

# INFORME TERCER TRIMESTRE 2022

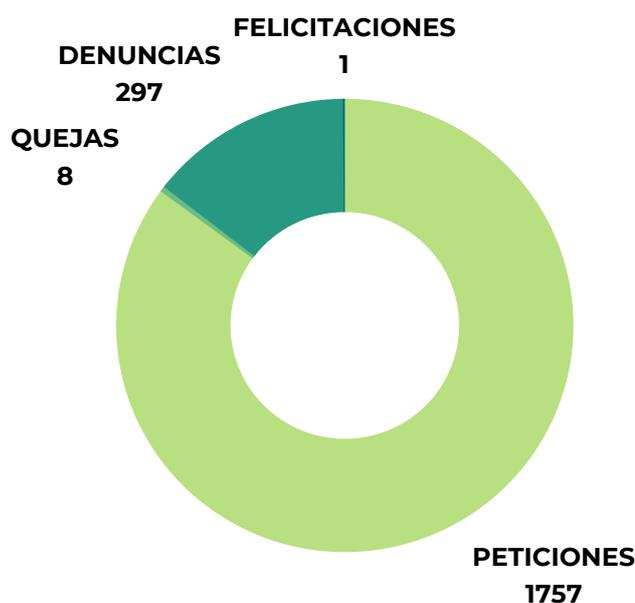


# INFORME PQRSDF TERCER TRIMESTRE 2022

## 2.065

### PQRSDF RADICADOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE 2022

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2022, se tuvo el registro de 2.065 PQRSDF .



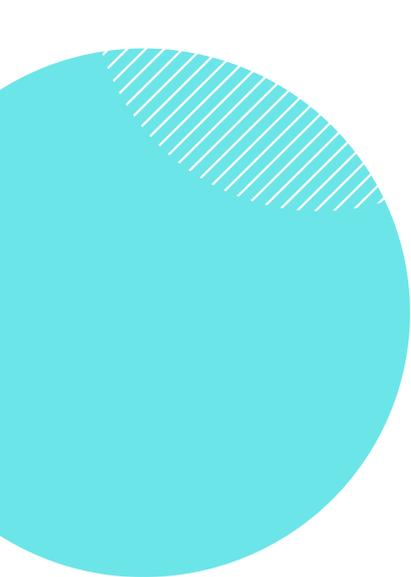
## 80,58%

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

Durante el tercer trimestre de la vigencia fueron resueltas 1.322 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 64.02% de los casos.

Igualmente el 16,56% cerraron al 30 de septiembre como pendientes no vencidas.

En total el 80,58% de los casos presentaron un reporte positivo de su gestión en la Corporación.



# CONTENIDO

- 1** Introducción
- 2** PQRSDF recibidas en el trimestre
- 3** PQRSDF recibidas por canal de atención
- 4** PQRSDF por municipios
- 5** Gestión de solución de los PQRSDF por términos de atención
- 6** PQRSDF por clasificación
- 7** Indicadores
- 8** Traslados por competencia
- 9** Conclusiones
- 10** Recomendaciones

# **1.INTRODUCCIÓN**

La Sub Dirección Administrativa y Financiera desde el Sub Proceso de Cultura del 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 1 de julio y el 30 de septiembre de 2.022, 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 al componente “Transparencia y Acceso a la Información”, proceso “Lineamientos de transparencia Pasiva” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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.

**Sandra Lucia Burgos Restrepo**

**LÍDER SUBPROCESO**

**CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

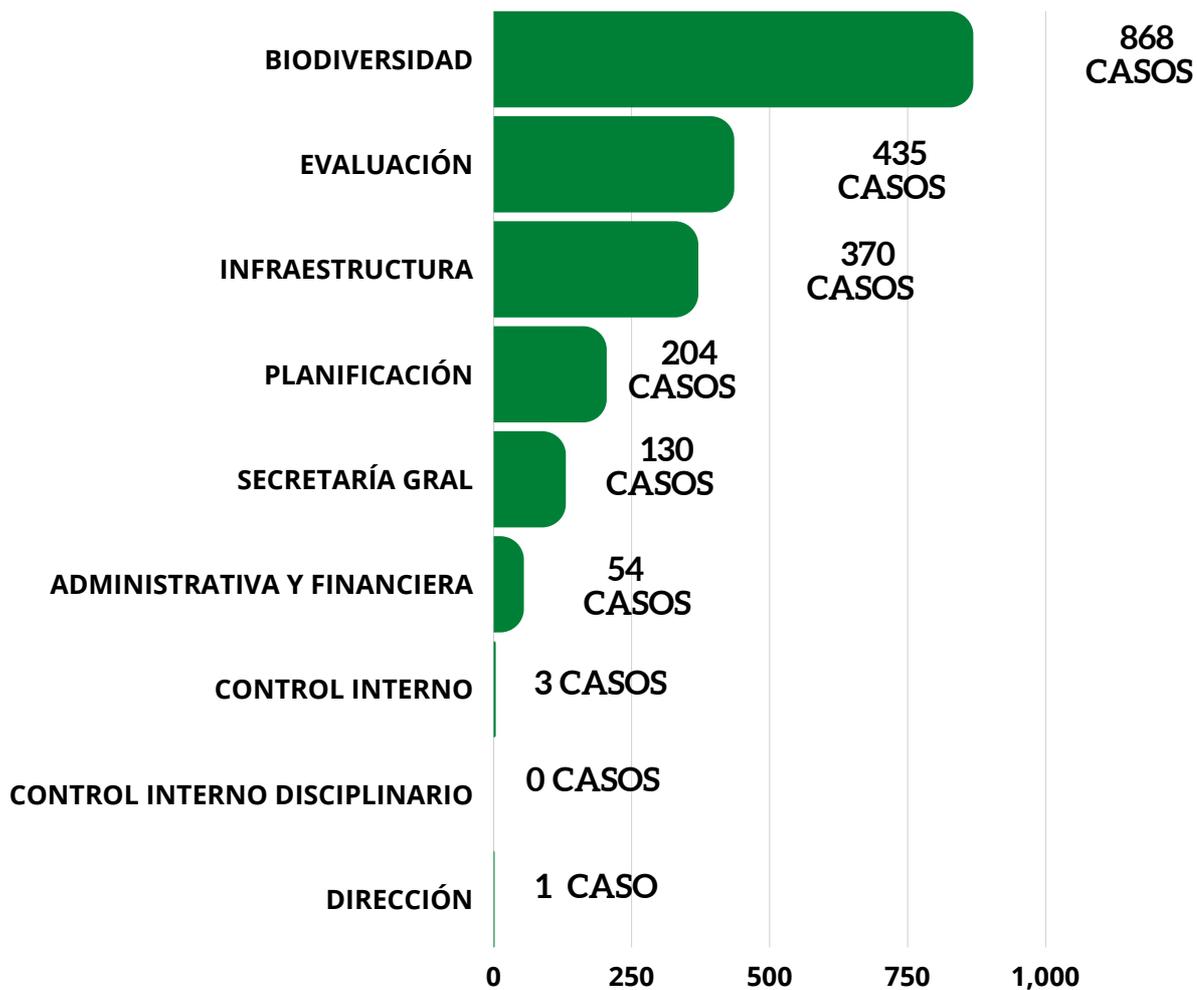
## 2. PQRSD F RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2022

Para el tercer trimestre de 2022, se entrega el informe de los casos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSD F radicados en el aplicativo ADMIARCHI,

En total fueron radicados 2065 PQRSD F, de los cuales 1757 fueron Peticiones con un 85.08%, 297 denuncias con el 14.38%, 8 quejas, 2 sugerencias y 1 felicitación que corresponden al 0.53%. Para este periodo no fueron registrados reclamos.

La información detallada de los casos radicados por tipo para cada una de las áreas o dependencias de la Corporación se entregan a continuación:

	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIAS	DENUNCIA	FELICITACIONES
<b>BIODIVERSIDAD</b>	736	3	0	129	0
<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	287	1	1	146	0
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	345	3	0	22	0
<b>PLANIFICACIÓN</b>	203	0	1	0	0
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	130	0	0	0	0
<b>ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	53	1	0	0	0
<b>CONTROL INTERNO</b>	3	0	0	0	0
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	0	0	0	0	0
<b>DIRECCIÓN</b>	0	0	0	0	1
<b>TOTALES</b>	<b>1757</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>297</b>	<b>1</b>



Del total de PQRSDF registradas (2.065), el 90,89% fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, En primer lugar con un 42,03% 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 21,06%, en tercer lugar la Sub Infraestructura Ambiental con un 17,91% y con un 9,87% la Sub Dirección de Planificación del Territorio.

El 9,10% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.

### 3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

**391 CASOS**  
CANAL TELEFÓNICO  
**18,93%**



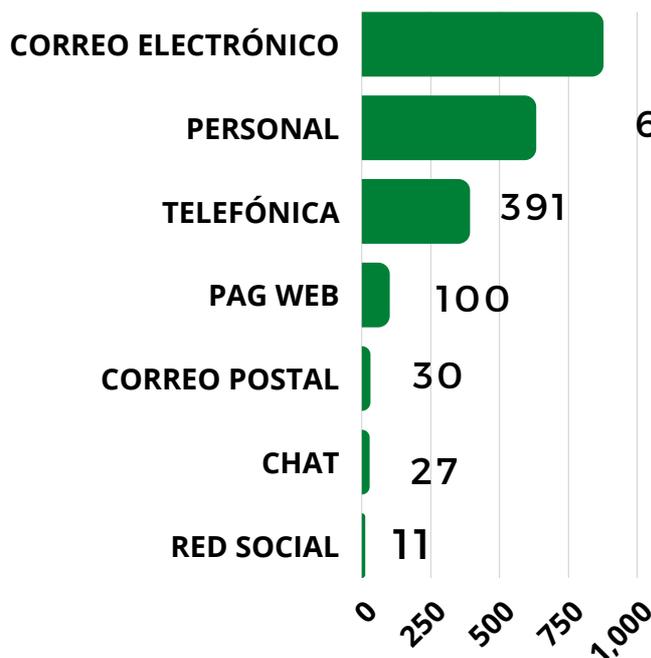
**30 CASOS**  
CANAL ESCRITO  
**1,45%**



**631 CASOS**  
CANAL PRESENCIAL  
**30,56%**



**1013 CASOS**  
CANAL VIRTUAL  
**49,06%**



**875** Los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el tercer trimestre fueron el canal virtual (1.013 casos) con un 49,06% y el canal presencial (631 casos) con un 30,56%.

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

## 4.PQRSDF POR MUNICIPIO

CIUDAD	TOTAL PQRSDF
<b>Aguadas</b>	<b>43</b>
Anserma	<b>72</b>
<b>Aranzazu</b>	<b>20</b>
<b>Belalcázar</b>	<b>28</b>
<b>Chinchiná</b>	<b>50</b>
<b>Filadelfia</b>	<b>27</b>
<b>La Dorada</b>	<b>68</b>
<b>La Merced</b>	<b>30</b>
<b>Manizales</b>	<b>956</b>
<b>Manzanares</b>	<b>16</b>
<b>Marmato</b>	<b>28</b>
<b>Marquetalia</b>	<b>33</b>
<b>Marulanda</b>	<b>18</b>
<b>Neira</b>	<b>54</b>
<b>Norcasia</b>	<b>17</b>

CIUDAD	TOTAL PQRSDF
<b>Pácora</b>	<b>25</b>
<b>Palestina</b>	<b>43</b>
<b>Pensilvania</b>	<b>32</b>
<b>Riosucio</b>	<b>66</b>
<b>Risaralda</b>	<b>32</b>
<b>Salamina</b>	<b>40</b>
<b>Samaná</b>	<b>48</b>
<b>San José</b>	<b>30</b>
<b>Supía</b>	<b>40</b>
<b>Victoria</b>	<b>53</b>
<b>Villamaría</b>	<b>94</b>
<b>Viterbo</b>	<b>25</b>
sin información/otras ciudades	<b>77</b>
<b>TOTALES</b>	<b>2065</b>

Del total de PQRSDF registradas (2.065), se distribuyen por municipios del departamento como se muestra en la tabla anterior.

En la clasificación "Sin información/otras ciudades" se tienen casos donde la petición no hace referencia a un municipio o es de otra ciudad fuera del departamento.

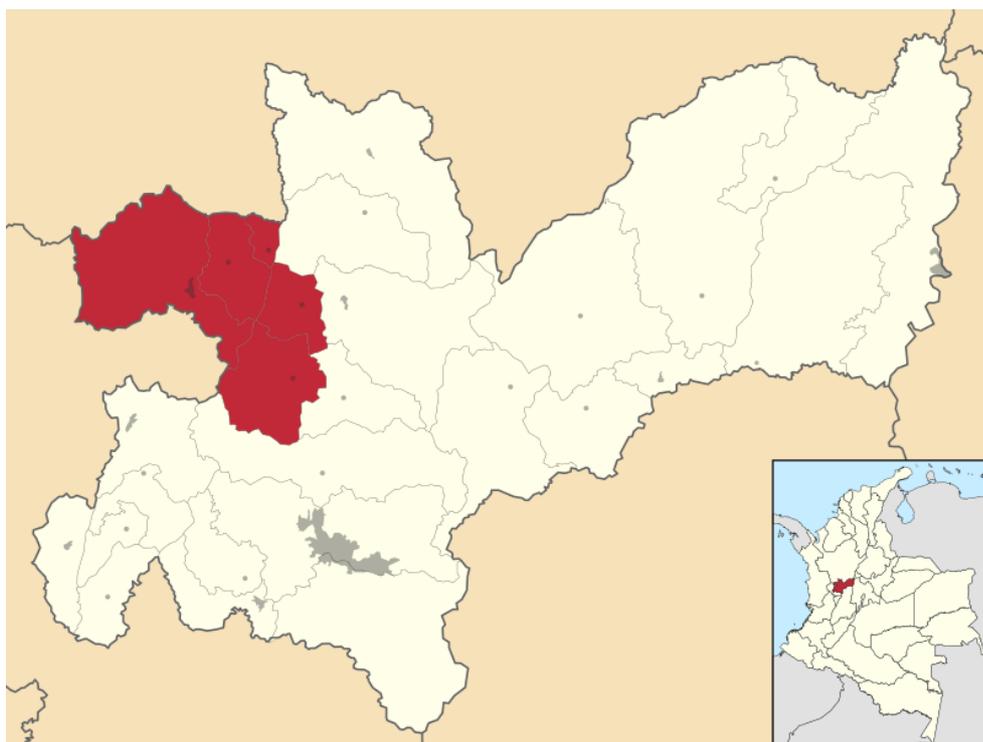
A continuación se detalla para las 6 subregiones de Caldas. el total de PQRSDF registradas por cada uno de los municipios del departamento.

## ALTO ORIENTE



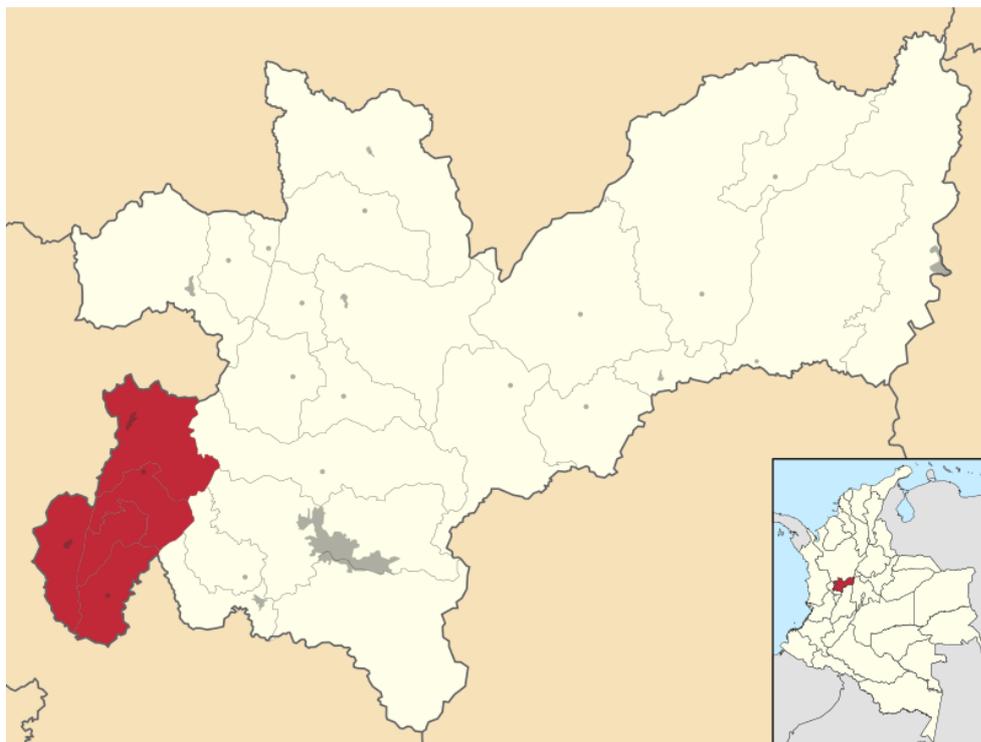
MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Manzanares	15	0	0	0	1	0
Marquetalia	26	0	0	0	7	0
Marulanda	16	0	0	0	2	0
Pensilvania	28	0	0	0	4	0
<b>TOTALES</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>

## ALTO OCCIDENTE



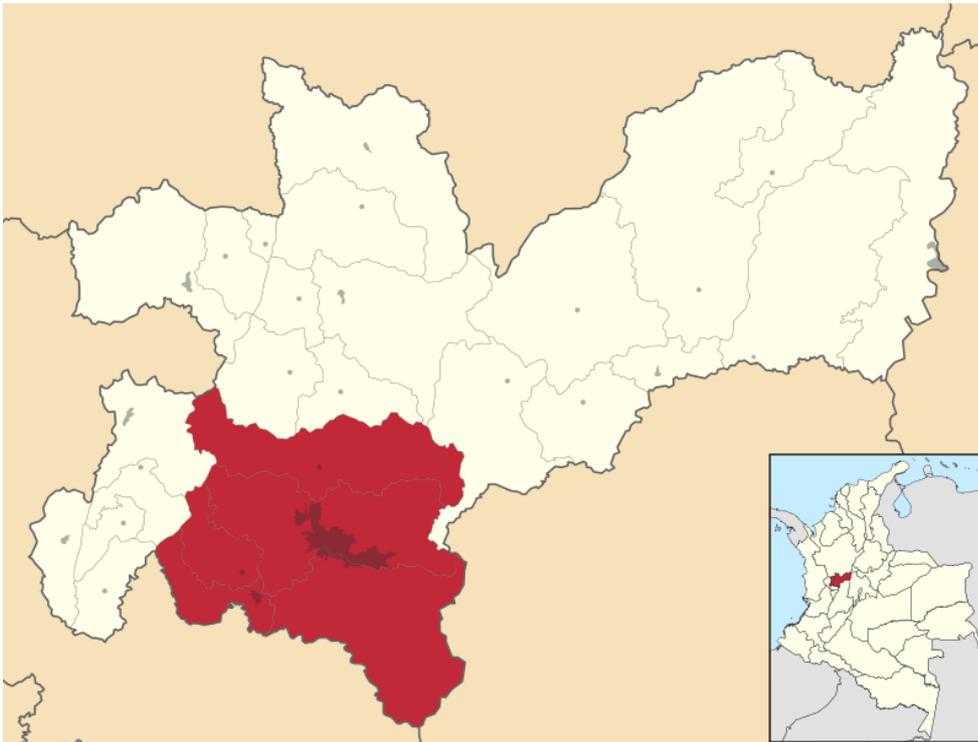
MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Filadelfia	23	0	0	0	4	0
La Merced	22	0	0	0	8	0
Marmato	18	0	0	0	10	0
Riosucio	50	0	0	0	16	0
Supía	33	0	0	0	7	0
<b>TOTALES</b>	<b>146</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>0</b>

## OCCIDENTE PRÓSPERO O BAJO OCCIDENTE



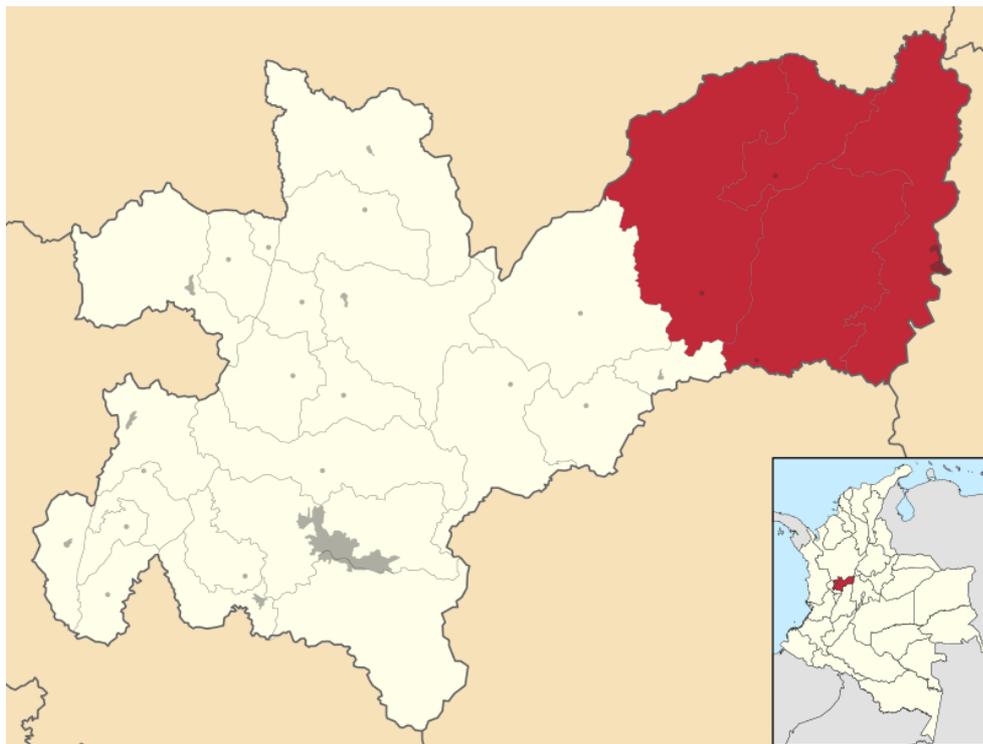
MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Anserma	56	0	0	0	16	0
Belalcazar	19	0	0	0	9	0
Risaralda	22	0	0	0	10	0
San José	25	0	0	0	5	0
Viterbo	24	0	0	0	1	0
<b>TOTALES</b>	<b>146</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>0</b>

## CENTRO SUR



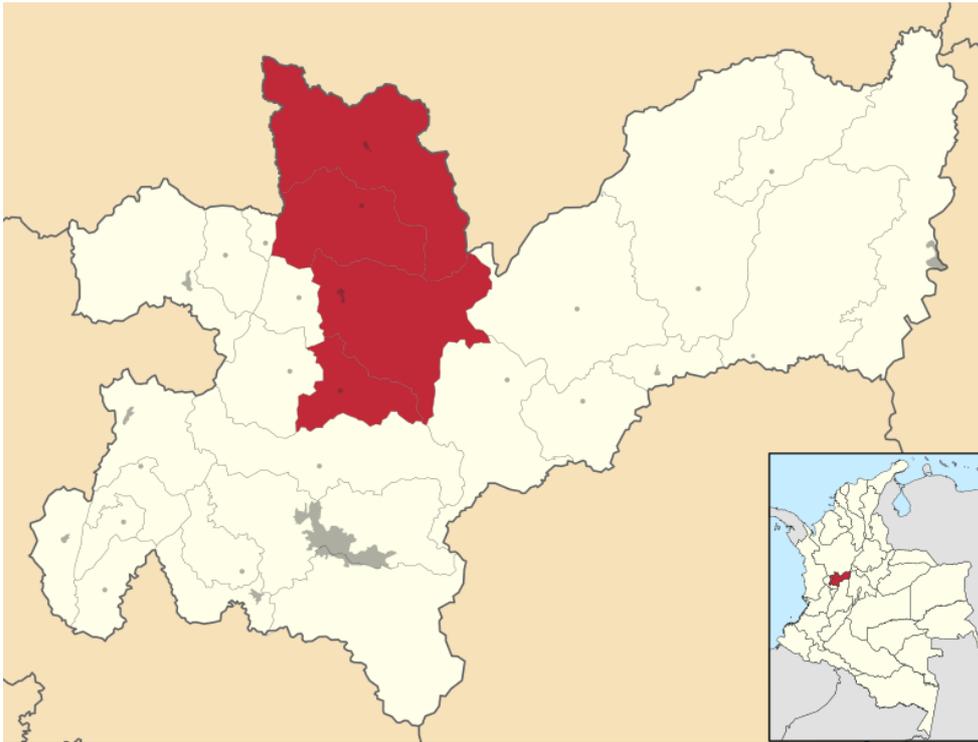
MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Chinchiná	38	0	0	0	12	0
Manizales	867	6	0	0	82	1
Neira	38	0	0	0	16	0
Palestina	32	0	0	0	11	0
Villamaria	80	1	0	0	13	0
<b>TOTALES</b>	<b>1055</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>134</b>	<b>1</b>

## MAGDALENA CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
La Dorada	57	0	0	1	10	0
Norcasia	12	0	0	0	5	0
Samaná	34	0	0	0	14	0
Victoria	42	0	0	0	11	0
<b>TOTALES</b>	<b>145</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>0</b>

## NORTE CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Aguadas	39	0	0	0	4	0
Aranzazu	14	0	0	0	6	0
Pacora	20	0	0	1	4	0
Salamina	32	1	0	0	7	0
<b>TOTALES</b>	<b>105</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>0</b>

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

	<b>FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO</b>	<b>FINALIZADOS FUERA DEL TERMINO</b>	<b>PENDIENTES NO VENCIDAS</b>	<b>PENDIENTES VENCIDAS</b>
<b>BIODIVERSIDAD</b>	<b>452</b>	<b>238</b>	<b>147</b>	<b>31</b>
<b>EVALUACIÓN</b>	<b>287</b>	<b>88</b>	<b>59</b>	<b>1</b>
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>306</b>	<b>1</b>	<b>63</b>	<b>0</b>
<b>PLANIFICACION</b>	<b>120</b>	<b>25</b>	<b>58</b>	<b>1</b>
<b>SECRETARIA</b>	<b>114</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
<b>ADMINISTRATIVA Y FRA</b>	<b>40</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTALES</b>	<b>1322</b>	<b>367</b>	<b>342</b>	<b>34</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>64,02%</b>	<b>17,77%</b>	<b>16,56%</b>	<b>1,65%</b>

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2022 fueron resueltas 1322 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 64,02% de los casos, igualmente 342 casos terminaron a 30 de septiembre pendientes no vencidas.

Finalizados fuera del término y pendientes vencidas equivale al 19.42% 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
Deforestacion (Tala Rasa)	57
Contaminación de aguas	43
Olores	24
Tala-(árboles aislados o dispersos, anillado)	19
Tenencia ilegal	19
Minería Illegal	16
Roceria	14
Otras situaciones	105
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>

Durante el tercer trimestre de 2022, las denuncias se concentraron en mayor proporción en temas como Deforestación, contaminación de aguas, Olores, Tala, Tenencia ilegal de fauna, ;Minería ilegal, Roceria, En menor proporción se presentaron denuncias por otros temas con 105 casos.

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

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Analisis de riesgo por caída de árboles	156
Flora - No definido	154
No definido	100
Analisis de riesgo	99
Determinantes ambientales para un predio, con fines de proyecto o licencia urbanística	96
análisis de riego por movimiento de tierra	66
Conflicto generado por Zarigüellas	59
Rescate de Fauna Silvestre por tercero	57
solicitud construccion de obras para mitigación de riesgo	46
otras Situaciones	464
<b>TOTAL</b>	<b>1.297</b>

Durante el tercer trimestre de 2022, las peticiones de interés particular/general se concentraron en temas como análisis de riesgo por caída de árboles, flora, no definido, análisis de riesgo, determinantes ambientales con fines de licencia urbanística o proyecto de construcción, analisis movimiento de tierra, conflictos por zarigüeyas, rescate de fauna y solicitud de construcción de obras para mitigación.

En menor proporción se presentaron peticiones por otros temas con 464 casos

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

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Temas relacionados con Procesos sancionatorios	32
Temas Administrativos y Financieros	24
Temas relacionados con Trámites Ambientales	20
Temas relacionados con flora	11
Temas relacionados con Minería	10
Otras situaciones	139
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>

Durante el tercer trimestre de 2022, las peticiones de información pública/copias se concentraron en temas como Procesos Sancionatorios, Temas Administrativos y Financieros, Trámites ambientales, flora y Minería. En menor proporción se presentaron peticiones de información por otros temas con un total de 236 casos.

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

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
De asesoría de fauna	8
De asesoría de Flora	4
Áreas Protegidas y Ecosistemas	4
Residuos Sólidos	2
Proyectos hidroeléctricos	2
Otras situaciones	14
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

Durante el tercer trimestre de 2022, las consultas se concentraron en temas como Asesoría de fauna, de flora, Áreas protegidas, residuos sólidos, Proyectos Hidroeléctricos.

En menor proporción se presentaron consultas por otros temas con 34 casos.

## 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
13,64 días	21.36 días	8,67 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de interés general o particular para el tercer trimestre fue de 13,64 días hábiles. Unn indicador positivo, teniendo en cuenta que el plazo otorgado por Ley son 15 días hábiles.

---

### 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
8,034 días	9 días	5,066 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de información pública o copias para el tercer trimestre fue de 8,034 días hábiles. Un indicador muy positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A ENTES DE CONTROL:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
7,07 días	N/A	5,94 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición a Entes de Control para el tercer trimestre fue de 7,07 días hábiles. Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles para la respuesta de este tipo de petición entre autoridades.

---

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

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
16,22 días	N/A	19,28 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de consulta para el tercer trimestre fue de 16,22 días hábiles. Se debe tener en cuenta que aunque la Ley otorga 30 días hábiles para la respuesta de este tipo de petición, lo que muestra que la Corporación presenta un buen indicador de respuesta para este tipo de peticiones.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS:

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

8,8  
días

N/A

7,66  
días

Para el tercer trimestre se tuvo el registro de 8 quejas las cuales tienen un tiempo promedio de respuesta definitiva de 8,8 días y en trámite de 7,66 días.

Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos.

---

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DENUNCIAS:

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

15,95  
días

17,8  
días

9,14  
días

El tiempo promedio de respuesta de las denuncias para el tercer trimestre fue de 15,95 días hábiles.

Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos.

Ete indicador es muy positivo porque se encuentra de los términos de Ley.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS:

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

N/A

N/A

N/A

Para el tercer trimestre no se tuvo el registro de reclamos.

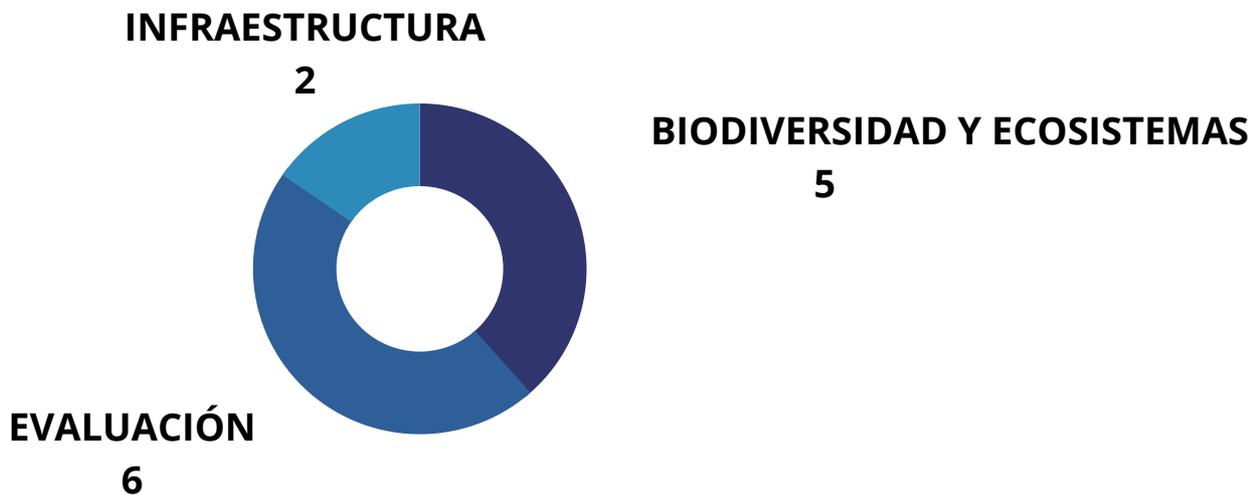


## 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO
BIODIVERSIDAD	5	10,8
SUBDIRECCION DE EVALUACIÓN	6	6,5
INFRAESTRUCTURA	2	6,5
TOTAL	13	8,15

Durante el tercer trimestre de la vigencia fueron recibidos 13 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 8,15 días hábiles siguientes de recibido, lo cual está por encima del tiempo que otorga la Ley (5 días hábiles).



## 9. CONCLUSIONES

- Para el tercer trimestre de 2022, la Corporación registró un total de 2065 PQRSDf, es decir, 257 casos ms que el trimestre anterior.
- Del total de casos, 1757 fueron Peticiones con un 85,08%, 297 denuncias con el 14,38%, 8 quejas, 2 sugerencias y 1 felicitacion con el 0,53% restante. Para este periodo no fueron registrados reclamos.
- En la dinámica de atención a las PQRSDf, se evidenció que durante el tercer trimestre de la vigencia 2022, del total de PQRSDf registradas (2.064), el 90,89% fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, En primer lugar con un 42,03% 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 21,06%, en tercer lugar la Sub Infraestructura Ambiental con un 17,91% y con un 9,87% la Sub Dirección de Planificación del Territorio. El 9,10% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.
- Durante el tercer trimestre de la vigencia fueron resueltas 1322 PQRSDf dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 64,02% de los casos, igualmente 342 casos terminaron a 30 de septiembre pendientes no vencidas. Finalizados fuera del término y pendientes vencidas equivale al 19.42% del total de los casos registrados. Con respecto al trimestre anterior, aumentó el porcentaje de casos resueltos dentro de los terminos.
- Del total de PQRSDf registradas (2.065), los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el tercer trimestre fueron el canal virtual (1.013 casos) con un 49,06% y el canal presencial (631 casos) con un 30,56%.
- Del total de PQRSDf registradas (2.065), los municipios del departamento que presentaron mas casos estan concentrados por regiones así:  
Centro Sur: 1.197 casos  
Alto Occidente: 191 casos  
Occidente Próspero: 187 casos  
Magdalena Caldense: 186 casos  
Norte Caldense: 128 casos  
Alto Oriente: 99 casos
- Los indicadores de respuesta en promedio están dentro de los términos de Ley reflejando una mejora con respecto al trimestre anterior. Es de considerar que para este trimestre no se contemplo la ampliacion de terminos por la Emergencia Sanitaria. 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.
- Fueron trasladados por competencia 13 casos, en un tiempo promedio de 8,15 días hábiles siguientes de recibido, lo cual está por encima del tiempo que otorga la Ley (5 días hábiles). Se tuvo un aumento con respecto al trimestre anterior donde se presentó un promedio de 7,22 días.

## 9.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 ambientales por parte de las diferentes áreas y dependencias de la Corporación.

- 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. Ahora con mayor razón que los tiempos de plazo para las respuestas no cuentan con la ampliación de términos dispuestos mientras se tuvo la emergencia sanitaria.
- Solicitar por parte de cada Subdirector o Líder de proceso, acciones de respuestas inmediatas a los casos que se encuentran en estado EN TRÁMITE 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 quejas ambientales presentadas por los usuarios, lo que permita dar respuesta dentro de los términos e incrementar el índice de satisfacción de los grupos de interés.
- Continuar con la socialización de los diferentes canales de atención al ciudadano que tiene la Corporación, con miras a lograr un mayor uso de las herramientas tecnológicas, en cuanto a la presentación de los PQRSDF. Esto con el fin de facilitar el trámite al ciudadano y a las funcionarias de ventanilla.
- 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.