

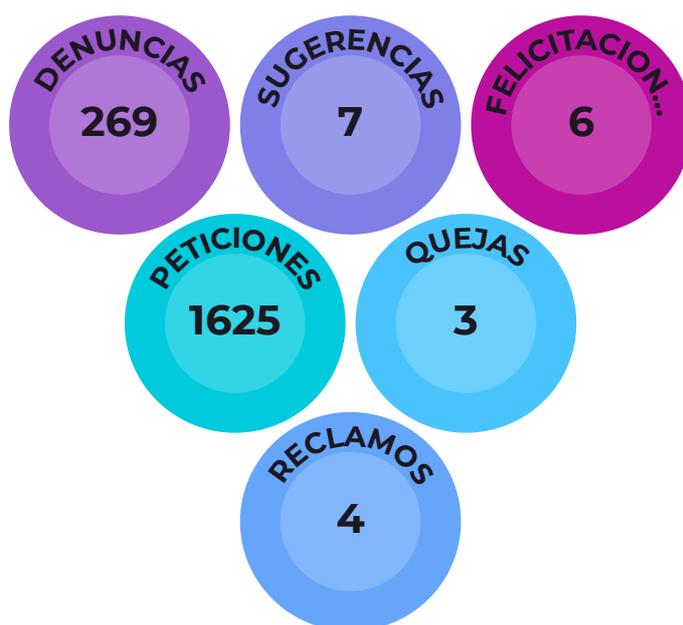
# INFORME CUARTO TRIMESTRE 2023



# 1914

## PQRSDF RADICADOS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE 2024

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024, se tuvo el registro de 1.914 casos de PQRSDF .



# 85,15%

## GESTIÓN POSITIVA DE LOS CASOS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE

Durante el cuarto trimestre de la vigencia fueron resueltas 1.331 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 70.57% de los casos.

Igualmente 275 casos al 31 de diciembre se encontraban en trámite y con respuesta parcial en tiempo oportuno para ser atendidos.

En total el 85.15% de los casos presentaron un reporte positivo de su gestión en la Corporación, es decir, 1.606 casos.



# CONTENIDO

- 1 Introducción
- 2 PQRSDf recibidas en el trimestre
- 3 PQRSDf recibidas por Canal de Atención
- 4 PQRSDf por Municipios y Sub Regiones
- 5 Gestión de solución de los PQRSDf por Términos de Atención
- 6 PQRSDf por Clasificación
- 7 Indicadores
- 8 Traslados por Competencia
- 9 Informe Casos donde se negó Acceso a la información
- 10 Conclusiones
- 11 Recomendaciones

# **1.INTRODUCCIÓN**

La Subdirección Administrativa y Financiera desde el Sub Proceso de Gestión para el Servicio y Atención al Ciudadano, presenta este documento correspondiente al informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Corporación Autónoma Regional de Caldas durante el periodo comprendido entre el 02 de octubre y el 30 de diciembre de 2023, 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**

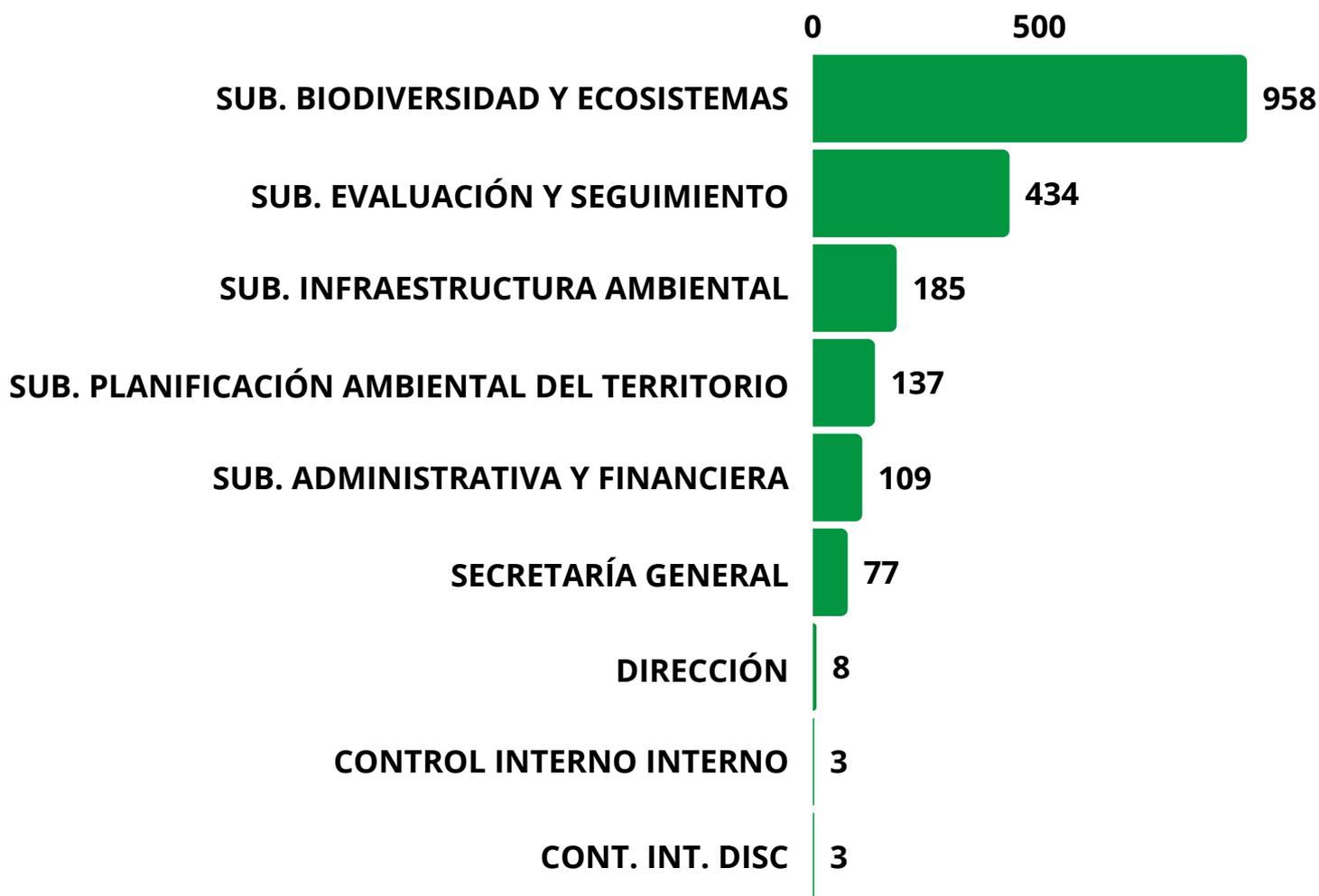
## 2. PQRSDF RECIBIDAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE 2023

Para el cuarto trimestre de 2023, se entrega el informe de los casos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades PQRSDF radicados en el aplicativo ADMIARCHI,

En total fueron radicados 1.914 PQRSDF, de los cuales 1.625 fueron peticiones con un 84.90%, 269 denuncias con el 14.05%, y el 1.04% restante corresponde a 3 quejas, 4 reclamo, 7 sugerencias y 6 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            | 819        | 1        | 0        | 2          | 134        | 2            |
| SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO               | 300        | 0        | 2        | 2          | 129        | 1            |
| SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL              | 179        | 0        | 0        | 0          | 5          | 1            |
| SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO | 135        | 0        | 0        | 0          | 1          | 1            |
| SECRETARÍA GENERAL                          | 76         | 0        | 1        | 0          | 0          | 0            |
| SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA            | 107        | 0        | 1        | 1          | 0          | 0            |
| CONTROL INTERNO                             | 3          | 0        | 0        | 0          | 0          | 0            |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO               | 1          | 2        | 0        | 0          | 0          | 0            |
| DIRECCIÓN                                   | 5          | 0        | 0        | 2          | 0          | 1            |
| <b>TOTALES</b>                              | <b>165</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>7</b>   | <b>269</b> | <b>6</b>     |



Del total de PQRSDF registradas (1.914), el 89.55 % fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, En primer lugar con un 50.05% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del cuarto trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 22.68%, en tercer lugar la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental con un 9.67% y la Sub Dirección de Planificación del Territorio con un 7.16%.

El 10.45% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.

### 3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

**383 CASOS**  
CANAL TELEFÓNICO  
**20.01%**



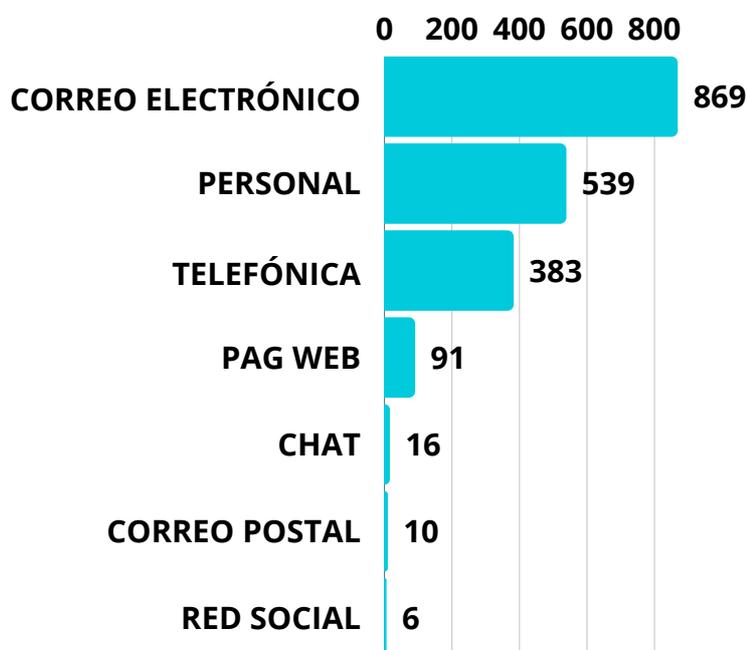
**10 CASOS**  
CANAL ESCRITO  
**0,52%**



**539 CASOS**  
CANAL PRESENCIAL  
**28.16%**



**982 CASOS**  
CANAL VIRTUAL  
**51.31%**



Los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el cuarto trimestre fueron el canal virtual (982 casos) con un 51.31% y el canal presencial y correo postal (549 casos) con un 28.68%. seguido por el canal telefónico con 383 casos con un 20.01%

Dentro del canal virtual tenemos medios de recepción como el correo electrónico, página web, chat y redes sociales .

## 4. PQRSDF POR MUNICIPIOS Y SUB REGIONES

| CIUDAD      | TOTAL PQRSDF |
|-------------|--------------|
| Manizales   | 819          |
| Villamaría  | 78           |
| Anserma     | 74           |
| Chinchiná   | 69           |
| La Dorada   | 62           |
| Riosucio    | 51           |
| Neira       | 50           |
| Palestina   | 45           |
| Filadelfia  | 42           |
| Samaná      | 41           |
| Aguadas     | 40           |
| Belalcázar  | 35           |
| Supía       | 32           |
| Pensilvania | 26           |
| Victoria    | 25           |

| CIUDAD                         | TOTAL PQRSDF |
|--------------------------------|--------------|
| Marmato                        | 25           |
| Viterbo                        | 24           |
| Aranzazu                       | 24           |
| Marquetalia                    | 22           |
| Risaralda                      | 21           |
| Pácora                         | 20           |
| La Merced                      | 18           |
| San José                       | 18           |
| Manzanares                     | 18           |
| Salamina                       | 17           |
| Marulanda                      | 14           |
| Norcasia                       | 13           |
| sin información/otras ciudades | 191          |
| <b>TOTALES</b>                 | <b>1914</b>  |

Del total de PQRSDF registradas (1.914), se distribuyen por Municipios del Departamento como se muestra en la tabla anterior. Los registros son presentados de manera descendente iniciando con el Municipio de Manizales con 819 casos registrados para el periodo de analisis y terminando en Norcasia con 13 casos.

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

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

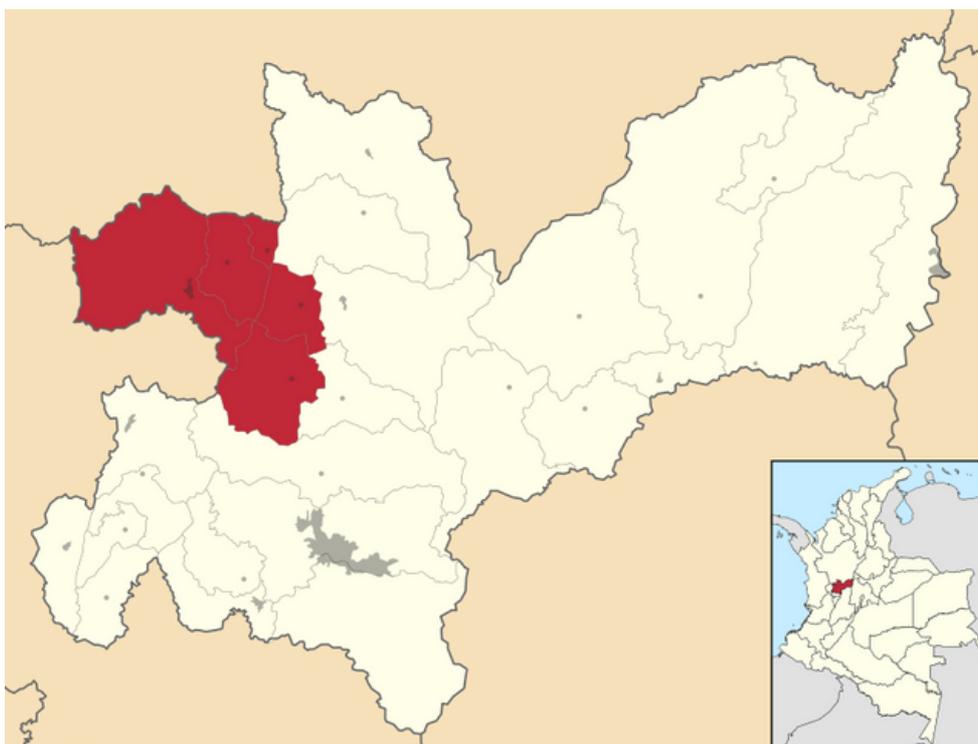
## ALTO ORIENTE



| MUNICIPIO      | P         | Q        | R        | S        | D        | F        |
|----------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Manzanares     | 16        | 1        | 0        | 0        | 2        | 0        |
| Marquetalia    | 21        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        |
| Marulanda      | 14        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| Pensilvania    | 22        | 0        | 0        | 0        | 4        | 0        |
| <b>TOTALES</b> | <b>73</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>7</b> | <b>0</b> |

Para la Sub Región del Alto Oriente, durante el cuarto trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de peticiones en el Municipio de Pensilvania con 22 casos, seguido por Marquetalia y Manzanares con 21 y 16 casos respectivamente, Marulanda es el municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de casos. Por otro lado, se presentó 1 queja y 16 denuncias.

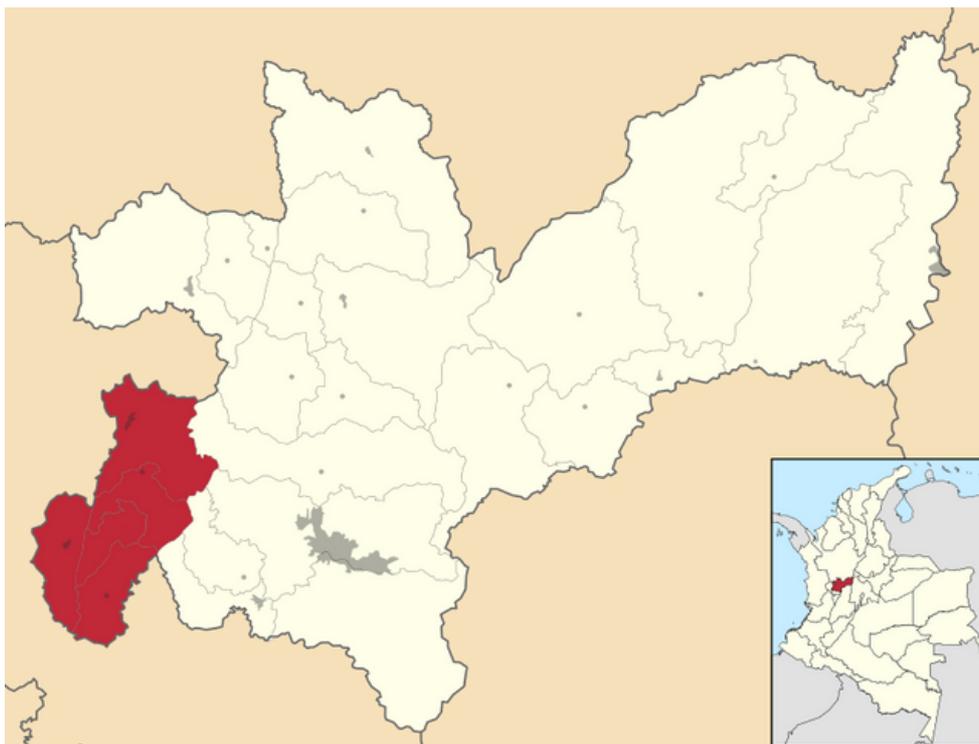
## ALTO OCCIDENTE



| MUNICIPIO      | P          | Q        | R        | S        | D         | F        |
|----------------|------------|----------|----------|----------|-----------|----------|
| Filadelfia     | 27         | 0        | 0        | 0        | 15        | 0        |
| La Merced      | 12         | 0        | 0        | 0        | 6         | 0        |
| Marmato        | 18         | 0        | 0        | 0        | 7         | 0        |
| Riosucio       | 42         | 0        | 0        | 0        | 8         | 0        |
| Supía          | 20         | 1        | 0        | 0        | 12        | 0        |
| <b>TOTALES</b> | <b>119</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>48</b> | <b>0</b> |

Para la Sub Región del Alto Occidente, durante el cuarto trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de casos en los Municipios de Riosucio y Filadelfia con 42 y 27 casos respectivamente, seguido por Supia y Marmato con 20 y 18 casos respectivamente. La Merced es el Municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de casos. Por otro lado, se recibieron en total 48 denuncias ambientales en toda la Sub Región siendo Filadelfia y Supia los Municipios con mayor casos, en comparación con los demás Municipios de la Región del Alto Occidente.

## OCCIDENTE PRÓSPERO O BAJO OCCIDENTE

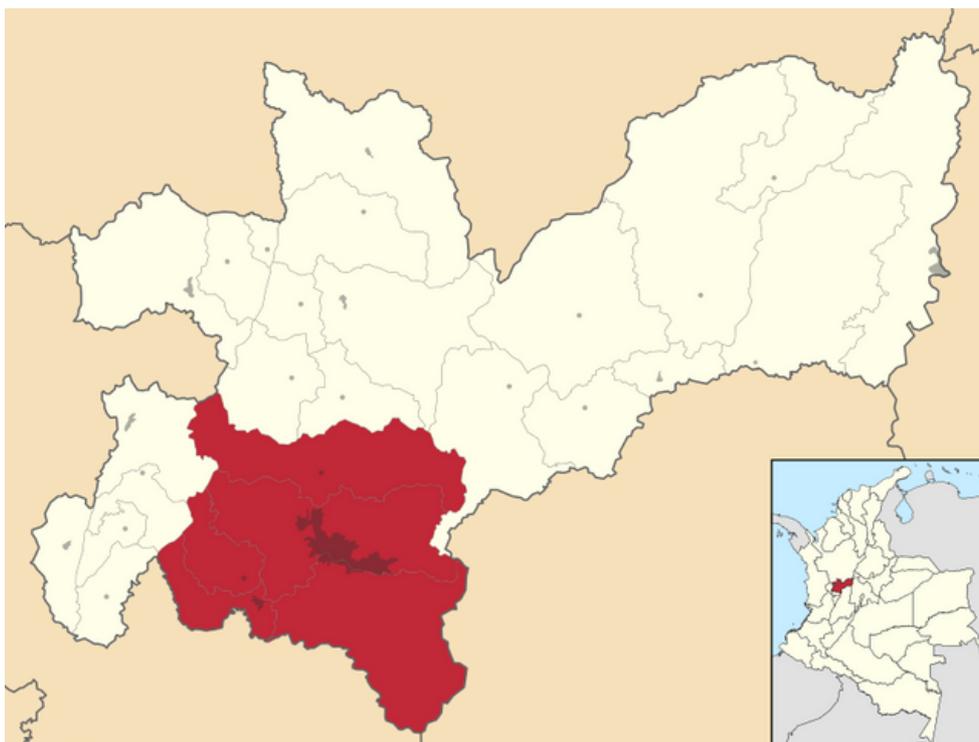


| MUNICIPIO      | P          | Q        | R        | S        | D         | F        |
|----------------|------------|----------|----------|----------|-----------|----------|
| Anserma        | 51         | 1        | 0        | 1        | 21        | 0        |
| Belalcázar     | 21         | 0        | 0        | 0        | 14        | 0        |
| Risaralda      | 15         | 0        | 0        | 0        | 6         | 0        |
| San José       | 15         | 0        | 1        | 0        | 2         | 0        |
| Viterbo        | 19         | 0        | 0        | 0        | 5         | 0        |
| <b>TOTALES</b> | <b>102</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>48</b> | <b>0</b> |

Para la Subregión del Occidente Próspero, durante el cuarto trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de casos en el Municipio de Anserma con 51 casos, seguido por Belalcázar y Viterbo con 21 y 19 caso cada uno, Risaralda y San José con 15 casos respectivamente,

Por otro lado, se recibieron en total 48 denuncias ambientales siendo Anserma y Belalcázar quien tiene el mayor número de casos en comparación con los demás Municipios de la Subregión.

## CENTRO SUR

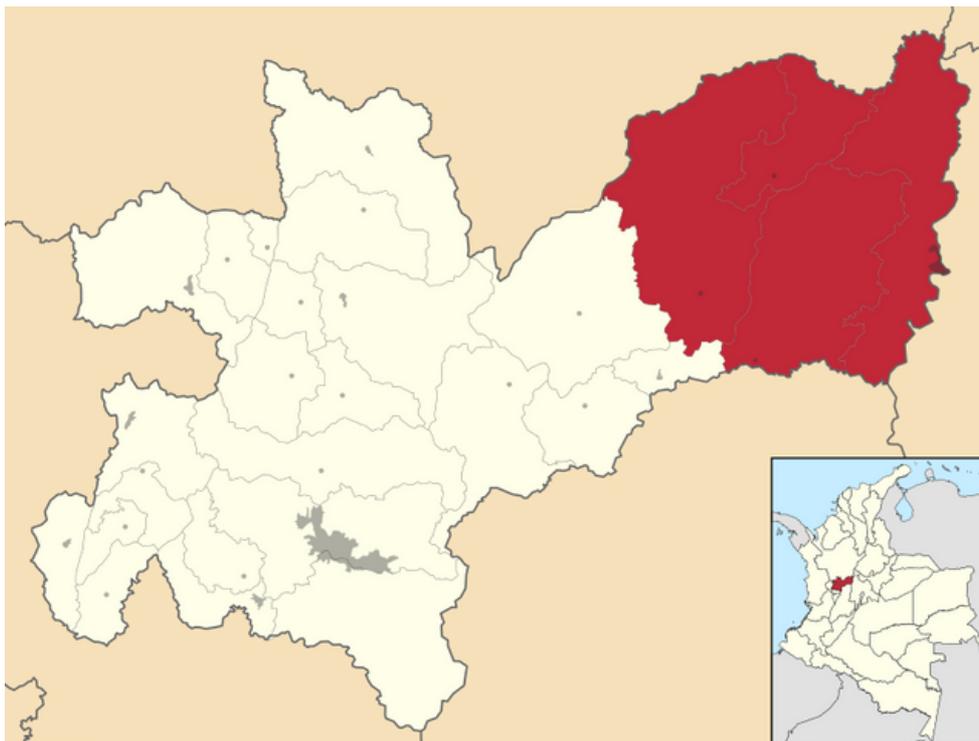


| MUNICIPIO      | P          | Q        | R        | S        | D          | F        |
|----------------|------------|----------|----------|----------|------------|----------|
| Chinchiná      | 42         | 0        | 0        | 0        | 8          | 0        |
| Manizales      | 645        | 1        | 1        | 0        | 113        | 2        |
| Neira          | 43         | 0        | 0        | 0        | 17         | 0        |
| Palestina      | 34         | 0        | 0        | 0        | 12         | 0        |
| Villamaría     | 59         | 0        | 0        | 0        | 14         | 0        |
| <b>TOTALES</b> | <b>823</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>164</b> | <b>2</b> |

Para la Subregión Centro Sur, durante el cuarto trimestre de la actual vigencia, se radicaron en total 1061 PQRSDf, de las cuales 823 corresponden a peticiones. Se presentó mayor concentración de Peticiones en el Municipio de Manizales con 645 casos, seguido por Villamaría con 59 casos y Chinchiná 42 casos, Palestina es el Municipio de esta Subregión que presentó menor proporción de peticiones con 34 casos.

Por otro lado, se recibieron en total 164 denuncias ambientales en toda la Sub Región, presentándose igualmente mayor número de casos en la Capital del Departamento. Se presentó 1 queja 1 reclamo y 2 felicitaciones en toda la Subregión.

## MAGDALENA CALDENSE

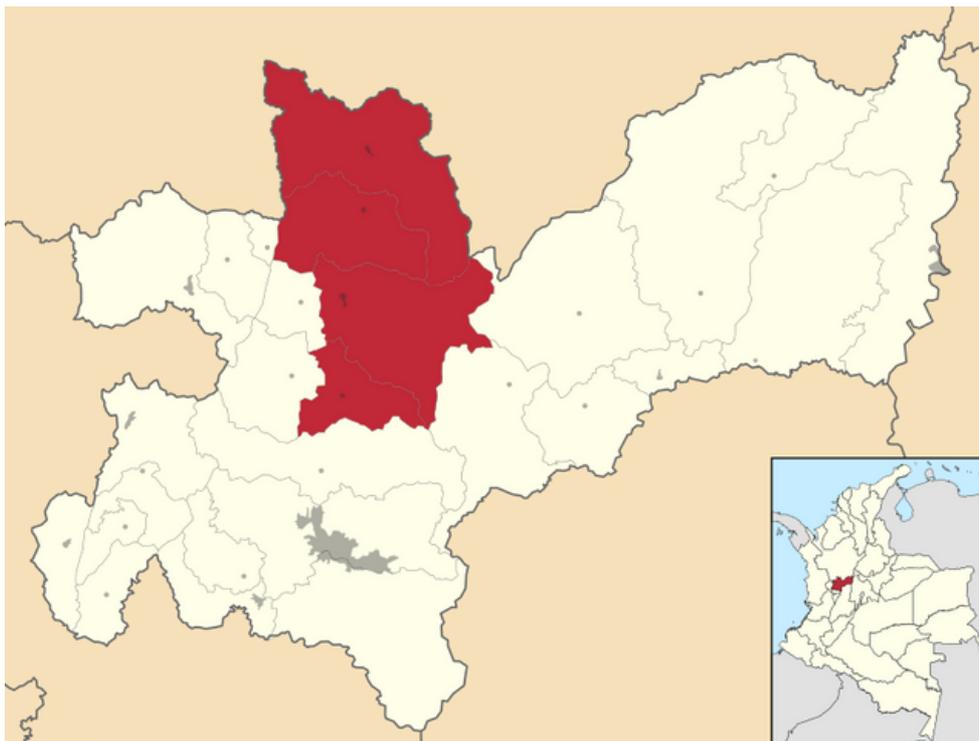


| MUNICIPIO        | P          | Q        | R        | S        | D         | F        |
|------------------|------------|----------|----------|----------|-----------|----------|
| <b>La Dorada</b> | <b>56</b>  | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>5</b>  | <b>0</b> |
| <b>Norcasia</b>  | <b>8</b>   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>5</b>  | <b>0</b> |
| <b>Samaná</b>    | <b>29</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>12</b> | <b>0</b> |
| <b>Victoria</b>  | <b>25</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> |
| <b>TOTALES</b>   | <b>118</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>22</b> | <b>0</b> |

Para la Subregión del Magdalena Caldense, durante el cuarto trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de casos en el Municipio de La Dorada con 56 casos, seguido por Samaná con 29 casos, Victoria con 25 casos y Norcasia es el Municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de peticiones con 8 casos.

Por otro lado, se recibieron en total 22 denuncias ambientales en toda la Subregión, presentándose mayor número de casos en el Municipio de Samaná, en comparación los demás Municipios de la Subregión. Se presento en La Dorada 1 queja,

## NORTE CALDENSE



| MUNICIPIO       | P         | Q        | R        | S        | D         | F        |
|-----------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|
| <b>Aguadas</b>  | <b>27</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>13</b> | <b>0</b> |
| <b>Aranzazu</b> | <b>20</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>4</b>  | <b>0</b> |
| <b>Pacora</b>   | <b>19</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b> |
| <b>Salamina</b> | <b>14</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>0</b> |
| <b>TOTALES</b>  | <b>80</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>20</b> | <b>0</b> |

Para la Subregión Norte Caldense, durante el cuarto trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de casos en el Municipio de Aguadas con 27 casos seguido por Aranzazu y Pácora con 20 y 19 casos respectivamente. Salamina es el Municipio con menos número de casos. En las denuncias ambientales se recibieron 27 casos, presentándose mayor casos en el Municipio Aguadas y Aránzazu, Siendo Salamina y Pácora los Municipios con menor casos registrados.

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

| DEPENDENCIA                                 | FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO | FINALIZADOS FUERA DEL TERMINO | PENDIENTES NO VENCIDAS | PENDIENTES VENCIDAS |
|---|--------------------------------|-------------------------------|------------------------|---------------------|
| SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS            | 705                            | 117                           | 130                    | 1                   |
| SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO               | 276                            | 80                            | 67                     | 5                   |
| SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL              | 137                            | 6                             | 26                     | 0                   |
| SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO | 60                             | 43                            | 31                     | 2                   |
| SECRETARÍA GENERAL                          | 57                             | 8                             | 6                      | 6                   |
| SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA            | 90                             | 10                            | 9                      | 0                   |
| CONTROL INTERNO                             | 2                              | 1                             | 0                      | 0                   |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO               | 3                              | 0                             | 0                      | 0                   |
| DIRECCIÓN                                   | 1                              | 1                             | 6                      | 0                   |
| <b>TOTALES</b>                              | <b>1331</b>                    | <b>266</b>                    | <b>275</b>             | <b>14</b>           |
| <b>PORCENTAJE</b>                           | <b>70,57%</b>                  | <b>14,10%</b>                 | <b>14,58%</b>          | <b>0,74%</b>        |

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024 fueron resueltas 1331 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, lo que equivale al 70.57% de los casos. Igualmente a la fecha del corte del informe, el 30 de diciembre, se evidencia 275 casos como pendientes no vencidos, es decir, son casos a los que aun no se les cumplía la fecha de vencimiento y el estado se encontraba en tramite o respuesta parcial, lo que equivale a un 14.58% de los casos. En total se tuvo un 85.15% de gestión positiva.

Los casos finalizados fuera del término son aquellos que fueron cerrados como respuesta definitiva en el Admiarchi después de la fecha de vencimiento, y los casos pendientes vencidos son aquellos que a la fecha de corte del presente informe el estado se encontraba en tramite o en respuesta parcial y la fecha de vencimiento ya había pasado. Todos estos equivale al 14.85% del total de los 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    | 101        |
| Asociadas al Recurso Hídrico | 87         |
| Asociada al Recurso Fauna    | 29         |
| OTRAS SUBCLASIFICACIONES     | 57         |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>274</b> |

Durante el cuarto trimestre de 2023, se recibieron en total 274 denuncias ambientales, en donde la mayor concentración estuvo en temas asociados al recurso flora, destacando 51 casos asociados a tala y 11 casos asociados a incendios forestales. Continuando con el recurso hídrico donde se destacan 51 denuncias por contaminación de aguas y 23 casos por conflictos por uso de agua. Asociado al recurso fauna se registraron 29 denuncias.

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

| SUBCLASIFICACIÓN                       | CANTIDAD    |
|--|-------------|
| Solicitud entre entidades              | 253         |
| Rescate de Fauna Silvestre por tercero | 160         |
| Riesgo generado por árboles            | 144         |
| Fauna                                  | 144         |
| Flora                                  | 79          |
| Asociado al recurso hídrico            | 33          |
| Asociados a riesgo                     | 45          |
| OTRAS SITUACIONES                      | 227         |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>1085</b> |

Durante el cuarto trimestre de 2023 se registró un total de 1.085 peticiones de interés particular/general, los cuales se concentraron en temas como solicitudes entre entidades, rescate de fauna silvestre por tercero, riesgo generado por árboles, flora, fauna, asociado al recurso hídrico, asociado a riesgos por deslizamientos ( construcción de obras)

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

| SUBCLASIFICACIÓN                               | CANTIDAD   |
|--|------------|
| Temas Administrativos y Financieros            | 48         |
| Temas relacionados con Trámites ambientales    | 32         |
| Licencias Ambientales                          | 29         |
| Temas relacionados con Procesos Sancionatorios | 18         |
| <b>OTRAS SITUACIONES</b>                       | <b>92</b>  |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>219</b> |

Durante el cuarto trimestre de 2023 fueron registradas 219 peticiones de información pública/copias, las cuales se concentraron en temas como temas administrativos y financieros, temas relacionados con trámites ambientales, temas relacionados con licencia ambientales, temas relacionados con procesos sancionatorios.

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                              | 68              |
| Determinantes ambientales para un predio          | 59              |
| Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites) | 33              |
| <b>OTRAS SITUACIONES</b>                          | 59              |
| <b>TOTAL</b>                                      | 219             |

Durante el cuarto trimestre de 2023 fueron registradas en total 219 consultas, en donde predominaron temas como asesoría de flora, determinantes ambientales , recurso hídrico (uso y aprovechamiento, trámites) .

En menor proporción se presentaron consultas por otros temas.

## 7.INDICADORES

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

| Tiempo promedio de Respuesta definitiva | Tiempo promedio de respuesta parcial | Tiempo promedio de respuesta en trámite |
|---|--------------------------------------|---|
|---|--------------------------------------|---|

11 días

24 días

7 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de interés general o particular para el cuarto trimestre del 2023 fue de 11 días hábiles. Un indicador positivo, teniendo en cuenta que el plazo otorgado por Ley son 15 días hábiles.

Igualmente, el indicador para las respuestas parciales evidencia un buen comportamiento con 20 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble del tiempo inicial, es decir 30 días hábiles.

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

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

| Tiempo promedio de Respuesta definitiva | Tiempo promedio de respuesta parcial | Tiempo promedio de respuesta en trámite |
|---|--------------------------------------|---|
|---|--------------------------------------|---|

9 días

10 días

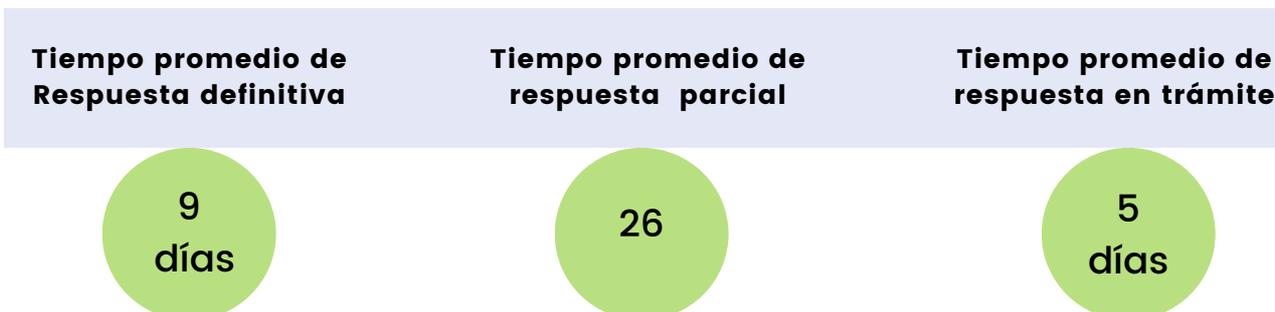
9 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de información pública o copias para el cuarto trimestre del 2023 fue de 9 días hábiles. Un indicador positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles.

El tiempo promedio de respuesta parcial es de 10 días, correspondiente a 2 caso recibido, es un indicador positivo teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto de 20 días hábiles.

El indicador de los tiempos promedio de respuesta en trámite se encuentra en 9 días, es un indicador positivo, porque se encuentra dentro de los términos de Ley, es decir, 10 días hábiles.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A ENTES DE CONTROL:



El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición a Entes de Control para el cuarto trimestre del 2023 fue de 9 días hábiles. Es un indicador positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles para responder solicitudes de Entes de Control. El indicador de tiempo de respuesta parcial se encuentra en 26 días, corresponde a 1 derecho de petición que al momento del corte del informe aun estaba con respuesta parcial.

Los tiempos de promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 5 días hábiles de los 10 otorgados por Ley

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



El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de consulta para el cuarto trimestre del 2023 fue de 21 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.

El indicador de las respuestas parciales tiene un comportamiento positivo con 42 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto, es decir 60 días.

Los tiempos promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 16 días hábiles de los 30 días hábiles otorgados por Ley.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS:

| Tiempo promedio de Respuesta definitiva | Tiempo promedio de respuesta parcial | Tiempo promedio de respuesta en trámite |
|---|--------------------------------------|---|
| 5 días                                  | N/A                                  | N/A                                     |

Para el cuarto trimestre del 2023, se tuvo el registro de 3 quejas las cuales presentaron un tiempo promedio de respuesta definitiva de 8 días. La Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos, lo que representa un buen comportamiento en la respuesta. El indicador de tiempo de respuesta parcial se encuentra en 0 lo que quiere decir que al corte del informe no habían respuestas parciales

El indicador de los tiempos promedio de respuesta en tramite corresponde a los casos que al corte del informe aun estaban dentro del tiempo para responder, para este caso se encuentra en 0, ya que no habían quejas pendientes por respuesta.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DENUNCIAS:

| Tiempo promedio de Respuesta definitiva | Tiempo promedio de respuesta parcial | Tiempo promedio de respuesta en trámite |
|---|--------------------------------------|---|
| 16 días                                 | 18 días                              | 7 días                                  |

El tiempo promedio de respuesta de las denuncias para el cuarto trimestre del 2023 fue de 16 días hábiles. Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos. Lo que quiere decir que respondieron casos después de la fecha de vencimiento, siendo este un indicador negativo por mejorar.

El indicador de las respuestas parciales tiene un buen comportamiento con 18 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto, es decir 30 días hábiles.

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

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS:

| Tiempo promedio de Respuesta definitiva | Tiempo promedio de respuesta parcial | Tiempo promedio de respuesta en trámite |
|---|--------------------------------------|---|
|---|--------------------------------------|---|

17  
días

N/A

N/A

Para el cuarto trimestre del 2023 se tuvo el registro de 4 reclamos, con un tiempo promedio de respuesta de 17 días hábiles, de los 15 días hábiles estipulados por Ley. Es un indicador por mejorar.

Para la fecha del corte del informe no se dieron respuestas parciales y no habían reclamos con respuestas en trámite.

---

## 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

| ÁREA O DEPENDENCIA                          | CANTIDAD CASOS | CANTIDAD DE DIAS | TIEMPO PROMEDIO TRASLADO |
|---|----------------|------------------|--------------------------|
| SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS            | 5              | 47               | 9                        |
| SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO               | 6              | 46               | 8                        |
| SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL              | 16             | 21               | 1                        |
| SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO | 1              | 1                | 1                        |
| SECRETARÍA GENERAL                          | 0              | 0                | N/A                      |
| SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA            | 0              | 0                | N/A                      |
| CONTROL INTERNO                             | 0              | 0                | N/A                      |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO               | 0              | 0                | N/A                      |
| DIRECCIÓN                                   | 0              | 0                | N/A                      |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>28</b>      | <b>115</b>       | <b>4</b>                 |

Durante el cuarto trimestre de la vigencia fueron recibidos 28 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 4 días hábiles, es un indicador positivo, 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 cuarto trimestre de la vigencia 2023.

## 10. CONCLUSIONES

- Para el cuarto trimestre de 2023 la Corporación registró un total de 1.914 PQRSDf, en comparación con el tercer trimestre de 1.993 registros, con una diferencia de 79 casos menos.
- Del total de casos, 1.625 fueron peticiones con un 84.90%, 269 denuncias con el 14.05%, 3 quejas, 4 reclamos, 7 sugerencias y 6 felicitaciones, que equivalen al 1.05% restante.
- Del total de PQRSDf registradas (1.914), el 89.55% fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, en primer lugar con un 50.05% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del cuarto trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 22.68%, en tercer lugar Sub Dirección de Infraestructura Ambiental con un 9.67%, en cuarto lugar la Sub Dirección de Planificación Ambiental del Territorio con un 7.16% y con un 10.45% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.
- Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023 fueron resueltas 1.331 PQRSDf dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 70.57% de los casos. A 30 de diciembre se encontraban pendientes 275 casos no vencidos, es decir, que aun estaban dentro de las fechas establecidas para responder, lo que equivale a un 14.58%. En total se tuvo un 85.15% de gestión positiva del total de los casos.
- Los casos finalizados fuera del término equivalen a un 14.10%, esto quiere decir que 266 casos fueron cerrados como respuesta definitiva en el sistema de Admiarchi fuera de la fecha de vencimiento. Igualmente se evidencian 14 casos que a la fecha del corte del informe estaban vencidos y aun no estaban cerrados como respuesta definitiva, lo que equivale a un 0.74%. En total se tuvo un 14.85% de gestión negativa en el total de los casos.
- Los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el cuarto trimestre fueron el canal virtual (982 casos) con un 51.31% y el canal presencial (549 casos) con un 28.68%. Dentro del canal virtual tenemos medios de recepción como el correo electrónico, página web, chat y redes sociales .
- Del total de PQRSDf registradas (1.914), los Municipios del Departamento que presentaron mas casos están concentrados por Sub Regiones así:

|                     |            |
|---------------------|------------|
| Centro Sur:         | 1061 casos |
| Magdalena Caldense: | 141 casos  |
| Occidente Próspero: | 172 casos  |
| Alto Occidente:     | 168 casos  |
| Norte Caldense:     | 101 casos  |
| Alto Oriente:       | 80 casos   |
- De los Municipios con mayor cantidad de casos se encuentra Manizales con 819 casos, y el Municipio con menor número de casos registrados fue Norcasia con 13 registros.

- Los indicadores de respuesta en promedio están dentro de los términos de Ley, reflejando que se mantienen respecto al trimestre anterior. Sin embargo estos resultados reflejan que aunque se tiene una cantidad considerable de casos con respuestas por fuera de los términos, también se tienen respuestas muy oportunas que infieren en el indicador.
- Durante el cuarto trimestre, logramos trasladar 28 casos por competencia en un promedio de 4 días hábiles después de recibirlos. Esto es una buena noticia, ya que la ley establece un plazo de 5 días hábiles. Es importante destacar que, aunque algunos casos se trasladaron fuera del plazo establecido, también hubo respuestas muy rápidas que influyeron positivamente en nuestro desempeño general.

## 11. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el contexto presentado durante el periodo de análisis, se considera pertinente presentar las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar la prestación de los servicios por parte de las diferentes áreas y dependencias de la Corporación para los siguientes trimestres de la vigencia 2024.

- Continuar con el seguimiento semanal por parte del Subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, con miras a verificar que la gestión en la atención de los PQRSDF se cumplan dentro de los términos dispuestos legalmente para cada tipo de caso.
- Garantizar por parte de cada Subdirector o Líder de proceso, acciones de respuestas inmediatas a los casos que se encuentren en estado EN TRÁMITE y ya estén vencidos. Así mismo, tener en cuenta los casos que se encuentran dentro de los términos para dar una respuesta oportuna.
- Garantizar la logística que permita la atención a las solicitudes y denuncias ambientales presentadas por los usuarios, lo que permitirá dar respuesta dentro de los términos y cumplir con los tiempos de respuestas a nuestros usuarios.
- Evaluar por parte de Subdirectores y líderes de procesos, los motivos de los incumplimientos a los PQRSDF para generar planes de mejoramiento en cada una de las áreas o dependencias de la Corporación.
- Agilizar por parte de Subdirectores y Líderes, la aprobación de los PQRSDF que se encuentran para su revisión, dado que muchos de los vencimientos se originan por la inoportuna aprobación de estos.
- Evaluar por parte de los Subdirectores las acciones que sean necesarias para garantizar realizar los traslados por competencia, cuando haya lugar, de manera mas oportuna.
- Continuar con las revisiones constantes por parte de las secretarías de las Subdirecciones de los casos que ya tienen respuesta distribuida, con el fin de actualizar el estado del PQRSDF en el Admiarchi, para que los tiempos no sigan contando. De igual manera, recordarle al equipo de trabajo modificar este estado al momento de elaborar la respuesta de la solicitud para evitar reprocesos.
- Continuar con una comunicación constante entre las secretarías de las Subdirecciones, y los demás funcionarios que lo necesiten, con la funcionaria Leidy Johana González quien realiza el seguimiento y control de PQRSDF, con el fin de brindar el apoyo que se requiera y generar procesos de retroalimentación mutua.