

# Informe PQRSDF Primer Semestre 2023



SUBPROCESO DE CULTURA DEL  
SERVICIO Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

La Corporación Autónoma Regional de Caldas- CORPOCALDAS, a través del Subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades - PQRSDf, recibidas y atendidas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, durante el primer semestre de la vigencia 2023.

Mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindaremos información detallada sobre los casos 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**

**CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

# EN CIFRAS INFORME PQRSDF

## PRIMER SEMESTRE 2023



# 4.096

### **PQRSDF RADICADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2023**

Durante el primer semestre de la vigencia 2023, se tuvo el registro de 4.096 PQRSDF .

# 82,01%

### **GESTIÓN POSITIVA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2023**

En total el 82,01% de los casos presentaron un reporte positivo de su gestión en la Corporación.

# 49,44%

### **PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL VIRTUAL DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2023**

En total el 49,44% de los casos fueron recibidos por un canal virtual en la Corporación (correo electrónico, página web, chat y redes sociales), seguido por el canal presencial, canal telefónico y canal de correo postal.

# CONTENIDO

## INFORME PQRSDF

### PRIMER SEMESTRE 2023

# C O N T E N I D O

## **1 DEFINICIONES GENERALES**

Definiciones generales de PQRSDF

## **2 CANALES DE ATENCIÓN**

Canales autorizados para la recepción de los PQRSDF

## **3 TIEMPOS DE RESPUESTA**

Tiempos de Ley para gestionar una PQRSDF

## **4 GESTIÓN DE LOS PQRSDF**

Gestión en la atención de los casos por tipo de caso, por municipio, por subdirección y/o área, por canal de recepción.

## **5 TRASLADOS POR COMPETENCIA**

Peticiones fuera de la competencia de CORPOCALDAS

## **6 INDICADORES**

Tiempos de gestión de las PQRSDF frente a los establecidos por Ley.

## **7 INFORME CASOS DONDE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACIÓN**

## **CONCLUSIONES**

# 1.DEFINICIONES GENERALES

## 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.

## QUEJA

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos de la Corporación en desarrollo de sus funciones.

## RECLAMO

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

## SUGERENCIA

Es la manifestación de una idea o propuesta que realiza un ciudadano para el mejoramiento en la prestación del servicio o la gestión de la entidad.

## DENUNCIA

Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional

## FELICITACIÓN

Es la manifestación verbal o escrita de satisfacción hecha con respecto al servicio obtenido

## 2. 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"><li>·Atención personalizada al Ciudadano en la Sede de Atención al Usuario Carrera 24 #19-36 en la ciudad de Manizales.</li><li>·Atención en las Sedes de la Corporación ubicadas en los diferentes municipios del Departamento.</li></ul> Cada sede de la Corporación cuenta con las instalaciones y el personal capacitado para la recepción de PQRSDF.
Página Web Institucional	Portal Institucional <a href="http://www.corpocaldas.gov.co">www.corpocaldas.gov.co</a> <ul style="list-style-type: none"><li>• Link PQRSDF</li></ul> <a href="https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_Id=141">https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_Id=141</a>
Chat	Portal Institucional <a href="http://www.corpocaldas.gov.co">www.corpocaldas.gov.co</a>
Correo Electrónico Institucional	<a href="mailto:quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co">quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co</a>
Redes Sociales	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.
Líneas Telefónicas	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ Líneas Fijas: 8799676</li><li>♦ Línea Gratuita Nacional 018000968813</li><li>♦ Línea Móvil Claro 310 4697169</li></ul>
Canal Escrito	Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal.

FUENTE:

Elaboración propia.

### 3. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LOS PQRSDF

Para dar trámite a las diferentes PQRSDF en la Corporación, se tienen establecidos unos tiempos límite de Ley, los cuales se detallan a continuación.

TABLA 2.

Tiempos de respuesta de los PQRSDF.

TIPO DE SOLICITUD	CONTENIDO	TÉRMINO DE RESPUESTA SEGÚN Art 14 Ley 1755 de 2015
Derecho de petición de interés general y particular.	El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades.	15 días hábiles
Derecho de petición de consulta.	Formulación de consultas escritas o verbales a las Entidades para que estas expresen su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones.	30 días hábiles
Derecho de petición de información y copias de documentos.	Petición para que el funcionario dé a conocer cómo se ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos.	10 días hábiles
Quejas	Queja: se refiere a la insatisfacción con la atención brindada.	15 días hábiles
Reclamos	Reclamo: Hace referencia a la inconformidad con el servicio prestado.	15 días hábiles
Entes de Control	Peticiones elevadas por entes externos de control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ 5 días hábiles</li> <li>♦ 10 días hábiles (si no tiene plazo establecido).</li> </ul>

### 3. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LOS PQRSDF



<p>Solicitudes que se reciban de los Honorables Congressistas</p>	<p>Solicitudes de información en general.</p>	<p>5 días hábiles “deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas (Ley 5 de 1992, art.258)”</p>
<p>Peticiones preferenciales</p>	<p>Peticiones realizadas por un periodista.</p>	<p>Respuesta prioritaria inferior a 10 días hábiles</p>
	<p>Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.</p>	<p>Se debe tomar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.</p>
<p>Peticiones fuera de la competencia de CORPOCALDAS</p>	<p>Trasladar la petición a la autoridad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario</p>	<p>5 días hábiles</p>

FUENTE:

Elaboración propia a partir de la normatividad.



## 4. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

### 4.1 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CASO DE PQRSDF REGISTRADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023

TABLA 3.

Clasificación por tipo de caso de PQRSDF 1º Semestre 2023

TIPO DE CASO	TOTAL
PETICIÓN	3416
QUEJA	9
RECLAMO	5
SUGERENCIA	12
DENUNCIA	641
FELICITACIÓN	13
TOTAL	4096

Teniendo en cuenta los casos registrados en la Plataforma Admiarchi, módulo PQRSDF, desde el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2023, la Corporación registró un total de 4096 casos, distribuidos como se detalla en la Tabla 3.

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que las peticiones concentraron el mayor porcentaje con un 83,40% del total de casos de PQRSDF, seguido por las denuncias ambientales con un 15,63% 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.

FUENTE:

Elaboración propia.

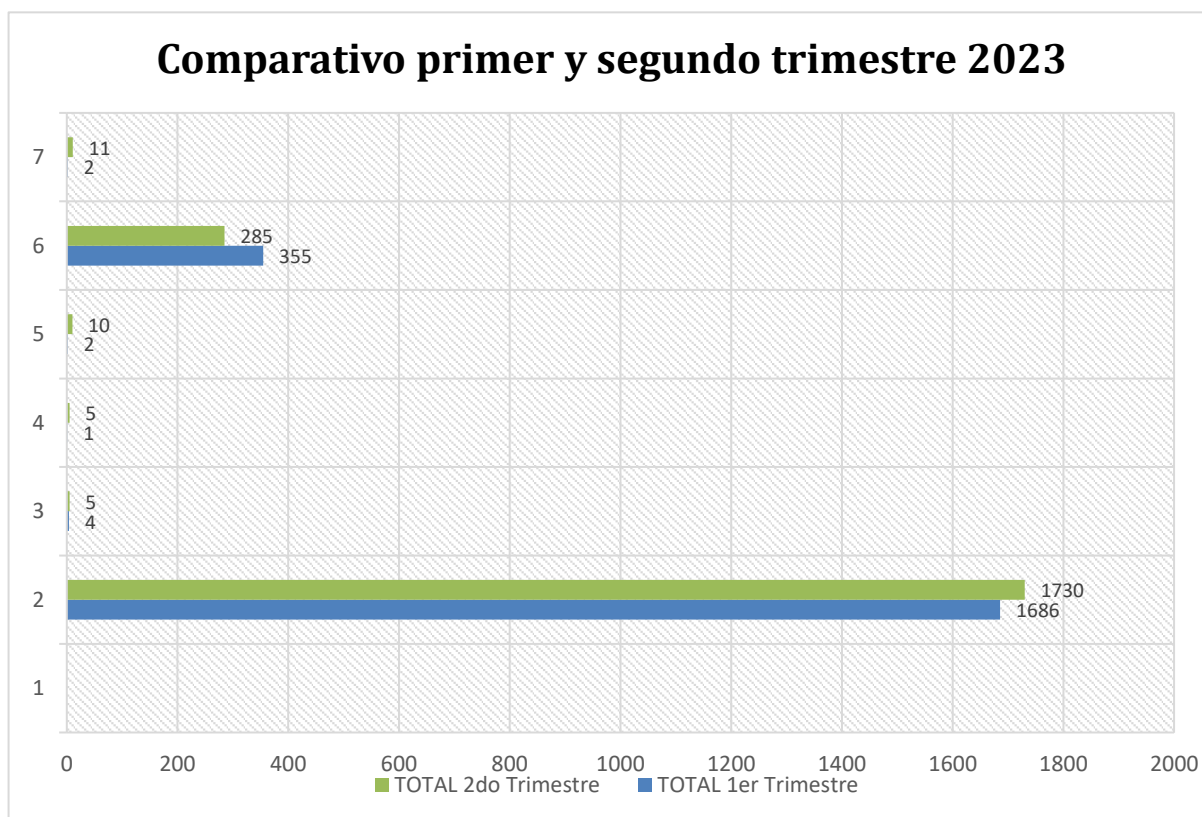
## 4. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

Realizando un comparativo entre el primer y segundo trimestres de la vigencia 2023, se tiene que durante el primer trimestre ingresaron a la Corporación 2050 casos y en el segundo trimestre 2046 casos, para un total de 4096, lo que representa una pequeña disminución de la cantidad de 4 casos recibidos al finalizar el primer semestre.

No hay variaciones representativas para este primer semestre, la diferencia es muy pequeña al verificar el total de los casos, aun así se evidencia un aumento en las peticiones con 1730 casos a diferencia del trimestre pasado con 1686, en las felicitaciones con un 11 casos a diferencia de 2 casos registrados en el trimestre anterior y sugerencias con 10 casos a diferencia de 2 casos registrados en el trimestre anterior; para el segundo trimestre las denuncias ambientales disminuyeron de 355 casos registrados en el primer trimestre a 285 casos registrados en el segundo trimestre, como se evidencia en el gráfico 1.

### GRÁFICO 1.

Comparativo primero y segundo trimestre de 2023 de los casos registrados por tipo de PQRSDF



FUENTE:

Elaboración propia.

## 4. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

### 4.2 PQRSDF REGISTRADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023 POR TIPO DE CASO Y POR ÁREA O SUBDIRECCIÓN

Del total de PQRSDF registradas (4096), el 90,63% fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, En primer lugar con un 46,61% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 21,48%, en tercer lugar la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental con un 13,26% y finalmente la Sub Dirección de Planificación del Territorio con un 9,28% de los casos.

El 9,38% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.

TABLA 4.

PQRSDF 1er Semestre 2023 por tipo de caso y por área o Subdirección

	<b>P</b>	<b>Q</b>	<b>R</b>	<b>S</b>	<b>D</b>	<b>F</b>	<b>TOTALES</b>
<b>BIODIVERSIDAD</b>	1556	4	0	2	342	5	1909
<b>EVALUACIÓN</b>	610	2	1	1	263	3	880
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	510	0	0	0	32	1	543
<b>PLANIFICACION</b>	369	0	0	6	2	3	380
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	192	0	0	0	2	0	194
<b>ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	142	0	4	0	0	0	146
<b>CONTROL INTERNO</b>	20	0	0	0	0	0	20
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	5	3	0	1	0	0	9
<b>DIRECCIÓN</b>	12	0	0	2	0	1	15
<b>TOTALES</b>	3416	9	5	12	641	13	4096

FUENTE:

Elaboración propia.

## 4. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

### 4.3 PQRSDF REGISTRADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023 POR CANAL DE ATENCIÓN

Los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el primer semestre fueron el canal virtual (2025 casos) con un 49,44%, seguido por el canal presencial (1241 casos) el cual representa el 30,30%, en tercer lugar está el canal telefónico con 798 casos y finalmente por canal escrito se recibieron 32 casos.

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

IMAGEN 1.

PQRSDF 1er Semestre 2023 por Canal de atención

**798 CASOS**

CANAL  
TELEFÓNICO

**19,48%**



**32  
CASOS**

CANAL  
ESCRITO

**0,78%**



**1241 CASOS**

CANAL  
PRESENCIAL

**30,30%**

**2025 CASOS**  
CANAL VIRTUAL

**49,44%**

FUENTE:

Elaboración propia.

## 4. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

En la tabla 5, podemos observar el comportamiento de los casos de PQRSDF recibidos por canal de atención de un trimestre a otro.

TABLA 5.

PQRSDF 1er Semestre 2023 por Canal de Atención.

	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	TOTAL 1er SEMESTRE 2023
CHAT	22	18	40
CORREO ELECTRÓNICO	839	895	1734
CORREO POSTAL	15	17	32
PAG WEB	107	118	225
PERSONAL	609	632	1241
RED SOCIAL	16	10	26
TELEFÓNICA	442	356	798
TOTALES	2050	2046	4096

FUENTE:

Elaboración propia.

## 4. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

### 4.4 PQRSDF REGISTRADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023 POR MUNICIPIO

Del total de PQRSDF registradas (4096), los Municipios del Departamento que presentaron la mayor concentración de casos están en la sub región centro sur. En la clasificación "Sin información" se tienen casos donde la petición no hace referencia a un Municipio.

**TABLA 6.**  
**PQRSDF 1er Semestre 2023 por Municipio.**

MUNICIPIO	TOTAL 1er TRIMESTRE 2023
Manizales	850
La Dorada	79
Anserma	77
Villamaría	72
sin información/otras ciudades	70
Aguadas	66
Chinchiná	65
Riosucio	62
Neira	61
Samaná	57
Supía	55
Palestina	55
Marquetalia	50
Filadelfia	45
Marmato	37
Norcasia	37
Belalcázar	36
Victoria	35
Risaralda	34
Viterbo	33
Salamina	30
La Merced	27
San José	27
Aranzazu	25
Manzanares	24
Pensilvania	22
Marulanda	10
Pácora	9
TOTAL	2050

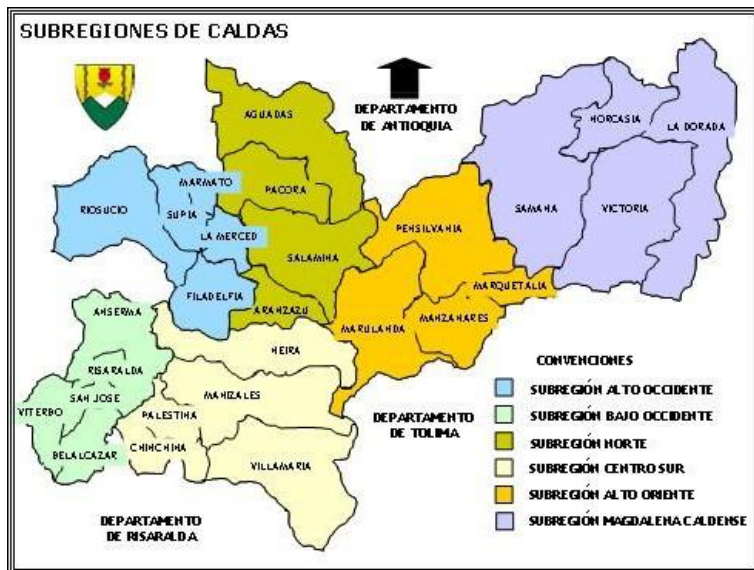
MUNICIPIO	TOTAL 2do TRIMESTRE 2023
Manizales	771
sin información/otras ciudades	143
Villamaría	100
La Dorada	94
Anserma	93
Riosucio	89
Chinchiná	62
Aguadas	57
Viterbo	54
Palestina	51
Supía	50
Victoria	47
Neira	43
Filadelfia	40
Samaná	40
Risaralda	39
Aranzazu	37
Salamina	35
Marmato	32
San José	31
La Merced	25
Marquetalia	25
Belalcázar	22
Pensilvania	17
Norcasia	17
Manzanares	15
Marulanda	9
Pácora	8
TOTAL	2046

# 4. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSD

Ahora realizamos el análisis por las Subregiones en el Departamento así:

IMAGEN 2.

Subregiones del Departamento de Caldas



FUENTE:

Gobernación de Caldas.

TABLA 7. PQRSD 1er Semestre 2023 por Sub Región

SUBREGIÓN	TOTAL 1er SEMESTRE 2023
<b>Alto Oriente:</b> Pensilvania, Marquetalia, Manzanares y Marulanda.	172
<b>Norte:</b> Aguadas, pácora, Salamina y Aranzazu.	267
<b>Alto Occidente:</b> Riousucio, Marmato, Supía, La Merced, Filadelfia.	462
<b>Bajo Occidente:</b> Anserma, Risaralda, San José, Viterbo y Belalcazar.	446
<b>Centro Sur:</b> Manizales, Villa María, Neira, Palestina y Chinchiná	2130
<b>Magdalena Caldense:</b> La Dorada, Norcacia, Samaná y Victoria.	406
<b>Información de otros municipios del País</b>	213
<b>TOTAL</b>	<b>4096</b>

FUENTE:

Elaboración propia.

## 4. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

### 4.5 PQRSDF REGISTRADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LAVIGENCIA 2023 POR TÉRMINOS DE ATENCIÓN

Como se evidencia en la Tabla 8, durante el primer semestre de la vigencia 2023 fueron resueltas 2852 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 69,63% de los casos, igualmente 507 se encontraban como pendientes no vencidas.

Finalizados fuera del término (casos que fueron cerrados como respuesta definitiva fuera de la de la fecha de vencimiento) y pendientes vencidas (casos que se encontraban fuera de la fecha de vencimiento y aún estaban en trámite o respuesta parcial) equivale al 17,99% del total de los casos registrados.

TABLA 8.

PQRSDF 1er Semestre 2023 por Términos de Atención.

	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	PENDIENTES NO VENCIDAS	PENDIENTES VENCIDAS	TOTALES
BIODIVERSIDAD	1161	510	203	35	1909
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	604	124	146	6	880
INFRAESTRUCTURA	477	7	56	3	543
PLANIFICACION	268	34	75	3	380
SECRETARIA GRAL	177	4	12	1	194
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	131	4	10	1	146
CONTROL INTERNO	18	1	1	0	20
CONTROL INT. DISCI	7	0	2	0	9
DIRECCIÓN	9	3	2	1	15
<b>TOTALES</b>	<b>2836</b>	<b>687</b>	<b>507</b>	<b>50</b>	<b>4096</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>69,63%</b>	<b>16,77%</b>	<b>12,38%</b>	<b>1,22%</b>	<b>100%</b>

FUENTE:

Elaboración propia.



## 4. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

### 4.5.1 GESTIÓN POSITIVA DE LOS CASOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE

A continuación, se detalla la gestión positiva de los casos por cada una de las subdirecciones y/o áreas durante el primer semestre de la vigencia 2023.

En total el 82,01% de los casos presentaron un reporte positivo de su gestión en la Corporación.

**TABLA 9.**

**Gestión positiva de los PQRSDF 1er Semestre 2023 por Términos de Atención.**

SUBDIRECCIÓN /ÁREA	GESTIÓN POSITIVA
CONTROL INT. DISCI	100,00%
INFRAESTRUCTURA	98,16%
SECRETARIA GRAL	97,42%
ADMINISTRATIVA Y FRA	96,58%
CONTROL INTERNO	95,00%
PLANIFICACIÓN	90,26%
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	85,23%
DIRECCIÓN	73,33%
BIODIVERSIDAD	71,45%

**FUENTE:**

Elaboración propia.

## 4. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

### 4.6 PQRSDF REGISTRADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023 POR CLASIFICACIÓN Y SUBCLASIFICACIÓN

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

Como se muestra en la tabla 10, durante el primer semestre de 2023, las denuncias se concentraron en mayor proporción en temas como deforestación (tala rasa), contaminación de aguas, tenencia ilegal de fauna, olores, entre otros.

En menor proporción se presentaron denuncias por otros temas.

TABLA 10.

Subclasificación Denuncias Ambientales registradas durante el 1er Semestre 2023

<b>SUBCLASIFICACIÓN DENUCIAS AMBIENTALES</b>	<b>TOTAL</b>
Deforestación (Tala rasa)	113
Contaminación de aguas	116
Tala-(árboles aislados o dispersos, anillado)	86
Tenencia ilegal	38
Conflicto por uso de agua	30
Olores	26
OTROS CONCEPTOS	222
<b>TOTAL</b>	<b>631</b>

FUENTE:

Elaboración propia.

## 4.6.2 NUESTROS USUARIOS INTERPONEN DERECHOS DE PETICIÓN DEACUERDO A LA SIGUIENTE CLASIFICACIÓN Y SUBCLASIFICACIÓN

Dentro de la clasificación de las peticiones, se tienen 4 subclasificaciones, de los cuales el derecho de petición de interés particular/general es el que presenta mayor número de casos, seguido por Entes de Control, información pública-copias y finalmente de consultas.

TABLA 11.

Clasificación Derechos de Petición registrados durante el 1er Semestre 2023

<b>CLASIFICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
DE INTERÉS PARTICULAR/ GENERAL	2377
DE INFORMACIÓN PÚBLICA / COPIAS	466
DE CONSULTA	328
ENTES DE CONTROL	255
<b>TOTAL</b>	<b>3426</b>

FUENTE:

Elaboración propia.

## 4. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

TABLA 12.

Sub clasificación Peticiones de interés particular/general registradas durante el 1er Semestre 2023

<b>SUBCLASIFICACIÓN PETICIONES DE INTERES PARTICULAR/GENERAL</b>	<b>TOTAL</b>
Análisis de riesgo por caída de árboles	294
Flora - No definido	175
Análisis de riesgo	222
Análisis de riesgo por movimiento de tierra	74
Determinantes ambientales para un predio, con fines de proyecto o licencia urbanística	50
Rescate de Fauna Silvestre por Riesgo en vía pública	59
Conflicto generado por Zarigüellas	74
Rescate de Fauna Silvestre por tercero	177
<b>OTROS CONCEPTOS</b>	<b>1252</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2377</b>

FUENTE:

Elaboración propia.

Durante el primer semestre de 2023, las peticiones de interés particular/general se concentraron en temas como análisis de riesgo por caída de árboles, flora, análisis de riesgo, determinantes ambientales con fines urbanísticos, análisis de riesgo por movimiento de tierra, conflictos generados por zarigüeyas, rescate de fauna por terceros. En menor proporción se presentaron peticiones por otros temas.

## 4. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

TABLA 13.

Subclasificación Peticiones de información pública/copias registradas durante el 1er Semestre 2023

<b>SUBCLASIFICACIÓN DE PETICIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA / COPIAS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Temas relacionados con Procesos sancionatorios</b>	<b>72</b>
<b>Temas Administrativos y Financieros</b>	<b>37</b>
<b>Licencia ambiental</b>	<b>60</b>
<b>Temas relacionados trámites ambientales</b>	<b>41</b>
<b>OTROS CONCEPTOS</b>	<b>256</b>
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>

FUENTE:

Elaboración propia.

Durante el primer semestre de 2023, las peticiones de información pública/copias se concentraron en temas como procesos sancionatorios, temas administrativos y financieros, Licencia ambiental, temas relacionados con trámites ambientales.

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

## 4. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

TABLA 14.

Subclasificación Peticiones de consulta registradas durante el 1er Semestre 2023

SUBCLASIFICACIÓN DE PETICIONES DE CONSULTA	TOTAL
Asesoría de Flora	129
Conceptos ambientales de predios	17
Determinantes ambientales para un predio, con fines de proyecto o licencia urbanística	61
Otros conceptos	121
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>

FUENTE:

Elaboración propia

Durante el primer semestre de 2023, las consultas se concentraron en temas como asesoría de flora y conceptos ambientales de predios, Determinantes ambientales para un predio, con fines de proyecto o licencia urbanística . En menor proporción se presentaron consultas por otros temas.

## 5. TRASLADOS POR COMPETENCIA

TABLA 15.

Traslados por competencia durante el 1er Semestre 2023

ÁREA O DEPENDENCIA	TOTAL CASOS	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO (DIAS)
BIODIVERSIDAD	8	7,75
EVALUACIÓN	13	8,23
SECRETARÍA	1	1
INFRAESTRUCTURA	11	1,64
PLANIFICACIÓN	1	1

Durante el primer semestre de la vigencia fueron recibidos 34 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 5,56 días hábiles siguientes de recibido, lo cual está por encima del tiempo que otorga la Ley (5 días hábiles).

FUENTE:

Elaboración propia.

## 6. INDICADORES

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

Tiempo promedio de Respuesta definitiva

12,23  
días

Tiempo promedio de respuesta parcial

22,80  
días

Tiempo promedio de respuesta en trámite

9,16  
días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de interés general o particular para el primer semestre fue de 12,23 días hábiles, lo que representa un muy buen indicador para la Corporación, teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles para este tipo de derechos de petición.

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

Tiempo promedio de Respuesta definitiva

7,06  
días

Tiempo promedio de respuesta parcial

16,66  
días

Tiempo promedio de respuesta en trámite

5,07  
días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de información pública o copias para el primer semestre fue de 7,06 días hábiles, un muy buen indicador teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles para este tipo de derechos de petición.



## 6. INDICADORES

### 63 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A ENTES DE CONTROL:

Tiempo promedio de  
Respuesta definitiva

8  
días

Tiempo promedio de  
respuesta parcial

N/A

Tiempo promedio de  
respuesta en trámite

6,5  
días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición a Entes de Control para el primer semestre fue de 8 días hábiles. Es un indicador positivo ya que la Ley otorga 10 días hábiles para la respuesta de este tipo de petición entre autoridades.

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

Tiempo promedio de  
Respuesta definitiva

20,42  
días

Tiempo promedio de  
respuesta parcial

42,66  
días

Tiempo promedio de  
respuesta en trámite

17,26  
días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de consulta para el primer semestre fue de 20,42 días hábiles. Un indicador positivo ya que la Ley otorga 30 días hábiles para la respuesta de este tipo de petición.

## 6. INDICADORES

### 65 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS:

Tiempo promedio de  
Respuesta definitiva

14,57  
días

Tiempo promedio de  
respuesta parcial

N/A

Tiempo promedio de  
respuesta en trámite

9  
días

Para el primer semestre se tuvo un tiempo promedio de respuesta definitiva de 14,57 días hábiles.

Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos. Es un indicador que esta por mejorar ya que están dando respuestas sobre el tiempo establecido

### 66 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DENUNCIAS:

Tiempo promedio de  
Respuesta definitiva

15,18  
días

Tiempo promedio de  
respuesta parcial

21,66  
días

Tiempo promedio de  
respuesta en trámite

9,59  
días

El tiempo promedio de respuesta de las denuncias para el primer semestre fue de 15,18 días hábiles.

Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos. Es un indicador que esta por encima y que se debe mejorar.

## 6. INDICADORES

### 67 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS:

Tiempo promedio de  
Respuesta definitiva

6,40  
días

Tiempo promedio de  
respuesta parcial

N/A

Tiempo promedio de  
respuesta en trámite

1  
día

Para el primer semestre se tuvo un tiempo promedio de respuesta de 6,40 días hábiles.

Es un indicador positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 15 días hábiles para este tipo de derechos de petición.

## INFORME CASOS DONDE SE NEGÓ 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 primer semestre de la vigencia 2023.

## CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre de 2023, la Corporación registró un total de 4096 casos, se puede evidenciar que las peticiones concentraron el mayor porcentaje con un 83,40% del total de casos de PQRSDf, seguido por las denuncias ambientales con un 15,63% en donde los ciudadanos pusieron en conocimiento algún tipo de conducta posiblemente irregular.
- En la dinámica de atención a las PQRSDf, se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2023, las cuatro subdirecciones misionales de la Corporación, presentaron el 90,63%. Del total de PQRSDf registradas (4096), el 90,63% fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, En primer lugar con un 46,61% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 21,48%, en tercer lugar la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental con un 13,26% y finalmente la Sub Dirección de Planificación del Territorio con un 9,28% de los casos. El 9,38% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación
- Durante el primer semestre de la vigencia 2023 fueron resueltas 2852 PQRSDf dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 69.63% de los casos, igualmente se registraron 507 casos como pendientes no vencidas, teniendo en total un indicador de gestión positiva del 82,01%.

Finalizados fuera del término y pendientes vencidas equivale al 17,99% del total de los casos registrados.

- Los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el primer semestre fueron el canal virtual (2025 casos) con un 49,44%, seguido por el canal presencial (1241 casos) el cual representa el 30,30%, en tercer lugar está el canal telefónico con 798 casos y finalmente por canal escrito se recibieron 32 casos.

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

- Fueron trasladados por competencia 34 casos, en un tiempo promedio de 5,56 días hábiles siguientes de recibido, lo cual está por encima del tiempo que otorga la Ley (5 días hábiles).