al 4.76%. En total, se tuvo un 28.89% de gestión negativa en el total de los casos. Comparado con el trimestre anterior, que presentó un 14.82%, se evidencia un aumento en la desatención de los casos, lo que indica un desempeño negativo.

- Durante el segundo trimestre, los medios de recepción más utilizados por los usuarios fueron el canal virtual, con 1,310 casos (54.38%), y el canal presencial, con 665 casos (27.60%). El canal virtual incluye medios como correo electrónico, página web, chat y redes sociales. En comparación con el trimestre anterior, la atención a través del canal virtual aumentó, mientras que la atención presencial disminuyó.
- Del total de PQRSDf registradas (2.409), los Municipios del Departamento que presentaron mas casos están concentrados por Sub Regiones así:
  1. Centro Sur: 1222 casos.
  2. Magdalena Caldense: 257 casos.
  3. Alto Occidente: 215 casos.
  4. Occidente Próspero: 184 casos.
  5. Norte Caldense: 110 casos.
  6. Alto Oriente: 97 casos.
- Los indicadores de respuesta promedio no se están cumpliendo satisfactoriamente con los plazos legales establecidos. Las peticiones de interés particular/general se están cerrando de manera definitiva en promedio justo al límite de 15 días hábiles, y las denuncias se están respondiendo en 18 días hábiles, ambos fuera del plazo establecido. Es importante señalar que, aunque hay un número significativo de casos con respuestas fuera de los términos legales, también se han registrado respuestas oportunas que impactan positivamente el indicador global de las demás peticiones, quejas y reclamos.
- Fueron trasladados por competencia 14 casos, en un tiempo promedio de 12 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 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 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 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.