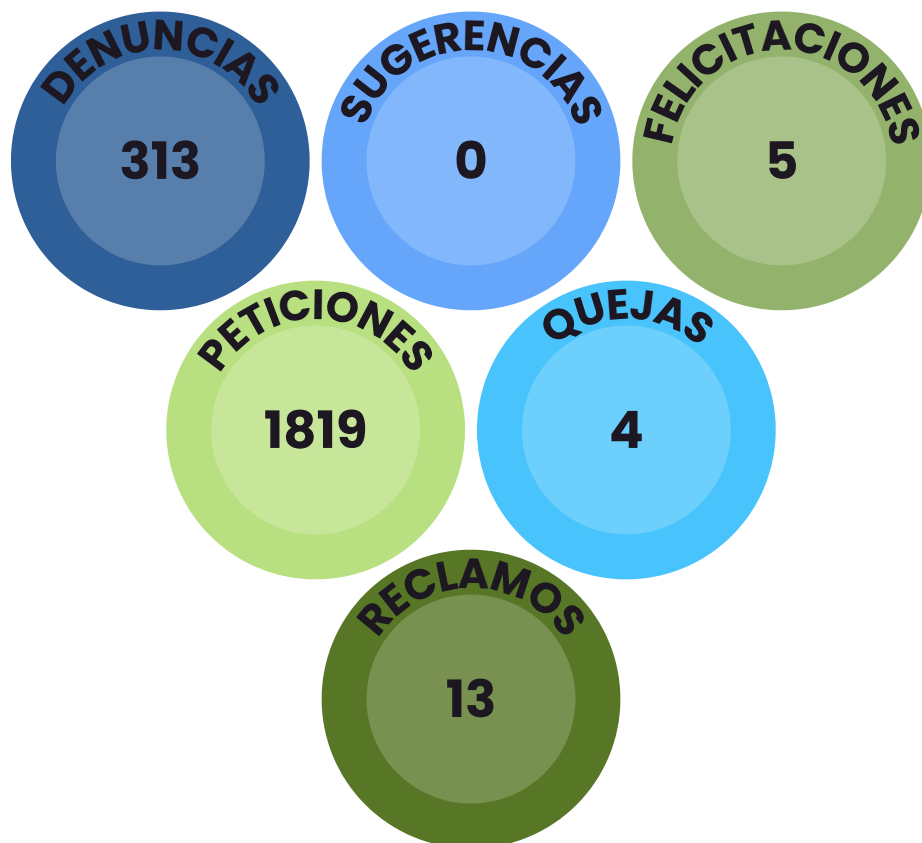




# 2154

## PQRSDF RADICADOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE 2025



# 89.43%

## GESTIÓN POSITIVA DE LOS CASOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE

Durante el tercer trimestre de 2025, se gestionaron un total de 1483 PQRSDF dentro de los plazos legales establecidos . Asimismo, al corte del presente informe, del 01 de julio al 30 de septiembre, se identificaron 420 casos pendientes que aún no habían superado su plazo de respuesta. Estos casos se encontraban en proceso de atención o con una respuesta parcial sin vencer. En resumen, se logró una tasa de gestión positiva del 89.43%.

# CONTENIDO

---

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

# 1.INTRODUCCIÓN

La Subdirección Administrativa y Financiera desde el Sub Proceso de Gestión para el Servicio y Atención al Ciudadano, presenta este documento correspondiente al informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Corporación Autónoma Regional de Caldas durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 30 de Septiembre de 2025, con el objetivo de realizar el seguimiento a los requerimientos realizados por los ciudadanos y a la atención y gestión de las soluciones de dichos requerimientos, como también el de dar cumplimiento a la estrategia de Servicio al ciudadano del Programa de Transparencia y Ética Pública.

Mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, se brinda información detallada sobre los PQRSDF recibidos por los diferentes canales habilitados por la Corporación, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las Sub Direcciones. El análisis fue realizado con base a la información generada por el Sistema Admiarchi.

Finalmente, el objetivo del presente informe es formular recomendaciones al Comité Directivo y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los grupos de valor de CORPOCALDAS.

**L u i s a   F e r n a n d a   R o d a s   H e r n a n d e z**

**LÍDER SUBPROCESO**

**CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## 2.PQRSDF RECIBIDAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE 2025

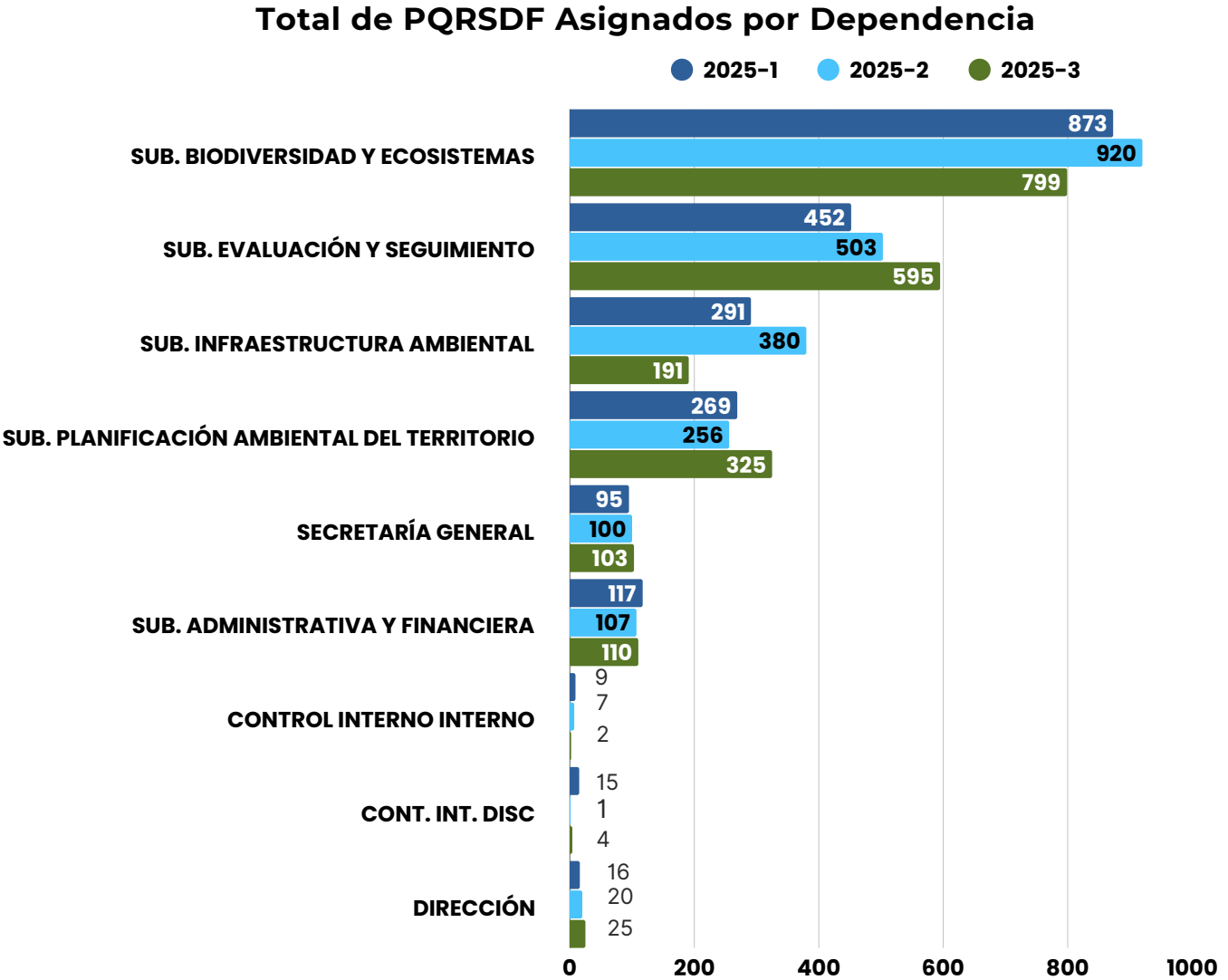
En el tercer trimestre de 2025 se radicaron 2154 casos de PQRSDF en la Corporación. La mayor parte correspondió a peticiones (84.45 %), seguidas por denuncias (14.53%). Las dependencias que concentraron más casos fueron Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas, Evaluación y Seguimiento e Infraestructura Ambiental, lo que refleja su rol misional. Las demás categorías como quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones representaron una proporción mínima del total.

DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	675	1	1	0	120	2	799	37,09%
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	420	0	0	0	174	1	595	27,62%
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	179	0	0	0	12	0	191	8,87%
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	318	0	1	0	6	0	325	15,09%
SECRETARÍA GENERAL	100	1	1	0	1	0	103	4,78%
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	100	0	10	0	0	0	110	5,11%
CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	0	2	0,09%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	0	0	0	0	4	0,19%
DIRECCIÓN	23	0	0	0	0	2	25	1,16%
TOTAL	1819	4	13	0	313	5	2154	

La siguiente gráfica presenta la distribución de los derechos de petición recibidos por la Corporación en el primer, segundo y tercer trimestre de 2025, clasificados por subdirecciones y áreas de apoyo. Esto permite visualizar las variaciones en la cantidad de solicitudes atendidas a lo largo del año.

Durante el tercer trimestre de 2025 se registró una disminución en la asignación de PQRSDf en algunas dependencia, especialmente en áreas misionales como la Subdirección de Infraestructura Ambiental, Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas. Para este trimestre la Subdirección Evaluación y Seguimiento y la Subdirección de Planificación Ambiental presenta un notable aumento en relación con los trimestres anteriores.

Las demás dependencias mantuvieron cifras similares a las de los trimestres anteriores, sin variaciones significativas.



### 3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN TERCER TRIMETRE 2025

**226 CASOS**

CANAL TELEFÓNICO

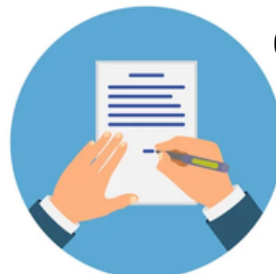
**10.49%**



**6 CASOS**

CANAL ESCRITO /  
POSTAL

**0.28%**



**578 CASOS**

CANAL PRESENCIAL

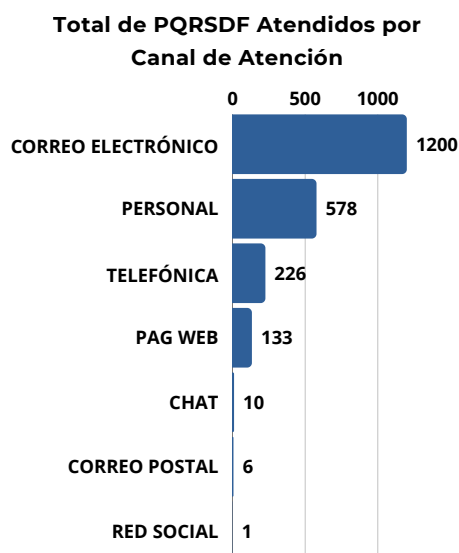
**26.83%**



**1344 CASOS**

CANAL VIRTUAL

**62.40%**



Durante el tercer trimestre, los usuarios siguen prefiriendo principalmente el canal virtual, seguido por el canal presencial y canal telefónico (este medio es mas usado para la atención de fauna silvestre atendido por el personal de la Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas con 182 casos). En menor proporción fue usado el canal escrito / correo postal

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

## 4.PQRSDF POR MUNICIPIOS Y SUB REGIONES TERCER TRIMESTRE 2025

MUNICIPIO	TOTAL PQRSDF	%
<b>Manizales</b>	711	33,27%
<b>Villamaría</b>	84	3,93%
<b>La Dorada</b>	78	3,65%
<b>Anserma</b>	76	3,56%
<b>Riosucio</b>	64	2,99%
<b>Chinchiná</b>	62	2,90%
<b>Neira</b>	61	2,85%
<b>Samaná</b>	57	2,67%
<b>Aguadas</b>	52	2,43%
<b>Palestina</b>	46	2,15%
<b>Supía</b>	44	2,06%
<b>Victoria</b>	42	1,97%
<b>Risaralda</b>	41	1,92%
<b>Viterbo</b>	40	1,87%
<b>Marmato</b>	35	1,64%

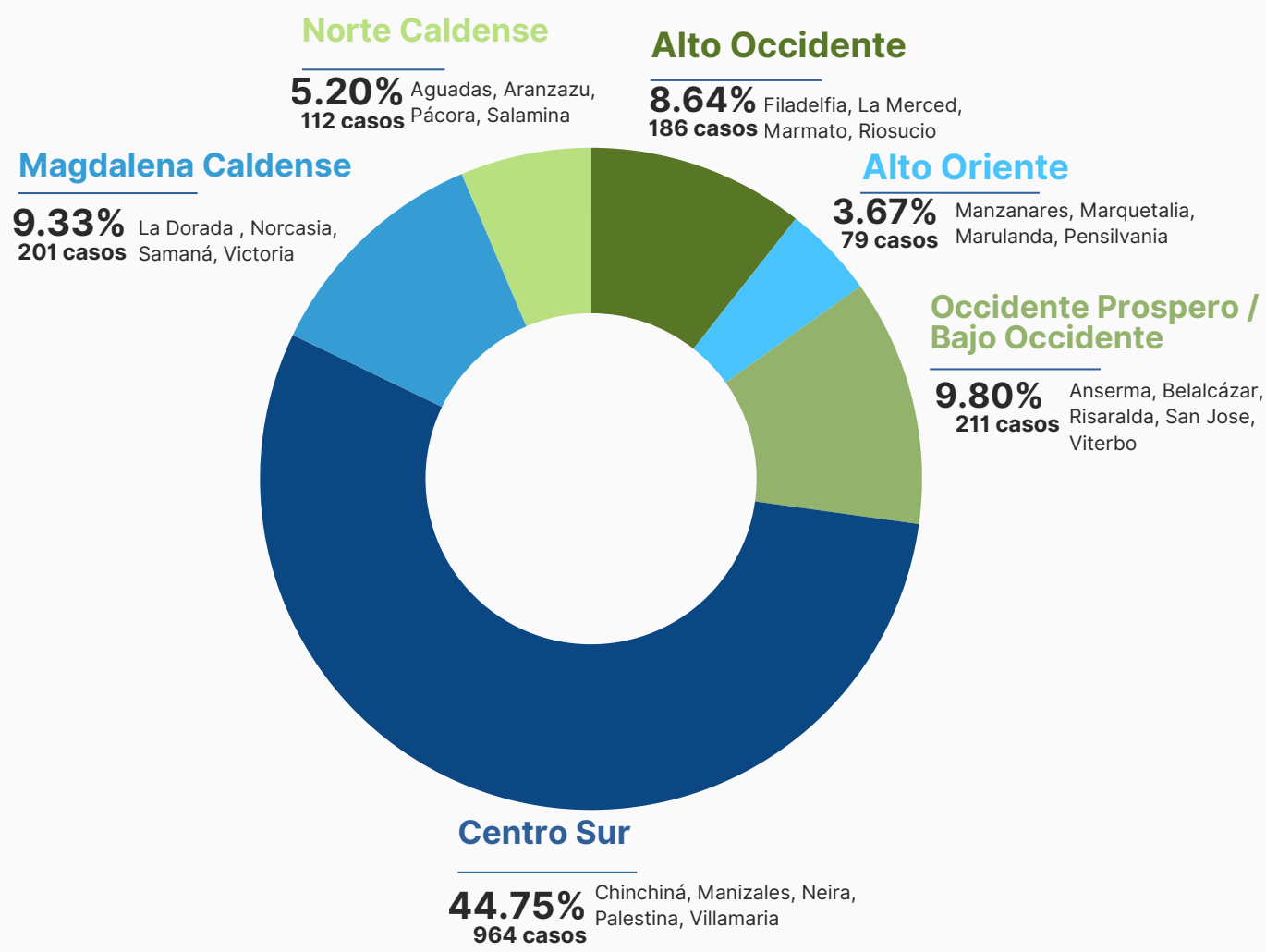
MUNICIPIO	TOTAL PQRSDF	%
<b>Belalcázar</b>	34	1,59%
<b>Salamina</b>	30	1,40%
<b>Pensilvania</b>	26	1,22%
<b>La Merced</b>	25	1,17%
<b>Norcasia</b>	24	1,12%
<b>Marquetalia</b>	21	0,98%
<b>San José</b>	20	0,94%
<b>Filadelfia</b>	18	0,84%
<b>Manzanares</b>	17	0,80%
<b>Aranzazu</b>	15	0,70%
<b>Marulanda</b>	15	0,70%
<b>Pácora</b>	15	0,70%
<b>sin información/otras ciudades</b>	401	18,76%
<b>TOTAL</b>	2294	

De las 2154 PQRSDF registradas en total, se distribuyen entre los municipios del departamento según se detalla en la tabla anterior. Los registros están ordenados de manera descendente y muestran el porcentaje correspondiente, lo que permite identificar el promedio de casos atendidos por municipio.

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



Como se muestra en la siguiente grafica, se destaca que para el tercer trimestre de la actual vigencia la subregión Centro Sur sigue teniendo el mayor promedio de PQRSDf, seguido por Bajo Occidente y Magdalena Caldense. En menor proporción se encuentra la subregión alto Occidente y Norte Caldense por último Alto Oriente.



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

## **Alto Oriente**

---

La subregión atendió el 3,67 % del total de PQRSDf recibidas por la Corporación, equivalentes a 79 casos.

La mayoría de las solicitudes estuvieron relacionadas con movimientos de tierra, riesgo por caída de árboles, determinantes ambientales y manejo del recurso hídrico. Las denuncias se concentraron principalmente en deforestación y contaminación de fuentes de agua, mientras que otros temas se presentaron en menor proporción.

El comportamiento fue similar al del trimestre anterior, sin variaciones significativas en los tipos de solicitudes recibidas.

## **Bajo Occidente**

---

La subregión atendió el 9,80% del total de PQRSDf recibidas por la Corporación equivalente a 211 casos.

Las principales peticiones estuvieron relacionadas con riesgo por caída de árboles, temas asociados a fauna silvestre, determinantes ambientales, recurso hídrico, asesorías en flora y requerimientos de entes de control. Las denuncias se enfocaron principalmente en deforestación y contaminación de fuentes hídricas, mientras que otras situaciones fueron menos frecuentes.

El comportamiento fue similar al del trimestre anterior, sin variaciones significativas en los tipos de solicitudes recibidas.

## **Centro Sur**

---

La subregión atendió el 44.75% del total de PQRSDf recibidas por la Corporación correspondiente a 964 casos.

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

El comportamiento fue similar al del trimestre anterior, sin variaciones significativas en los tipos de solicitudes recibidas.

## **Magdalena Caldense**

---

La subregión atendió el 9.33% del total de PQRSDf recibidas por la Corporación (201 casos). Las principales peticiones estuvieron relacionadas con riesgo generado por árboles, determinantes ambientales, recurso hídrico, asesorías en flora. Las denuncias se enfocaron principalmente en deforestación, contaminación de fuentes hídricas y sitios de disposición final mientras que otras situaciones fueron menos frecuentes.

## **Norte Caldense**

---

La subregión atendió el 5.20% del total de PQRSDf recibidas por la Corporación (112 casos). Las principales peticiones estuvieron relacionadas con temas asociados determinantes ambientales, recurso hídrico, riesgo generado por árboles. Las denuncias se enfocaron principalmente en deforestación y contaminación de fuentes hídricas, mientras que otras situaciones fueron menos frecuentes.

## **Alto Occidene**

---

La subregión atendió el 8.64% del total de PQRSDf recibidas por la Corporación (186 casos). Las principales peticiones estuvieron relacionadas con temas asociados a riesgo generado por árboles, determinantes ambientales. Las denuncias se enfocaron principalmente en contaminación de aguas y minería ilegal, mientras que otras situaciones fueron menos frecuentes.

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

DEPENDENCIA	PQRSDF FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO	PQRSDF FINALIZADOS FUERA DEL TERMINO	PQRSDF PENDIENTES NO VENCIDAS	PQRSDF PENDIENTES VENCIDAS	TOTAL PQRSDF *
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	571	59	153	10	793
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	453	39	92	4	588
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	137	6	34	2	179
SUB. PLANIFICACIÓN AMBIENTAL DEL TERRITORIO	124	41	117	43	325
SECRETARÍA GENERAL	85	5	12	1	103
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	88	10	9	2	109
CONTROL INTERNO	2	0	0	0	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	0	0	4
DIRECCIÓN	19	3	3	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>1483</b>	<b>163</b>	<b>420</b>	<b>62</b>	<b>2128</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>69,69%</b>	<b>7,66%</b>	<b>19,74%</b>	<b>2,91%</b>	<b>100,00%</b>

\*Nota: para la columna Total PQRSDF por términos de atención, no se suman los casos de traslados por competencia ya que el análisis se hace por separado

Durante el tercer trimestre del año 2025, de 2128 casos recibidos (sin contar los traslados por competencia), se resolvieron un total de 1483 PQRSDF dentro de los plazos establecidos por la ley, lo que representa el 69.69% de los casos. Además, al momento del corte del informe, del 01 de julio al 30 de septiembre, se identificaron 420 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 19.74% del total. En resumen, se logró una gestión positiva del 89.43%.

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 163 casos, lo que equivale a un 7.66%. 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 62 casos con un 2.91%. Estas dos categorías representan el 10.57% del total de casos registrados.

## 6.PQRSDF POR CLASIFICACIÓN TERCER TRIMESTRE 2025

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

### Denuncia

Durante el tercer trimestre de 2025, se recibieron un total de 313 denuncias ambientales. La mayoría de estas denuncias se centraron en temas relacionados con el recurso flora con 94 casos, en mayor proporción asociados a la deforestación y tala con 65 casos. Además, se registraron 68 casos relacionados con el recurso hídrico, destacando 52 por contaminación del agua. En cuanto al recurso suelo, se reportaron 67 denuncias, de las cuales se destacan 45 por sitios de disposición final. Respecto al recurso aire, se registraron 50 casos, destacando 30 casos por temas de olores.

En menor proporción se presentaron denuncias por otros conceptos.

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Asociada al Recurso Flora	94
Asociadas al Recurso Hídrico	68
Asociada al Recurso Suelo	67
Asociada al Recurso Aire	50

### Peticiones de Interés Particular /General

Durante el tercer trimestre de 2025, se recibió un total de 1146 solicitudes de interés particular y general. A continuación, se destacan las solicitudes que representaron la mayor proporción del total ingresado.

En menor proporción se presentaron peticiones por otros conceptos.

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Conflicto y rescate de fauna silvestre	200
casos asociados a gestión del riesgo (deslizamientos, filtraciones, daños pantallas, entre otros)	115
Riesgo generado por árboles	224
Temas asociados a Recurso hídrico	102
Asociado al recurso flora - No definido	57
Educación ambiental	34
Deterioro Ecosistemas (Afectacion Paramos, Humedales, areas Protegidas	31

### Peticiones de Información Pública/Copias

Se registraron 355 peticiones de información pública/copias. A continuación, se destacan las solicitudes que representaron la mayor proporción del total ingresado.

En menor proporción se presentaron peticiones por otros conceptos.

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Temas relacionados con Trámites ambientales	95
Temas relacionados con Procesos Sancionatorios	22
Temas relacionados con determinantes ambientales	31
Temas Administrativos y Financieros	31

**Consultas:**

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

En menor proporción se presentaron consultas por otros temas.

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Determinantes ambientales para un predio	99
De asesoría de flora	38
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	37

**7. TRASLADOS POR COMPETENCIA TERCER TRIMESTRE 2025**

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	6	9
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	7	13
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	12	2
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	6
TOTAL	26	7

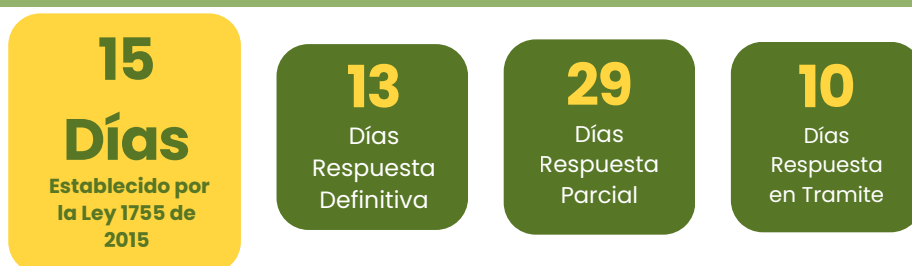
Durante el tercer trimestre de la vigencia se recibieron 26 casos que no fueron considerados de competencia de la Corporación y que, por lo tanto, fueron trasladados a otras entidades.

En promedio, estos traslados se realizaron en 7 días hábiles, estando fuera de los plazos legales establecido de 5 días hábiles.

## 8.INDICADORES TERCER TRIMESTRE 2025

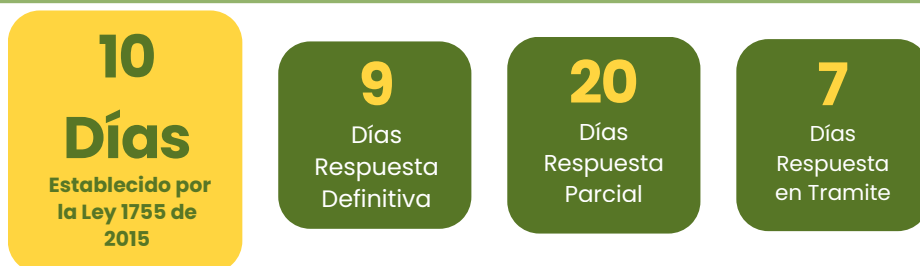
A continuación se ofrece un análisis de los indicadores de tiempos de respuesta para derechos de petición, quejas, reclamos sugerencias y denuncias. Este análisis incluye los promedios de tiempo para respuestas definitivas, parciales y en trámite. Para este trimestre no se registraron sugerencias. Y las felicitaciones no se incluyen teniendo en cuenta que no generan una respuesta

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



Para estas peticiones, el tiempo promedio de respuesta definitiva fue de 13 días hábiles; las respuestas parciales se emitieron en promedio en 29 días, y los casos en trámite, que aún no contaban con respuesta en el sistema pero estaban dentro del plazo legal, registraron un promedio de 10 días. Todos estos tiempos están dentro de los límites establecidos por la Ley 1755 de 2015, que otorga 15 días hábiles para la respuesta definitiva y hasta 30 días hábiles para las respuestas parciales. El comportamiento se mantiene estable frente al trimestre anterior.

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



El tiempo promedio de respuesta definitiva durante el tercer trimestre de 2025 fue de 9 días hábiles, un resultado positivo frente al plazo legal de 10 días. Las respuestas parciales se dieron en promedio en 20 días, un valor que requiere mejorarse, ya que esta sobre los 20 días hábiles (el doble del plazo inicial). Por su parte, los casos en trámite, que aún no contaban con respuesta pero estaban dentro del plazo legal, registraron un promedio de 7 días, también dentro del tiempo permitido. En conjunto, el comportamiento se mantuvo estable frente al trimestre anterior.



## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A ENTES DE CONTROL:

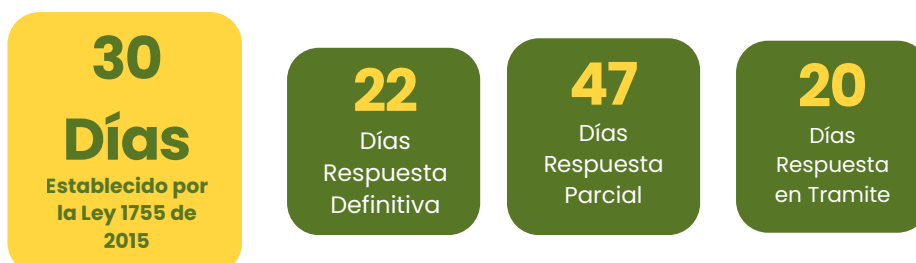
---



Durante el tercer trimestre de 2025, los derechos de petición dirigidos a entes de control registraron un tiempo promedio de respuesta definitiva de 10 días hábiles, valor que, aunque cumple con el plazo legal, evidencia que la mayoría de respuestas se emiten cerca del vencimiento. En algunos casos, los entes de control establecen sus propios plazos según el tipo de requerimiento. No se presentaron respuestas parciales, y los casos en trámite promediaron 9 días hábiles, manteniéndose dentro del término legal.

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

---



Durante el tercer trimestre de 2025, el tiempo promedio de respuesta definitiva fue de 22 días hábiles, un resultado favorable frente al plazo legal de 30 días. Las respuestas parciales presentaron un promedio de 47 días hábiles, también dentro del límite permitido, que es de 60 días (el doble del plazo inicial). Los casos en trámite, que aún no contaban con respuesta pero estaban dentro del tiempo legal, registraron un promedio de 20 días, lo cual también representa un indicador positivo. El comportamiento se mantiene estable frente al trimestre anterior.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS:

---



Durante el tercer trimestre de 2025, el tiempo promedio de respuesta a las quejas fue de 8 días hábiles , un resultado positivo frente al plazo legal de 15 días. Para la fecha de corte del informe, se habían resuelto tres quejas con respuesta definitiva, y no se registraron casos con respuesta parcial y en tramite. El comportamiento se mantiene estable frente al trimestre anterior.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS:

---



El tiempo promedio de respuesta definitiva a estos casos fue de 7 días hábiles, lo que indica cumplimiento con el plazo legal de 15 días. Para este trimestre no se registraron respuestas parciales. En cuanto a los casos en trámite, que aún no contaban con respuesta pero se encontraban dentro del tiempo legal, tuvieron un promedio de 16 días, siendo un indicador negativo superando los 15 días hábiles establecidos por la norma.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DENUNCIAS:

---



Durante el tercer trimestre de 2025, el tiempo promedio de respuesta a las denuncias fue de 15 días hábiles, justo en el límite legal. Este resultado evidencia la necesidad de mejorar el indicador, ya que muchas respuestas se entregan al borde del plazo e incluso algunas lo superan. Las respuestas parciales mostraron un comportamiento favorable, con un promedio de 27 días hábiles, dentro del máximo permitido de 30 días. Respecto a los casos en trámite, que aún no contaban con respuesta pero se encontraban dentro del plazo legal, el promedio fue de 9 días, lo cual también se considera un resultado positivo. En general, el comportamiento se mantuvo estable frente al trimestre anterior, aunque persiste el reto de optimizar los tiempos de respuesta definitiva.

## 9. INFORME CASOS DONDE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN TERTRIMESTRE 2025

Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional", se solicitó a las diferentes Sub direcciones de la Corporación, información acerca de los casos donde se haya negado el acceso a la información a los usuarios, y se estableció que NO se presentaron casos para el tercer trimestre de la vigencia 2025.

## 10.CONCLUSIONES

- Durante el tercer trimestre de 2025, la Corporación registró 2.154 PQRSDf, mostrando una leve disminución, con 140 solicitudes menos, frente al trimestre anterior (2.294 casos). A pesar de ello, la gestión oportuna se mantuvo alta, con un cumplimiento positivo del 89,43 % dentro de los plazos legales, lo que refleja un compromiso sostenido de las dependencias con la atención ciudadana.
- El número de casos vencidos o finalizados fuera del término representó el 10,57% del total, una proporción estable frente al periodo anterior, lo que evidencia que, aunque se ha logrado controlar los retrasos, aún existen oportunidades de mejora en la gestión oportuna de respuestas.
- Los tiempos promedio de respuesta se mantuvieron dentro de los límites establecidos por la Ley 1755 de 2015, especialmente en los derechos de petición de información pública, consultas y quejas. Sin embargo, se identifican riesgos de cumplimiento en las denuncias y en algunos casos dirigidos a entes de control, donde las respuestas tienden a emitirse cerca del vencimiento del plazo legal.
- El canal virtual continuó siendo el medio más utilizado por la ciudadanía, seguido del canal presencial y el telefónico, lo que reafirma la necesidad de fortalecer la atención digital y garantizar estabilidad tecnológica para una gestión eficiente.
- En cuanto a la distribución territorial, la subregión Centro Sur mantuvo la mayor concentración de solicitudes, mientras que las subregiones Magdalena Caldense y Bajo Occidente registraron incrementos leves.
- En general, el comportamiento del trimestre fue estable frente al periodo anterior, consolidando la tendencia de mejora sostenida en el cumplimiento, aunque persiste el desafío de reducir los tiempos en las respuestas parciales y fortalecer el seguimiento a las solicitudes complejas.

## 11.RECOMENDACIONES

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

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

