

INFORME ANUAL 2023 PQRSDF



CONTENIDO

Página

3

Introducción

4

Definiciones PQRSDF

5

Canales de atención habilitados en Corpocaldas

6

Clasificación por tipo de caso de PQRSDF

7

PQRSDF ingresados a la Corporación por Área

9

Gestión de solución de los PQRSDF

12

PQRSDF por canal de atención

13

Tiempos de respuesta Derechos de Petición

14

PQRSDF recibidas por Sub Regiones del Departamento

20

Traslados de PQRSDF por competencia

21

Casos donde se Negó la información

22

Conclusiones

24

Recomendaciones

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF VIGENCIA 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 dar cumplimiento al componente “Transparencia y Acceso a la Información”, proceso “Lineamientos de transparencia Pasiva”, La Corporación Autónoma Regional de Caldas-CORPOCALDAS, a través del Subproceso de Gestión para la Atención y Servicio al Ciudadano, presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF recibidas y atendidas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindaremos 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 Subdirecciones.

Finalmente, basándonos en la información analizada, se exponen las recomendaciones que se consideran pertinentes para el mejoramiento de la prestación del servicio a los grupos de valor de CORPOCALDAS.



Luisa Fernanda Rodas Hernandez

LÍDER SUBPROCESO

GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

DEFINICIONES

PETICIÓN: Toda actuación que inicie cualquier ciudadano, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

CONSULTA: Son las solicitudes formuladas ante las autoridades para que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

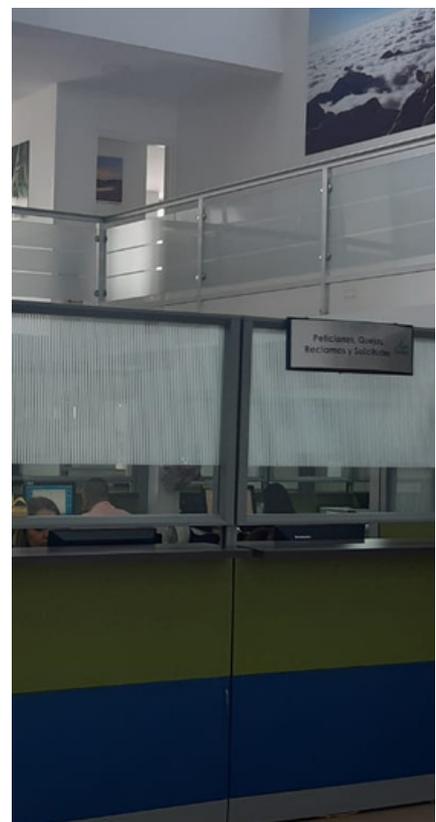
QUEJA: Es la manifestación escrita o verbal o a través de medios tecnológicos, por la cual se expresa una inconformidad respecto de una actuación o atención que considera irregular de uno o varios servidores públicos de la Corporación en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es la manifestación escrita o verbal o a través de medios tecnológicos por la cual se expresa una protesta o descontento respecto de alguna actuación, prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIA: Es el planteamiento o propuesta encaminada a recomendar la mejora frente a alguna actuación, servicio ó gestión de la entidad.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad ambiental de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación administrativa sancionatoria por actos contra los recursos naturales renovables y/o el medio ambiente. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

FELICITACIONES: Es la manifestación de satisfacción que hace un usuario con relación a la prestación de un servicio ofrecido por la Corporación.



CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS PARA LA RECEPCIÓN DE LOS PQRSDF

La Corporación Autónoma Regional de Caldas, CORPOCALDAS, cuenta con los siguientes canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos pueden formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

TABLA 1.

Canales de Atención dispuestos en la Corporación para la recepción de los PQRSDF.

CANAL HABILITADO	DESCRIPCIÓN
Canal Presencial	<ul style="list-style-type: none">·Atención personalizada al Ciudadano en la Sede de Atención al Usuario Carrera 24 #19-36 en la ciudad de Manizales.·Atención en las Sedes de la Corporación ubicadas en los diferentes municipios del Departamento. <p>Cada sede de la Corporación cuenta con las instalaciones y el personal capacitado para la recepción de PQRSDF.</p>
Página Web Institucional	<p>Portal Institucional www.corpocaldas.gov.co</p> <ul style="list-style-type: none">• Link PQRSDF• Chat
Correo Electrónico Institucional	<p>quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co</p>
Redes Sociales	<p>Todas las redes sociales oficiales de la Corporación como Facebook, Twitter e Instagram están habilitadas para recibir las solicitudes de los usuarios de una manera más ágil.</p>
Líneas Telefónicas	<ul style="list-style-type: none">• Líneas Fijas: 8841409- 8716253• Línea Gratuita Nacional 018000968813
Canal Escrito	<p>Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal.</p>

1. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CASO DE PQRSDF REGISTRADOS EN LA VIGENCIA 2023

TABLA 2.

Clasificación por tipo de PQRSDF registrados en la vigencia 2023.

TIPO DE CASO	TOTAL	%
PETICIÓN	6645	83,03%
QUEJA	15	0,19%
RECLAMO	12	0,15%
SUGERENCIA	22	0,27%
DENUNCIA	1288	16,09%
FELICITACIONES	21	0,26%
TOTAL	8003	100,00%

De acuerdo con los datos consignados en la plataforma Admiarchi, fueron radicados 8003 casos desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023, distribuidos como se detalla en la Tabla 2.

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que Los casos como derechos de petición de interés general y solicitudes de información, concentró el mayor porcentaje con un 83,03% del total de casos de PQRSDF de la Corporación, seguido con un 16,09% las denuncias ambientales en donde los ciudadanos pusieron en conocimiento algún tipo de conducta posiblemente irregular.

En porcentajes muy bajos se presentaron quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamos en este orden respectivamente.

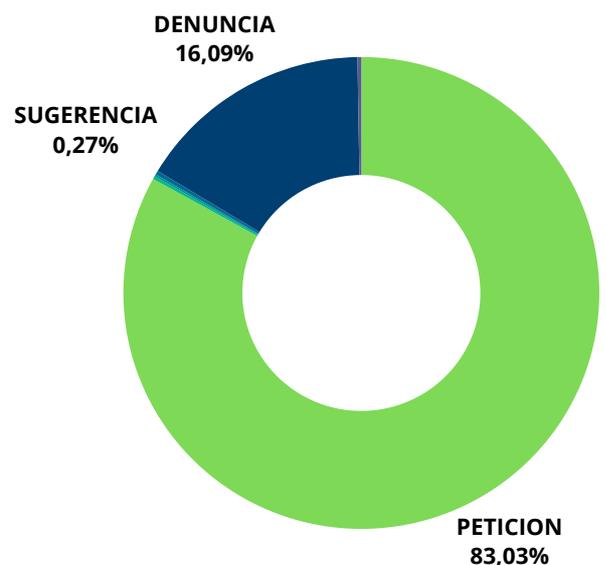


FIGURA 1.

Clasificación por tipo de caso de PQRSDF registrados en la vigencia 2023.

2. PQRSDF INGRESADOS A LA CORPORACIÓN POR ÁREA O DEPENDENCIA VIGENCIA 2023

Referente a los PQRSDF ingresados durante la vigencia y distribuidos por áreas o dependencias de la Corporación, se tiene la siguiente representación:

TABLA 3.

PQRSDF ingresados a la Corporación por área durante la vigencia 2023.

ÁREA O DEPENDENCIA	TOTAL	%
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	3809	47,59%
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL	1783	22,28%
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	928	11,60%
SUB. PLANIFICACION AMBIENTAL DEL TERRITORIO	732	9,15%
SECRETARIA GENERAL	358	4,47%
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	325	4,06%
CONTROL INTERNO	28	0,35%
DIRECCIÓN	26	0,32%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14	0,17%

GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

En la dinámica de atención a las PQRSDF, se evidenció que durante la vigencia 2023 las cuatro subdirecciones misionales de la Corporación, obtuvieron el 90,62% del total de los casos radicados.

La Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas con 3.809 registros con un 47.59%, presenta más casos asignados, seguido por la Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental con 1783 casos con un promedio de 22,28%, la subdirección de Infraestructura Ambiental con 928 casos con un promedio de 11,60% y finalmente la Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio con 732 PQRSDF asignados, con un promedio de 9.15%.

Es así como las áreas de apoyo constituyen el 9,38% restante de los casos radicados como PQRSDF, equivalente a 751 casos registrados

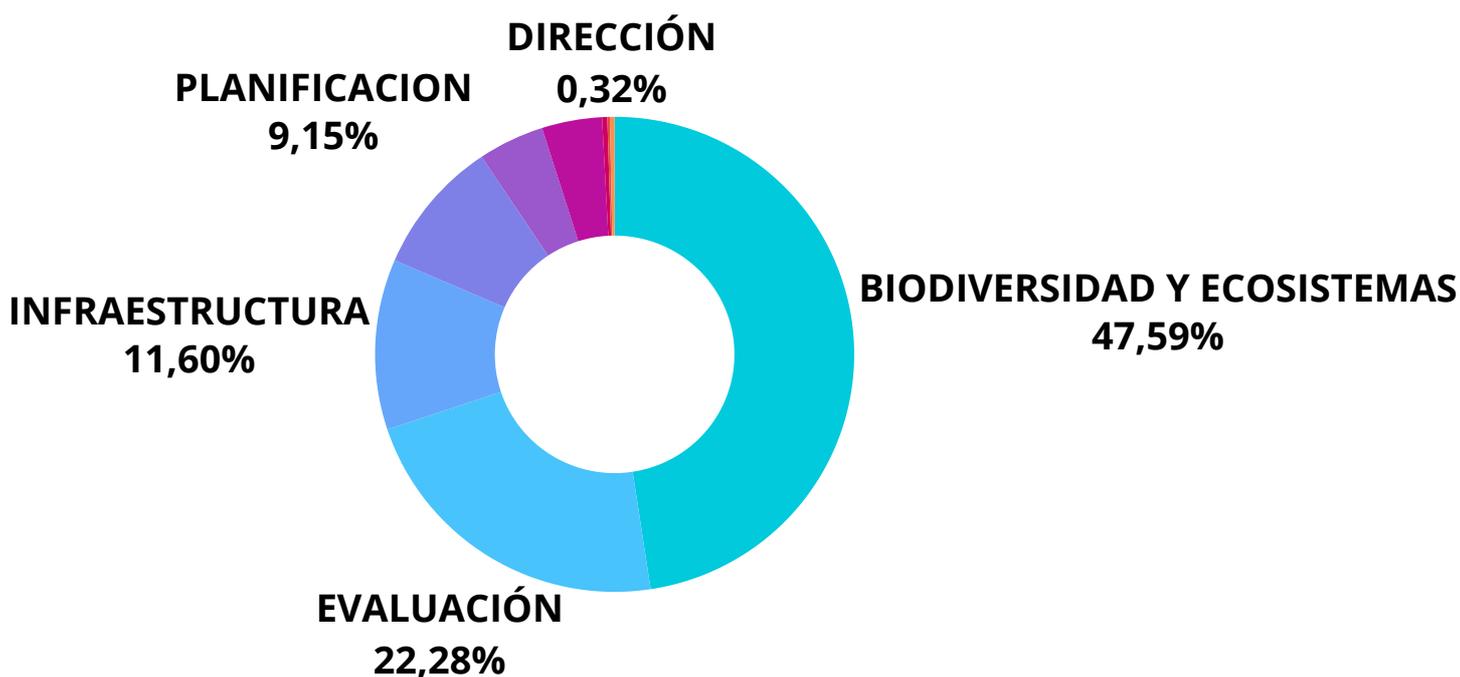


FIGURA 2.

PQRSDF ingresadas a la Corporación por área o dependencia vigencia 2023.

3. GESTIÓN DE SOLUCIÓN PARA LOS PQRSDF REGISTRADOS EN LA VIGENCIA 2023

TABLA 4.

Gestión de solución para los PQRSDF registrado en la vigencia 2023.

TÉRMINO DE ATENCION	TOTAL	%
FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	5.331	67,29%
FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1.274	16,08%
PENDIENTES NO VENCIDAS	1.232	15,55%
PENDIENTES VENCIDAS	86	1,09%

Como se puede observar en la tabla 4, al 31 de diciembre de 2023, la Corporación respondió satisfactoriamente al 67,29% de las PQRSDF presentadas por nuestros usuarios dentro del plazo establecido. Sin embargo, el 16,08% de los registros fueron finalizados de manera extemporánea o fuera del término. Así mismo, el 15,55% de los registros restantes para el cierre de los informes, se encontraban pendientes por respuesta, pero sin estar vencidos, mientras que el 1,09% se encontraron vencidos y aún pendientes de resolución.

En cuanto a la gestión global para el año 2023, la Corporación demostró un desempeño positivo del 82,83%.

Es crucial destacar que los casos vencidos y los pendientes vencidos representan riesgos significativos debido a las posibles consecuencias disciplinarias y otras acciones que esta situación pueda acarrear tanto para los funcionarios como para la Corporación en su conjunto. En esta vigencia, la gestión de estos casos alcanzó el 17,17%.



FIGURA 3.

Gestión de solución para los PQRSDF registrados en la vigencia 2023.

GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

A continuación haremos referencia a la información correspondiente a la gestión de solución para los PQRSDF registrados durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2023 para las diferentes Subdirecciones y áreas de la Corporación.

TABLA 5.

Gestión de solución para los PQRSDF registrado durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 en Corporación.

ÁREA Y/O DEPENDENCIA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	PENDIENTES NO VENCIDAS	PENDIENTES VENCIDAS	TOTALES
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	2341	846	550	41	3778
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL	1178	257	313	18	1766
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	757	15	125	3	900
SUB. PLANIFICACION AMBIENTAL DEL TERRITORIO	428	113	174	13	728
SECRETARIA GENERAL	301	18	31	8	358
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	280	19	25	1	325
CONTROL INTERNO	23	2	1	0	26
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12	0	2	0	14
DIRECCIÓN	11	4	11	2	28
TOTALES	5331	1274	1232	86	7923

No se suman los traslados por competencia

GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

En la gestión de Solución de los casos en las Subdirecciones misionales para el periodo analizado correspondiente a la vigencia 2023, la Subdirección de Infraestructura Ambiental tiene el promedio de atención oportuna a los derechos de petición del 84,11%, en segundo lugar la Subdirección de Evaluación y Seguimiento con un 66,70%, en tercer lugar con la Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas con un 61,96% y finalizando con la Subdirección de Planificación con un 58,79%.

Se concluye que, dentro de las Subdirecciones Misionales de la Corporaciones, la Subdirección de Infraestructura Ambiental tiene los mejores indicadores de gestión de solución a las PQRSDF que se registraron en esta área, seguido por Evaluación y Seguimiento, Biodiversidad y Ecosistemas y por último Planificación Ambiental.

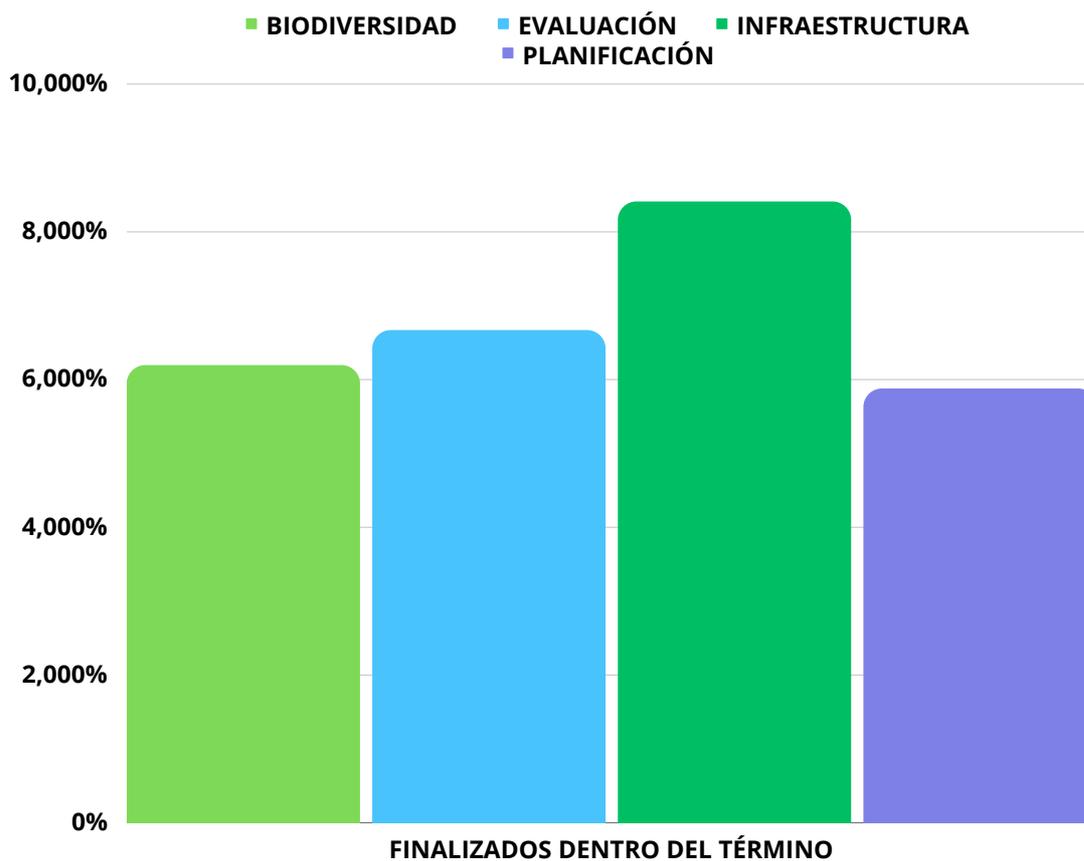


FIGURA 4.

Gestión de solución para los PQRSDF registrado durante la vigencia 2023 en las cuatro Subdirecciones misionales de la Corporación.

5. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN DURANTE LA VIGENCIA 2023

TABLA 6.

PQRSDF recibidas por Canal de Atención durante la vigencia 2023.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Chat	56	0,70%
Correo electrónico	3549	44,35%
Correo Postal	53	0,66%
Página Web	454	5,67%
Personal	2325	29,05%
Red Social	36	0,45%
Telefónico	1530	19,12%
TOTALES	8003	100,00%

De acuerdo con los canales de atención establecidos por CORPOCALDAS, de 8,003 casos que se recibieron en la vigencia 2023, el Canal Correo Electrónico concentró un 44,35% de la modalidad de recepción de PQRSDF, seguido con un 29,05% el Canal presencial, y con un 19,12% por canal telefónico.

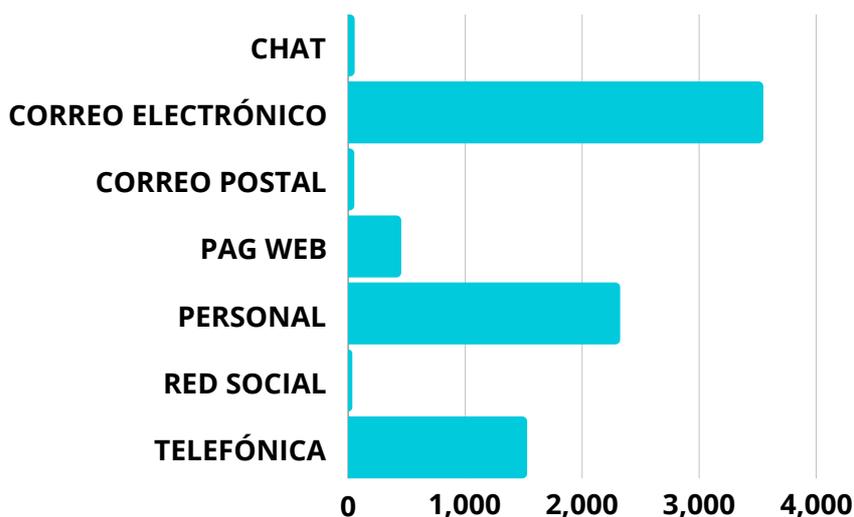


FIGURA 5.

PQRSDF recibidas por Canal de Atención durante la vigencia 2023.

Se concluye que para esta vigencia 2023, los medios de recepción más utilizados por los usuarios fueron el canal virtual (4095 casos) con un 51,17% y el canal presencial y correo postal (2378 casos) con un 29,71%. seguido por el canal telefónico con 1530 casos con un 19,12%

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

6. TIEMPOS DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS DURANTE LA VIGENCIA 2023 - INDICADORES

TABLA 7.

Tiempos de respuesta de derechos de petición recibidos durante la vigencia 2023.

TIPO DERECHO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Interés Particular	12
Información Pública - Copias	8
Consulta	21
Entes de Control	8

En la tabla anterior, se muestran los tiempos promedios de respuesta en días hábiles, para cada uno de los tipos de Derecho de petición que se recibieron durante la vigencia 2023 en la Corporación. Son indicadores positivos ya que están dentro de lo establecido por la Ley, lo que demuestra una gestión muy positiva en las respuestas de los casos.

TABLA 8.

Tiempos de respuesta de derechos de petición recibidos durante la vigencia 2023.

TIPO DERECHO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Queja	11
Reclamo	11
Denuncia	16

La tabla anterior muestra los tiempos promedio de respuesta en días hábiles para las quejas, reclamos y denuncias recibidas durante el año 2023 en la Corporación. Es fundamental resaltar que, en el caso de las denuncias, se identificaron situaciones en las que las respuestas se dieron fuera de los plazos establecidos por la ley, que son de 15 días hábiles. Esta observación resalta la necesidad de mejorar este indicador.

7. CASOS DE PQRSDF POR SUBREGIONES - 2023

A continuación, se hace la entrega de la información de la cantidad de casos registrados y atendidos por municipios y por Subregiones del Departamento de Caldas.

7.1 SUBREGIÓN ALTO OCCIDENTE

TABLA 8.

Cantidad de casos registrados en la Sub Región Alto Occidente durante la vigencia 2023.

MUNICIPIO	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Filadelfia	165
La Merced	94
Marmato	114
Riosucio	250
Supía	193
TOTAL	816



FIGURA 6.

Sub Región Alto Occidente de Caldas.

En la Sub Región Alto Occidente del Departamento, se atendieron 816 casos de PQRSDF con una mayor concentración de casos en el municipio de Riosucio, seguido por Supía, Filadelfia y Marmato. El municipio que presentó menor número de casos durante la vigencia 2023 fue La Merced con 94.

7.2 SUBREGIÓN ALTO ORIENTE

TABLA 9.

Cantidad de casos registrados en la Sub Región Alto Oriente durante la vigencia 2023.

MUNICIPIO	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Manzanares	79
Marquetalia	121
Marulanda	40
Pensilvania	97
TOTAL	337



FIGURA 7.

Sub Región Alto Oriente de Caldas.

En la Sub Región Alto Oriente del Departamento, se atendieron 337 casos de PQRSDF con una mayor concentración de casos en el municipio de Marquetalia.

El municipio que presentó menor número de casos durante la vigencia 2023 fue Marulanda con 40 casos, es el municipio que presentó el indicador mas bajo de todo el Departamento.

7.3 SUBREGIÓN OCCIDENTE PRÓSPERO

TABLA 10.

Cantidad de casos registrados en la Sub Región Occidente Próspero durante la vigencia 2023.

MUNICIPIO	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Anserma	312
Belalcazar	121
Risaralda	132
San José	100
Viterbo	149
TOTAL	814



FIGURA 8.

Sub Región Occidente Próspero de Caldas.

En la Sub Región del Occidente Próspero del Departamento, se atendieron 814 casos de PQRSDF, con una mayor concentración de casos en el municipio de Anserma con 312 casos.

El municipio que presentó menor número de casos durante la vigencia 2023 fue San José con 100 casos.

7.4 SUBREGIÓN CENTRO SUR

TABLA 11.

Cantidad de casos registrados en la Sub Región Centro Sur durante la vigencia 2023.

MUNICIPIO	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Chinchiná	246
Manizales	3202
Neira	214
Palestina	197
Villamaría	323
TOTAL	4182



FIGURA 9.

Sub Región Centro Sur de Caldas.

En la Subregión Centro Sur del Departamento, es la región que presenta el mayor número de casos atendidos con 4.182, dado que la mayor concentración se da en la capital Manizales con 3202 de los casos atendidos, seguido por Villamaría con 323, Chinchiná con 246 y Neira con 214 casos durante la vigencia 2023.

Por otro lado, el municipio que presentó menor número de casos durante la vigencia 2023 en esta sub Región fue Palestina con 197 casos.

7.5 SUBREGIÓN MAGDALENA CALDENSE

TABLA 12.

Cantidad de casos registrados en la Sub Región Magdalena Caldense durante la vigencia 2023.

MUNICIPIO	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
La Dorada	341
Norcasia	92
Samaná	197
Victoria	149
TOTAL	779



En la Sub Región Magdalena Caldense, se atendieron 779 casos durante la vigencia 2023, con una mayor concentración en el municipio de la Dorada con 341 casos y Samaná con 197 registros.

Por otro lado, el municipio que presentó menor número de casos durante la vigencia 2023 en esta sub Región fue Norcasia con 92 casos.

FIGURA 10.

Sub Región Magdalena Caldense.

7.6 SUBREGIÓN NORTE CALDENSE

TABLA 13.

Cantidad de casos registrados en la Sub Región Norte Caldense durante la vigencia 2023.

MUNICIPIO	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Aguadas	207
Aranzazu	114
Pácora	51
Salamina	113
TOTAL	485



FIGURA 11.

Sub Región Norte Caldense.

En la Sub Región Norte Caldense, se atendieron 485 casos durante la vigencia 2023, con una mayor concentración en el municipio de Aguadas, Aranzazu y Pácora con 207, 114 y 113 casos respectivamente.

El municipio de Pácora presentó el menor número de casos con 51 registros.

8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el año 2023, la Corporación recibió un total de 98 PQRSDF, de los cuales se determinó que los temas no estaban dentro de la competencia de la entidad. Por consiguiente, se procedió a trasladarlos a otras entidades para su atención.

Según se observa en la Tabla 14, algunas Subdirecciones excedieron el plazo de 5 días hábiles establecido por la ley para realizar el traslado. Estas Subdirecciones son la de Biodiversidad y Ecosistemas con 11 días hábiles, Evaluación y Seguimiento con 8 días hábiles, y finalmente Planificación Ambiental con 7 días hábiles.

Por otro lado, la Subdirección de Infraestructura Ambiental junto con Secretaría General fueron las dependencias que promediaron solo 1 día hábil para realizar estos traslados a otras entidades, estando dentro de los tiempos ideales para atender estos casos.

En promedio, la Corporación tardó 7 días hábiles en trasladar los 98 casos, lo cual representa un indicador que requiere mejoras.

TABLA 14.

Cantidad de casos trasladados por competencia durante la vigencia 2023.

ÁREA Y/O DEPENDENCIA	TOTAL CASOS	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO (DÍAS HÁBILES)
BIODIVERSIDAD	36	11
EVALUACIÓN	24	8
INFRAESTRUCTURA	33	1
PLANIFICACIÓN	4	7
SECRETARIA GENERAL	1	1
TOTAL	98	7

9. 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 la vigencia 2023.

CONCLUSIONES

- Durante el año 2023, la Corporación recibió un total de 8,003 PQRSDf. Las peticiones predominaron significativamente, representando el 83.03% del total de casos, seguidas por las denuncias ambientales, que alcanzaron un 16.09%. Estas denuncias fueron presentadas por ciudadanos que reportaron posibles conductas irregulares. En contraste, las sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamos se registraron en proporciones inferiores, en ese orden respectivamente.

En comparación con el año 2022 que se recibieron 7.331 PQRSDf se observa un aumento de 672 casos en el total registrado para el año 2023.

- En la dinámica de atención a las PQRSDf, se evidenció que durante la vigencia 2023 las cuatro subdirecciones misionales de la Corporación, obtuvieron el 90,62% del total de los casos radicados. La Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas con 3.809 registros, equivalentes al 47,59%, obtuvo el primer lugar, seguido por la Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental con 1.783 casos equivalentes al 22,28%, continuando con la Subdirección de Infraestructura Ambiental con 928 casos equivalentes al 11,60% y finalmente la Subdirección de Planificación Ambiental con 732 casos equivalentes al 9,15%. Es así como las áreas de apoyo constituyen el 9,38% restante de los casos radicados como PQRSDf.
- Durante el año 2023, los medios de recepción más utilizados fueron principalmente los canales virtuales, con un total de 4,095 radicados, que incluyen correo electrónico, página web, chat y redes sociales. Destaca el correo electrónico como el más predominante, con 3,549 casos. Le sigue en uso el medio personal, con 2,325 registros, y en tercer lugar se encuentra el canal telefónico, con 1,530 casos. Los demás canales registraron un menor uso en comparación.
- Estos resultados son consistentes con los del año 2022, lo que indica que nuestros usuarios continúan prefiriendo tanto los medios virtuales como los presenciales para registrar sus solicitudes
- Para la vigencia 2023 dentro de las Subdirecciones Misionales de la Corporación, la Subdirección de Infraestructura Ambiental tiene los mejores indicadores de gestión de solución a las PQRSDf con un promedio de atención oportuna del 84,11% del total de los casos que se registraron en el área, seguido por Evaluación y Seguimiento, Biodiversidad y Ecosistemas y por último Planificación Ambiental.

CONCLUSIONES

- En relación al indicador general de atención oportuna para la vigencia 2023, la Corporación presentó un desempeño positivo del 82,83%. Esta cifra representa una mejora considerable con respecto al año anterior, el cual registró un 73,88%. Este indicador muestra una notable mejoría en comparación con el año anterior.
- En el análisis de los indicadores de respuesta a derechos de petición, se constató que para las denuncias el tiempo promedio de respuesta fue de 16 días, excediendo el límite legal permitido de 15 días hábiles. Sin embargo, en los demás indicadores, los tiempos de respuesta estuvieron por debajo del límite establecido por la ley, lo que refleja una gestión positiva en la resolución de los casos. Es importante señalar que, aunque algunos casos se atendieron fuera del plazo establecido, también hubo respuestas muy rápidas que contribuyeron de manera favorable a nuestro desempeño general.
- Para la vigencia 2023 la subregión centro sur tiene la mayor cantidad de casos atendidos, teniendo la mayor concentración de casos el Municipio de Manizales con 3202 casos. En segundo lugar se encuentra alto occidente, occidente prospero y magdalena caldense. En menor proporción se encuentra el norte de Caldas y oriente:

Centro Sur:	4182 casos
Oriente:	337 casos
Occidente Prospero:	814 casos
Alto Occidente:	816 casos
Magdalena Caldense:	779 casos
Norte Caldense:	485 casos

- Durante el año 2023, logramos trasladar por competencia 98 casos en un promedio de 7 días hábiles después de recibirlos. Este indicador aún necesita mejoras, dado que la ley establece un plazo de 5 días hábiles. Es relevante destacar que, aunque algunos casos se tramitaron fuera del plazo establecido, también hubo respuestas muy rápidas que influyeron positivamente en nuestro desempeño general.
- De acuerdo a la Ley 1712 de 2014 " Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional", y después de indagar en todas las Subdirecciones de la Corporación, se concluye que para la vigencia 2023, NO se presentaron casos donde se haya negado el acceso a la información.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el contexto presentado durante el periodo de análisis, vigencia 2023, 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.

- Continuar con el seguimiento semanal por parte del Subproceso de Gestión para la Atención y Servicio 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.
- Por parte del Subproceso de Desarrollo Humano, incluir en el Plan Institucional de Capacitación-PIC 2023, programas de capacitación con el objetivo de generar competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano.
- Solicitar por parte de cada Subdirector o Líder de proceso, acciones de respuestas inmediatas a los casos que se encuentren en estado EN TRÁMITE vencidos en los reportes que se envían semanalmente. Así mismo, tener en cuenta asignar oportunamente los casos y generar dentro su grupo de trabajo la conciencia de no dejar para ultimo momento la respuesta a los derechos de petición.
- 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 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.
- Socialización de los procedimientos internos, clasificación y términos de Ley, tanto a los funcionarios del área de Atención al Usuario que participan en la recepción y radicación de las PQRSDF, como a funcionarios y contratistas en general de la Corporación.
- Dar especial atención a las peticiones presentadas por los organismos de Control y vigilancia, y responder de fondo y de manera oportuna.

RECOMENDACIONES

- Trasladar de manera inmediata los casos que los usuarios registran y que no son de competencia de la Corporación.
- 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.
- Continuar con una comunicación constante entre las secretarías de las Subdirecciones, y los demás funcionarios que lo necesiten, con el área de PQRSDF en Atención al Ciudadano. El objetivo es proporcionar el apoyo necesario y establecer procesos de retroalimentación mutua para mejorar los procedimientos de radicación, distribución y respuesta a los derechos de petición.