

INFORME TERCER TRIMESTRE 2024



POR



The letters of the word "POR" are filled with scenic images: the 'P' shows a snow-capped mountain; the 'O' shows a landscape with a power line tower; the 'R' shows a panoramic view of hills and a lake.

SSDF



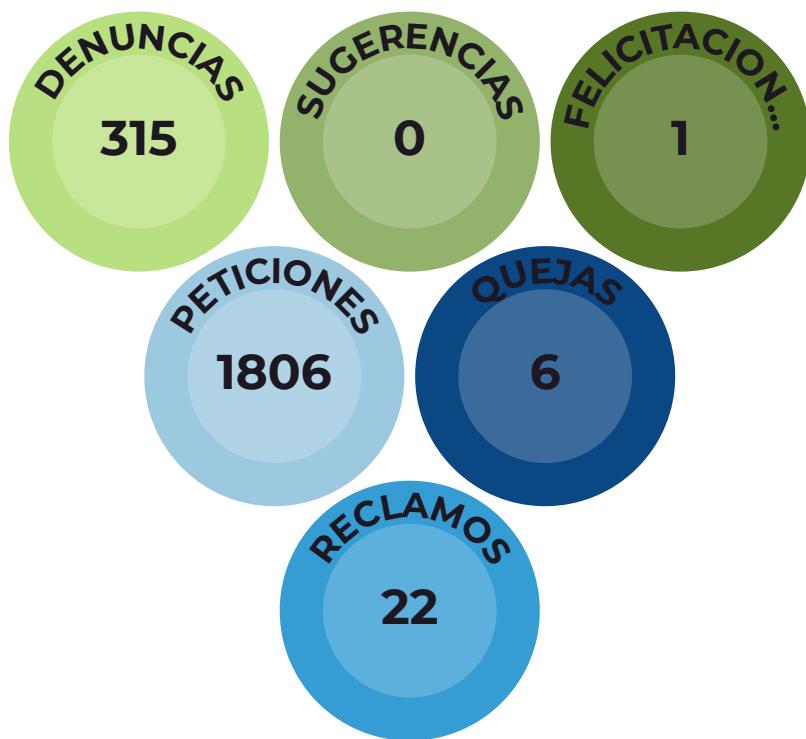
The letters of the word "SSDF" are filled with scenic images: the 'S' shows a road through a forest; the 'D' shows a lighthouse on a cliff; the 'F' shows a waterfall.

INFORME PQRSDF TERCER TRIMESTRE 2024

2150

PQRSDF RADICADOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE 2024

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, se tuvo el registro de 2150 casos de PQRSDF. 259 solicitudes menos que el trimestre anterior.



74.33%

GESTIÓN POSITIVA DE LOS CASOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE

Durante el tercer trimestre de 2024, se gestionaron un total de 1.129 PQRSDF dentro de los plazos legales establecidos, lo que representa el 52.88% del total de casos. Asimismo, al momento del informe al 30 de septiembre, se identificaron 458 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 21.45% del total. En resumen, se logró una tasa de gestión positiva del 74.33%



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 julio y el 30 de Septiembre 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.

Luisa Fernanda Rodas Hernández

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



2. PQRSDF RECIBIDAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE 2024

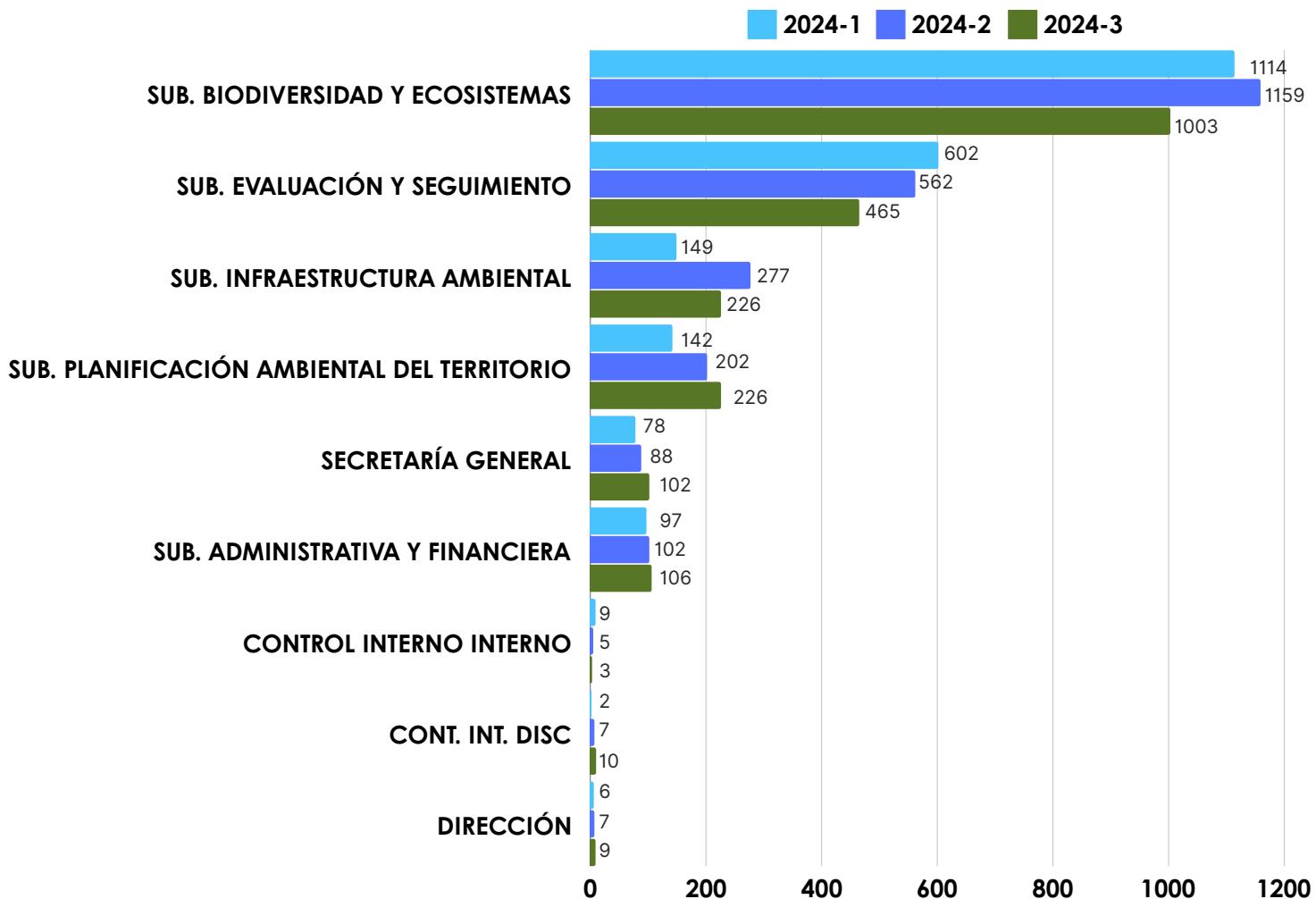
Para el tercer trimestre de 2024, se entrega el informe de los casos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF radicados en el aplicativo ADMIARCHI,

En total fueron radicados 2.150 PQRSDF, de los cuales 1806 fueron peticiones con un 84.00%, 315 denuncias con el 14.65%, y el 1.35% restante corresponde a 6 quejas, 22 reclamo y 1 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	824	1	0	0	178	0
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	338	1	3	0	123	0
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	218	0	0	0	7	1
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	222	0	1	0	3	0
SECRETARÍA GENERAL	97	0	2	0	3	0
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	88	1	16	0	1	0
CONTROL INTERNO	3	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	3	0	0	0	0
DIRECCIÓN	9	0	0	0	0	0
TOTAL	1806	6	22	0	315	1

Total de Asignaciones por Subdirección



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

Para el tercer trimestre se analiza que del total de PQRSDF registradas (2,150), el 89.30 % fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, En primer lugar con un 46.65% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del tercer trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 21.63%, en tercer lugar la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental y Planificación del Territorio con un 10.51%.

El 10.70% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.

3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

380 CASOS

CANAL TELEFÓNICO

17.67%



4 CASOS

CANAL ESCRITO

0.19%



566 CASOS

CANAL PRESENCIAL

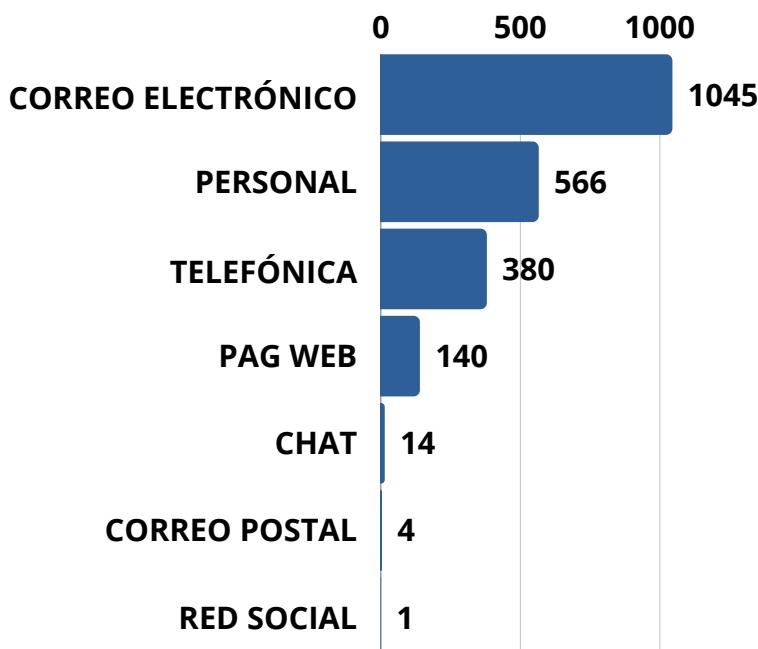
26.33%



1200 CASOS

CANAL VIRTUAL

55.81%



Durante el tercer trimestre, los usuarios utilizaron principalmente el canal virtual, con 1200 casos representando el 55.81% del total, seguido del canal presencial con 566, con un 23.66% y canal telefónico registró 380 casos con un 17.67%. En menor proporción fue usado en canal escrito con 4 casos.

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

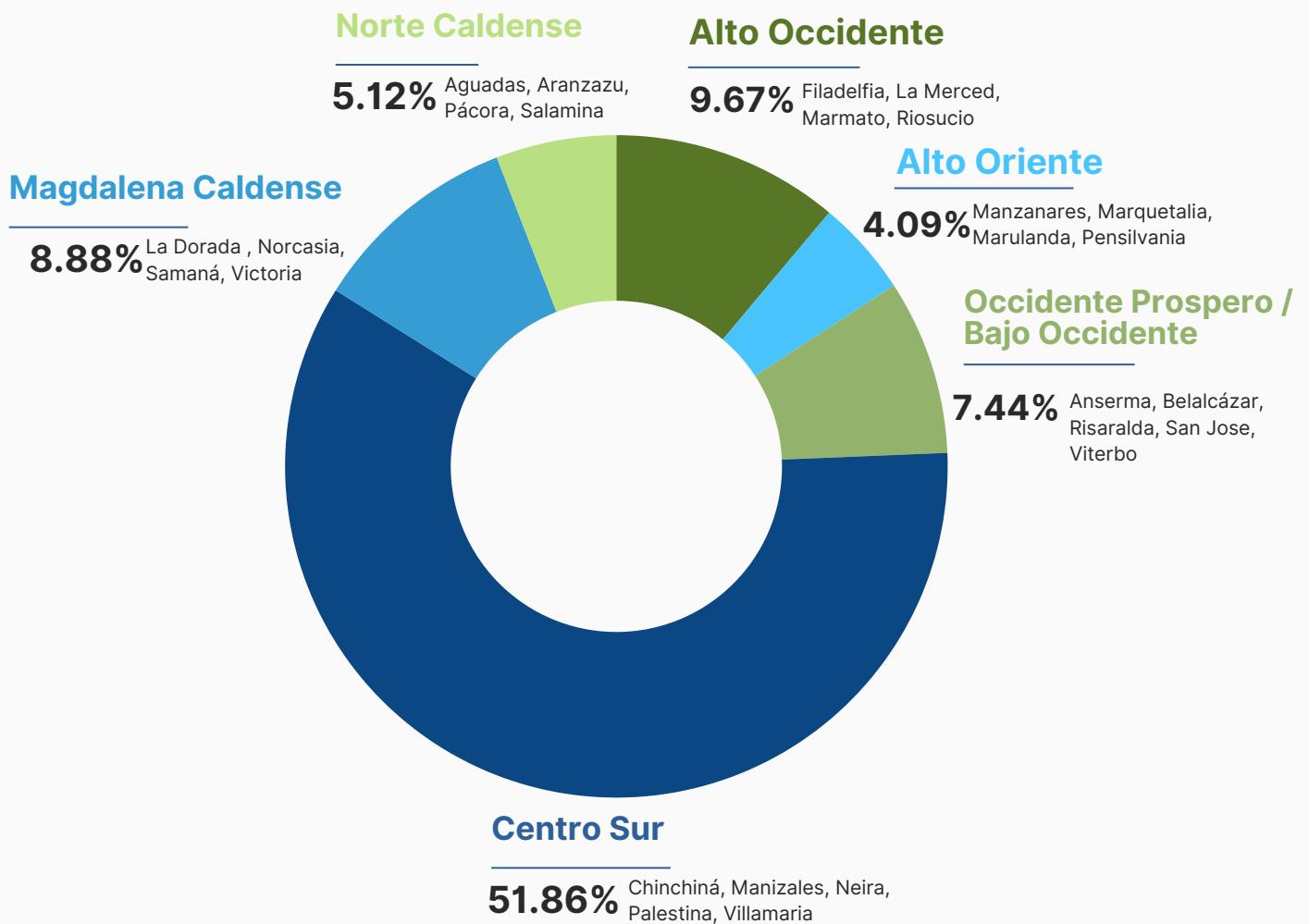
MUNICIPIO	TOTAL PQRSDF	%
Manizales	820	38.14%
Villamaría	107	4.98%
La Dorada	92	4.28%
Palestina	73	3.40%
Riosucio	65	3.02%
Chinchiná	58	2.70%
Neira	57	2.65%
Supía	54	2.51%
Samaná	51	2.37%
Aguadas	49	2.28%
Anserma	45	2.09%
Filadelfia	38	1.77%
Pensilvania	33	1.53%
Belalcázar	32	1.49%
Risaralda	32	1.49%

MUNICIPIO	TOTAL PQRSDF	%
Viterbo	31	1.44%
Salamina	28	1.30%
Victoria	28	1.30%
Marmato	27	1.26%
La Merced	24	1.12%
Manzanares	24	1.12%
Norcasia	20	0.93%
San José	20	0.93%
Marquetalia	18	0.84%
Pácora	17	0.79%
Aranzazu	16	0.74%
Marulanda	13	0.60%
sin información/otras ciudades	278	12.93%
TOTAL	2150	100%

De las 2,150 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.

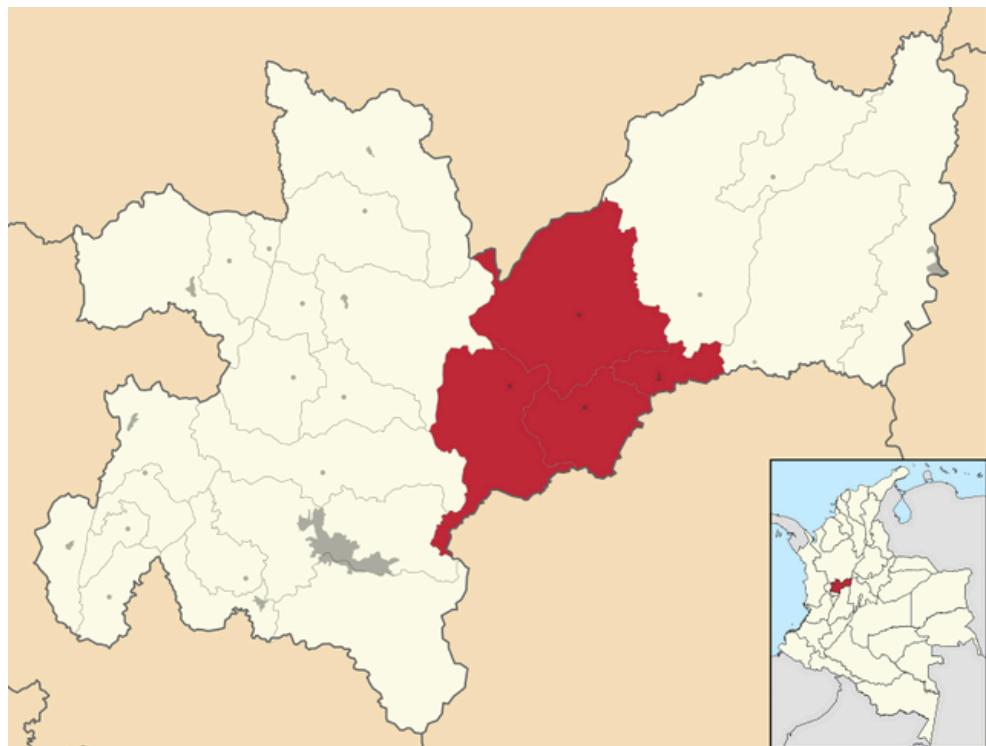
En la clasificación "Sin información/otra ciudades" se tienen casos donde en mayor proporción solicitan información pública/copias, la petición no hace referencia a un Municipio o hace referencia de otra Ciudad fuera del Departamento.

Como se muestra en la siguiente grafica, se destaca que para el tercer 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:

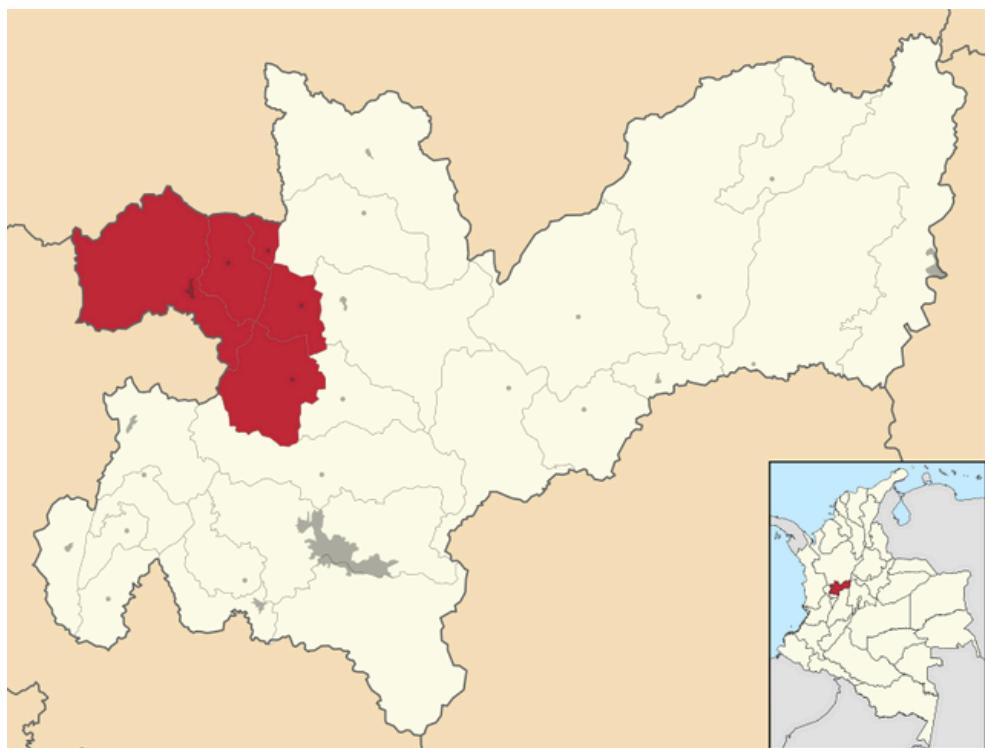
ALTO ORIENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Manzanares	18	0	0	0	6	0	24
Marquetalia	10	0	0	0	8	0	18
Marulanda	12	0	0	0	1	0	13
Pensilvania	23	1	0	0	9	0	33
TOTAL	63	1	0	0	24	0	88

Durante el tercer trimestre del año en curso, la subregión del Alto Oriente atendió en promedio el 4.09% del total de los casos recibidos en la Corporación. La mayoría de peticiones estuvieron asociadas a determinantes ambientales, asesorías de flora y riesgo generado por árboles. Las denuncias se centraron principalmente en casos por deforestaciones, incendios forestales y contaminación de aguas. En menor proporción se presentación denuncias y peticiones por otras situaciones.

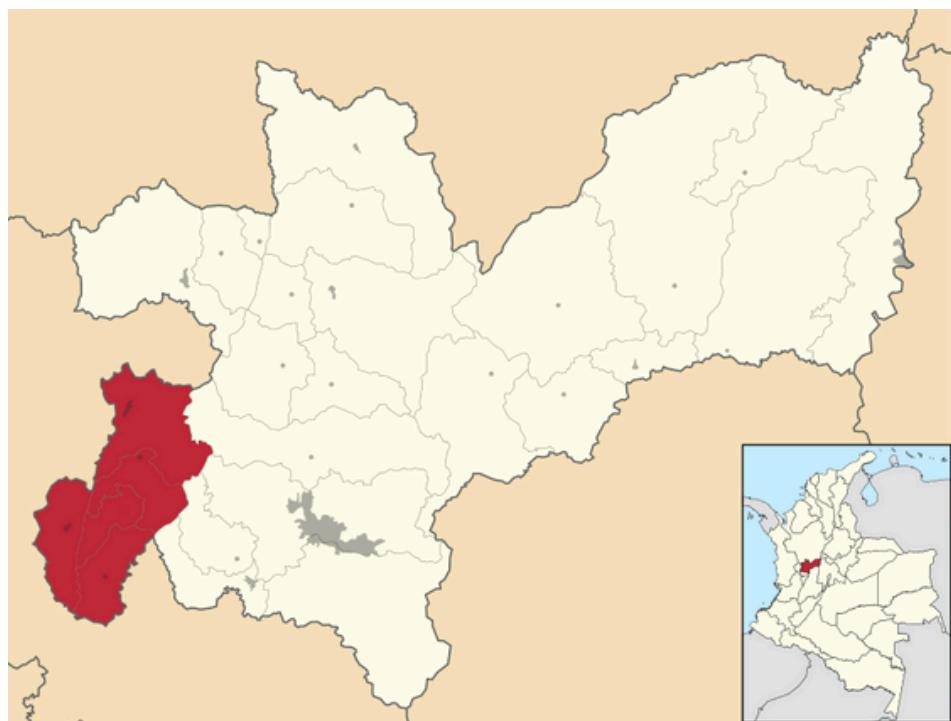
ALTO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Filadelfia	23	0	0	0	15	0	38
La Merced	14	0	0	0	10	0	24
Marmato	21	0	1	0	5	0	27
Riosucio	57	0	0	0	8	0	65
Supía	35	0	0	0	19	0	54
TOTAL	150	0	1	0	57	0	208

Para la subregión del Alto Occidente, durante el tercer trimestre de la actual vigencia se atendió en promedio el 9.67% del total de los casos recibidos en la Corporación. La mayoría de las peticiones fueron presentadas por riesgo generado por árboles, determinantes ambientales, rescate de fauna silvestre, consultas asociadas a trámites ambientales, temas asociados con flora, recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites), análisis de riego por movimiento de tierra. Las denuncias se centraron principalmente en casos por deforestación, rocería y contaminación de aguas. En menor proporción se presentaron peticiones y denuncias por otras situaciones.

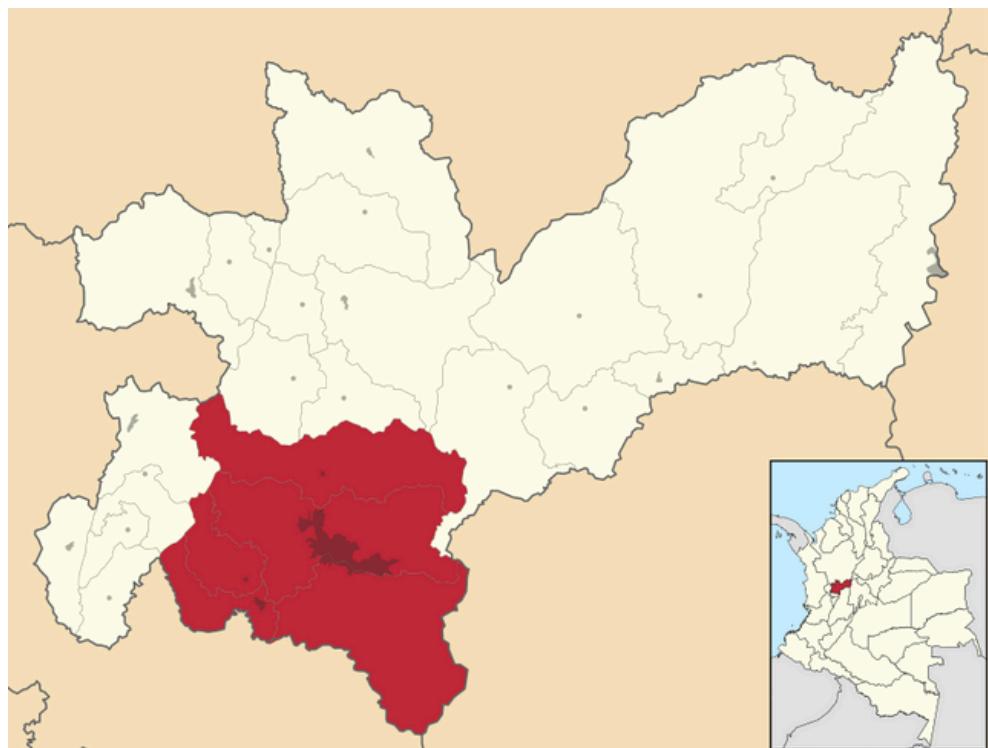
OCCIDENTE PRÓSPERO O BAJO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Anserma	32	0	0	0	13	0	45
Belalcazar	18	0	0	0	14	0	32
Risaralda	21	0	0	0	11	0	32
San José	18	1	0	0	1	0	20
Viterbo	29	0	0	0	2	0	31
TOTALES	118	1	0	0	41	0	160

Para la subregión del Occidente Próspero, durante el tercer trimestre de la actual vigencia se atendió en promedio el 7.44% . Las peticiones en su mayoría fueron por riesgo generado por árboles, rescate de fauna silvestre, recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites) y temas asociados a flora. En denuncias en mayor proporción se presentaron casos por contaminación de aguas y deforestación - tala. En menor proporción se presentaron peticiones y denuncias por otras situaciones.

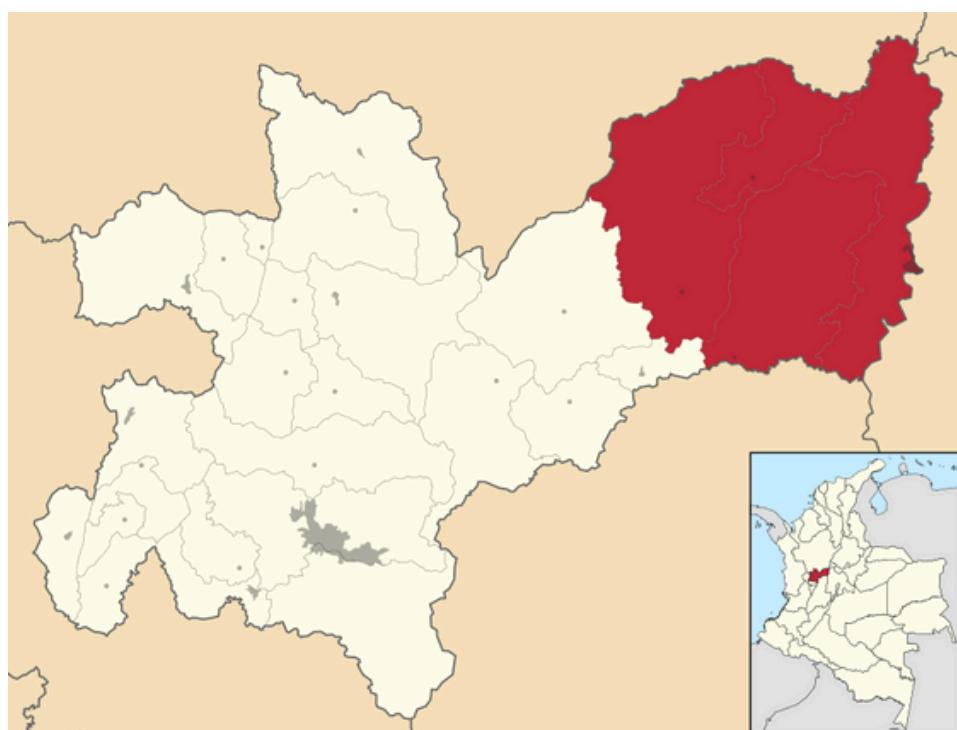
CENTRO SUR



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Chinchiná	50	0	0	0	8	0	58
Manizales	726	1	9	0	84	0	820
Neira	48	0	0	0	9	0	57
Palestina	62	1	1	0	9	0	73
Villamaria	93	0	0	0	14	0	107
TOTALES	979	2	10	0	124	0	1115

Durante el tercer trimestre de la actual vigencia, la subregión Centro Sur atendió en promedio el 51.86% del total de los casos recibidos en la Corporación. Las peticiones en su mayoría fueron presentadas por rescate de fauna silvestre, riesgo generado por árboles, análisis de movimiento de tierras, peticiones por entes de control, determinantes ambientales, solicitud de información asociada a trámites ambientales, asesoría en flora, requerimiento de sistemas sépticos. En las denuncias en mayor proporción se presentaron caso por deforestación - tala, contaminación de aguas y afectación del suelo. En menor proporción se presentación denuncias y peticiones por otras situaciones.

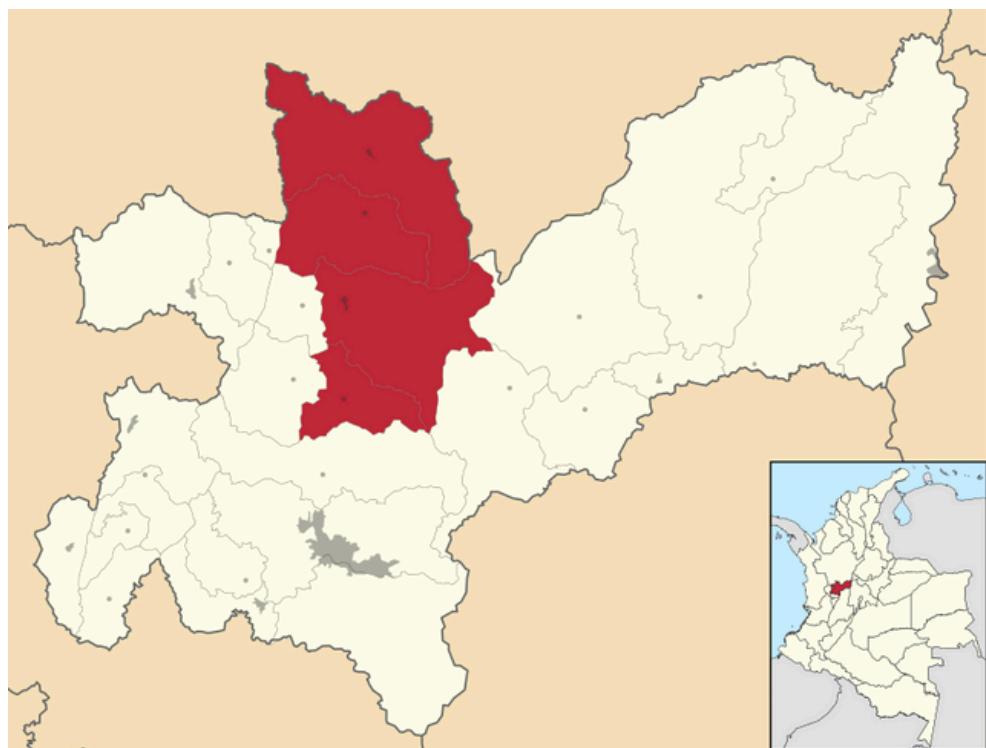
MAGDALENA CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
La Dorada	72	0	0	0	20	0	92
Norcasia	15	0	0	0	5	0	20
Samaná	35	1	0	0	15	0	51
Victoria	20	0	0	0	8	0	28
TOTALES	142	1	0	0	48	0	191

Durante el tercer trimestre de la actual vigencia, la subregión Magdalena Caldense atendió en promedio el 8.88% del total de los casos recibidos en la Corporación. Las peticiones en mayor proporción fueron presentadas por riesgo generado por árboles, determinantes ambientales, Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites), consultas de flora, educación ambiental, rescate de fauna silvestre. Las denuncias en mayor número se presentaron por deforestación, incendio forestal, contaminación de aguas. En menor proporción se presentación denuncias y peticiones por otras situaciones.

NORTE CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F	total
Aguadas	43	0	0	0	6	0	49
Aranzazu	11	0	1	0	4	0	16
Pacora	14	0	1	0	2	0	17
Salamina	19	0	1	0	7	1	28
TOTALES	87	0	3	0	19	1	110

Para la subregión Norte Caldense, durante el tercer trimestre de la actual vigencia se atendió en promedio el 5.12% del total de los casos recibidos en la Corporación. Las peticiones en mayor proporción son los riesgos generados por árboles, recurso hídrico, determinantes ambientales , Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites), temas asociados a flora, educación ambiental, solicitud de árboles, análisis por movimiento de tierra. Las denuncias con mas frecuencia son las deforestaciones, contaminación de agua, sitios de disposición final. 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	320	246	240	193	999
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	343	40	73	5	461
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	193	7	21	0	221
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	101	27	88	8	224
SECRETARÍA GENERAL	80	5	17	0	102
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	75	10	18	3	106
CONTROL INTERNO	3	0	0	0	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	0	0	0	10
DIRECCIÓN	4	2	1	2	9
TOTAL	1129	337	458	211	2135
PORCENTAJE	52.88%	15.78%	21.45%	9.88%	

*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 tercer trimestre del año 2024, de 2135 casos recibidos (sin contar los traslados por competencia), se resolvieron un total de 1.129 PQRSDF dentro de los plazos establecidos por la ley, lo que representa el 52.88% de los casos. Además, al momento del corte del informe al 30 de septiembre, se identificaron 458 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 21.45% del total. En resumen, se logró una tasa de gestión positiva del 74.33%.

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 337 casos, lo que equivale a un 15.78%. 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 211 casos con un 9.88%. Estas dos categorías representan el 25.67% del total de casos registrados.

6. PQRSDF POR CLASIFICACIÓN

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

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Asociada al Recurso Flora	148
Asociadas al Recurso Hídrico	69
Asociada al Recurso Suelo	40
Asociada al Recurso Fauna	25
Asociada al Recurso Aire	20

Durante el tercer trimestre de 2024, se recibieron un total de 315 denuncias ambientales. La mayoría de estas denuncias se centraron en temas relacionados con el recurso flora, con 148 casos, de los cuales estuvieron en mayor proporción asociados a la deforestación con 100 casos, 15 a incendios forestales. Además, se registraron 69 casos relacionados con el recurso hídrico, destacando 47 por contaminación del agua y 15 por conflictos en el uso del agua. En cuanto al recurso suelo, se reportaron 40 denuncias, de las cuales se destacan 12 por afectación del suelo y 20 por sitios de disposición final. Respecto al recurso aire, se registraron 20 casos, destacando 12 por afectaciones causadas por olores. Finalmente, se registraron 25 casos asociados al recurso fauna, de los cuales en mayor proporción 10 casos se debieron a tenencia ilegal, 6 casos por Mortandad y afectación de fauna silvestre .

En menor proporción se presentaron denuncias por otros conceptos.

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

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Riesgo generado por árboles	196
Rescate de fauna silvestre, entrega voluntaria de fauna silvestre	243
Conflicto generado por Caracol, felinos, Garzas, Murcielagos, zarigüellas y otros.	91
Análisis de riesgo por movimiento de tierra	82
Asociado al recurso flora - No definido	80
Educación Ambiental (Charlas y material)	37
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	49
Determinantes ambientales	41
Solicitud de árboles	28
requerimientos sistemas sépticos	29
Daños a infraestructuras, ATG, Redes de servicios (acueducto y alcantarillado),	26

Durante el tercer trimestre de 2024, se registraron un total de 1220 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.

En menor proporción se presentaron peticiones por otros conceptos.

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

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Temas relacionados con Trámites ambientales	95
Temas Administrativos y Financieros	33
Temas relacionados con Procesos Sancionatorios	27
Solicitud información flora - fauna	28

Durante el tercer trimestre de 2024, se registraron 319 peticiones de información pública/copias, se concentró especialmente en áreas como temas relacionados con trámites ambientales, temas administrativos y financieros, temas relacionados con procesos sancionatorios, temas relacionados con flora y fauna

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

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

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Determinantes ambientales para un predio	66
De asesoría de flora	61
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	23

Durante el tercer trimestre de 2024 fueron registradas en total 190 consultas, En donde predominaron temas como determinantes ambientales, asesoría de flora, 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:



15,34

Tiempo promedio de Respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta a los derechos de petición de interés particular y general durante el tercer trimestre de 2024 fue de 15,34 días hábiles, lo cual representa un indicador negativo, dado que el plazo legal es de 15 días hábiles. Esto indica que las respuestas se están entregando al límite del tiempo permitido y, en algunos casos, superan el plazo establecido.



26,22

Tiempo promedio de respuesta parcial

El indicador para las respuestas parciales evidencia un buen comportamiento con 26.22 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble del tiempo inicial, es decir 30 días hábiles.



14,22

Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos promedio de respuesta en trámite corresponden a los casos que, al corte del informe, aún estaban dentro de las fechas de vencimiento, con un promedio de 14,22 días hábiles sobre los 15 días hábiles otorgados por ley. Esto indica que las respuestas se están gestionando muy cerca del límite del tiempo establecido.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA



8.29

Tiempo promedio de Respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de información pública o copias para el tercer trimestre del 2024 fue de 8, 29 días hábiles. Un indicador positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles.

**26**

Tiempo promedio de respuesta parcial

El tiempo promedio de respuesta parcial es de 26 días. es un indicador negativo teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto de 20 días hábiles.

**10.89**

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 estaban dentro de las fechas de vencimiento. Este promedio es de 10.89 días, lo que representa un indicador negativo, ya que supera el límite de 10 días establecidos por la normativa. Esto indica que las respuestas se están gestionando principalmente el mismo día del vencimiento y, en algunos casos, se están sobrepasando los plazos establecidos.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A ENTES DE CONTROL:

**8.37**

Tiempo promedio de Respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición a entes de control para el tercer trimestre del 2024 fue de 8.37 días hábiles. Es un indicador positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles para responder estas solicitudes.

**15.25**

Tiempo promedio de respuesta parcial

El tiempo promedio de respuesta parcial es de 15.25 días. es un indicador positivo, teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto de 20 días hábiles.

**7.75**

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 7.75 días hábiles de los 10 otorgados por Ley.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN DE CONSULTA:

22.31

Tiempo promedio de Respuesta definitiva

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de consulta para el tercer trimestre del 2024 fue de 22.31 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.

44.21

Tiempo promedio de respuesta parcial

El indicador de las respuestas parciales tiene un comportamiento positivo con 44.21 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto, es decir 60 días.

20.43

Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 20.43 días hábiles de los 30 días hábiles otorgados por Ley.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS:

7.47

Tiempo promedio de Respuesta definitiva

Para el tercer trimestre del 2024 el tiempo promedio de respuesta fue de 7.47 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.

17.20

Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos promedio de respuesta en trámite para los reclamos, son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 17.20 días hábiles de los 15 días hábiles otorgados por Ley. es un indicador negativo, esto indica que las respuestas se están gestionando después del día del vencimiento.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DENUNCIAS:

17.72

Tiempo promedio de Respuesta definitiva

Durante el tercer trimestre de 2024, el tiempo promedio de respuesta a las denuncias fue de 17.72 días hábiles, lo que resulta muy desfavorable dado que supera el plazo legal de 15 días hábiles establecido por la Ley. Este desempeño indica una demora significativa en la atención de las denuncias.

34

Tiempo promedio de respuesta parcial

El indicador de respuestas parciales es negativo, ya que el tiempo promedio los 30 días hábiles otorgador por la Ley.

18.35

Tiempo promedio de respuesta en trámite

Los tiempos promedio de respuesta en trámite corresponden a los casos que, al corte del informe, aún estaban dentro de las fechas de vencimiento, con un promedio de 18.35 días hábiles sobre los 15 días hábiles otorgados por ley. Esto indica que las respuestas se están gestionando fuera del límite del tiempo establecido..

8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	CANTIDAD CASOS	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	4	15
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	4	6
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	5	2
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	2	5
SECRETARÍA GENERAL	0	0
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0
CONTROL INTERNO	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0
DIRECCIÓN	0	0
TOTAL	15	7

Durante el tercer trimestre de la vigencia fueron recibidos 15 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 7 días hábiles, es un indicador que se debe mejorar, ya que según la Ley estos casos deben ser trasladados a la Entidad competente en el transcurso de los primeros 5 días hábiles, después de haberlos radicado.

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

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

10. CONCLUSIONES

- Durante el tercer trimestre de 2024, la Corporación registró un total de 2.150 PQRSDF, lo que representa una disminución de 259 casos en comparación con los 2.409 registros del segundo trimestre.
- Del total de casos, 1.806 fueron peticiones con un 84.00%, 315 denuncias con el 14.65%, 6 quejas, 22 reclamos, 0 sugerencias y 1 felicitaciones, que equivalen al 1.35% restante.
- Del total de PQRSDF registradas (2.150), el 89.30% fueron asignadas a las Subdirecciones Misionales de la Corporación. La mayor concentración de casos en el tercer trimestre correspondió a la Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas con un 46.65%. Le siguieron la Subdirección de Evaluación y Seguimiento con un 21.63%, la Subdirección de Infraestructura Ambiental y la Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio con un 10.51%, cada una. El 10.70% restante correspondió a otras Subdirecciones y áreas de apoyo de la Corporación.
- Durante el tercer trimestre de 2024, se resolvieron 1,229 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la ley, lo que representa el 52.88% de los casos. Al 30 de septiembre, había 458 casos pendientes, aún dentro de las fechas establecidas para responder, equivalentes al 21.45%. En total, se logró un 74.33% de gestión positiva de los casos. Este porcentaje presentó un leve aumento en comparación con el 71.11% 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 15.78%, lo que representa 337 casos cerrados como respuesta definitiva en el sistema de Admiarchi después de la fecha de vencimiento. Además, se registraron 211 casos que, al corte del informe, estaban vencidos y aún no se habían cerrado como respuesta definitiva, lo que equivale al 9.88%. En total, se tuvo un 25.67% de gestión negativa en el total de los casos. Comparado con el trimestre anterior, que presentó un 28.89%, se evidencia una leve disminución en la desatención de los casos, lo que indica un desempeño negativo. Ya que la meta es atender oportunamente todos los casos recibidos.

- Durante el tercer trimestre, los medios de recepción más utilizados por los usuarios fueron el canal virtual, con 1.200 casos (55.81%) el canal virtual incluye medios como correo electrónico, página web, chat y redes sociales. El canal presencial, con 566 casos (26.33%). El canal telefónico con 380 casos con (17.67%). En comparación con el trimestre anterior todos los canales disminuyeron proporcionalmente.
- Del total de PQRSDF registradas (2.150), los Municipios del Departamento que presentaron mas casos están concentrados por Sub Regiones así:
 1. Centro Sur: 1115 casos.
 2. Magdalena Caldense: 191casos.
 3. Alto Occidente: 208 casos.
 4. Occidente Próspero: 160 casos.
 5. Norte Caldense: 110 casos.
 6. Alto Oriente: 88 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 después de lo 15 días hábiles, igual sucede con las denuncias, 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 15 casos, en un tiempo promedio de 7 días hábiles siguientes de haberlos recibido, es un indicador que en comparación con el trimestre anterior, con 12 días en promedio, ha mejorado, pero aun no cumple con lo establecido de 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 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.
- Para las Subdirecciones más críticas es de gran importancia y urgencia que acaten el plan de choque que tiene propuesto desde el mes de octubre, con el fin de garantizar la oportunidad en la atención de los derechos de petición.
- Garantizar por parte de los Subdirectores o Líderes de proceso las respuestas inmediatas a los casos en estado "EN TRÁMITE" que ya están vencidos que son reportados en los informes semanales de seguimiento. Además, de tener en cuenta los casos que se encuentren dentro de los plazos establecidos para asegurar una respuesta oportuna.
- Garantizar la logística que permita la atención a las solicitudes y denuncias ambientales presentadas por los usuarios, lo que permitirá dar respuesta dentro de los términos y cumplir con los tiempos de respuestas a nuestros usuarios.
- Evaluar por parte de Subdirectores y 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 trasladados 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.