

# INFORME ANUAL 2022 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 2022

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 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, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

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.



**Sandra Lucia Burgos Restrepo**

**LÍDER SUBPROCESO**

**CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN 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 AMBIENTAL:** 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
<b>Canal Presencial</b>	<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> <p>Cada sede de la Corporación cuenta con las instalaciones y el personal capacitado para la recepción de PQRSDF.</p>
<b>Página Web Institucional</b>	<p>Portal Institucional <a href="http://www.corpocaldas.gov.co">www.corpocaldas.gov.co</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Link PQRSDF</li><li>• Chat</li></ul>
<b>Correo Electrónico Institucional</b>	<p><a href="mailto:quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co">quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co</a></p>
<b>Redes Sociales</b>	<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>
<b>Líneas Telefónicas</b>	<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>
<b>Canal Escrito</b>	<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 2022

TABLA 2.

Clasificación por tipo de PQRSDF registrados en la vigencia 2022.

TIPO DE CASO	TOTAL	%
PETICIÓN	6.161	84,04%
QUEJA	18	0,25%
RECLAMO	3	0,04%
SUGERENCIA	8	0,11%
DENUNCIA	1.137	15,51%
FELICITACIONES	4	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>7.331</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con los datos consignados en la plataforma Admiarchi, fueron radicados 7.331 casos desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022, distribuidos como se detalla en la Tabla 2.

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que Los casos como derechos de petición de interes general y solicitudes de informacion, concentró el mayor porcentaje con un 84,04% del total de casos de PQRSDF de la Corporación, seguido con un 15,51% las denuncias ambientales en donde los ciudadanos pusieron en conocimiento algun tipo de conducta posiblemente irregular.

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

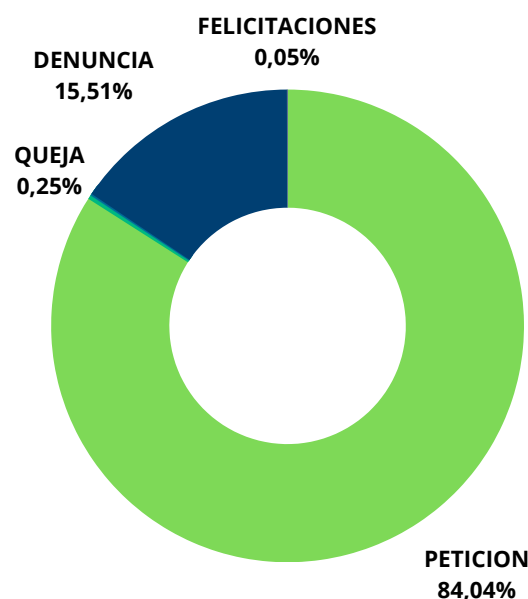


FIGURA 1.

Clasificación por tipo de caso de PQRSDF registrados en la vigencia 2022.

## 2. PQRSDF INGRESADOS A LA CORPORACIÓN POR ÁREA O DEPENDENCIA VIGENCIA 2022

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 2022.

ÁREA O DEPENDENCIA	TOTAL	%
BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	3.221	43,93%
SECRETARIA GENERAL	486	6,62%
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	0,054%
CONTROL INTERNO	10	0,13%
SUBDIRECCION DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL	1.436	19,58%
SUBDIRECCION DE PLANIFICACION AMBIENTAL DEL TERRITORIO	526	7,17%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	167	2,27%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	1.478	20,16%
DIRECCIÓN	3	0,040%

# GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

En la dinámica de atención a las PQRSDF, se evidenció que durante la vigencia 2022 las cuatro subdirecciones misionales de la Corporación, obtuvieron el 90,87% del total de los casos radicados.

La Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas con 3.221 registros, equivalentes al 43,93%, obtuvo el primer lugar, seguido por la Subdirección de Infraestructura Ambiental con 1.478 casos equivalentes al 20,16% y finalmente la Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental con 1.436 PQRSDF asignados que corresponden al 19,58%.

Es así como las áreas de apoyo constituyen el 9,13% restante de los casos radicados como PQRSDF.

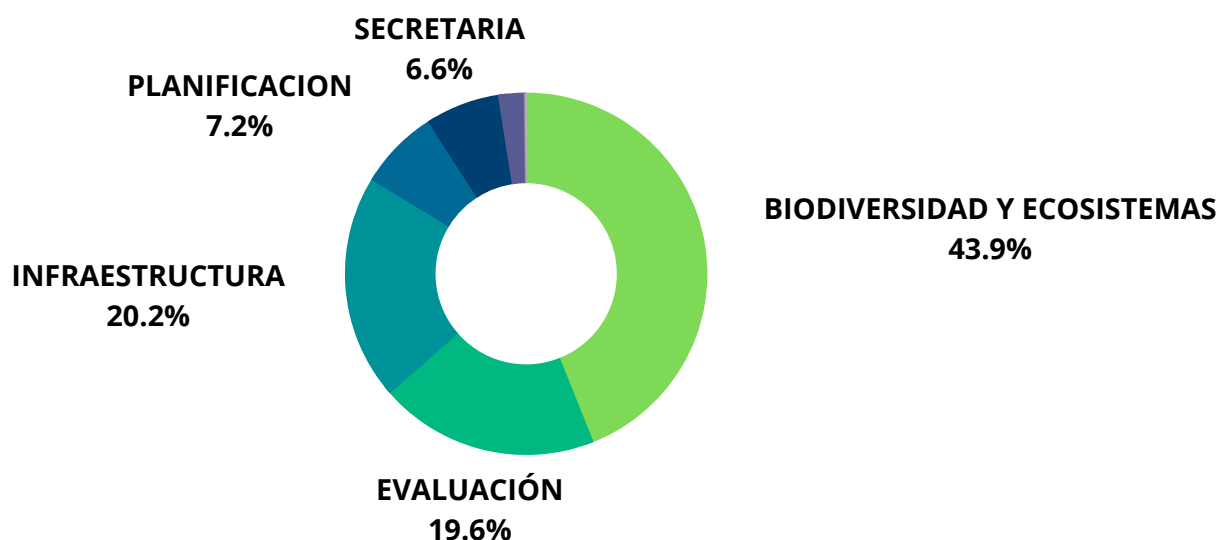


FIGURA 2.

PQRSDF ingresadas a la Corporación por área o dependencia vigencia 2021.



## 3. GESTIÓN DE SOLUCIÓN PARA LOS PQRSDF REGISTRADOS EN LA VIGENCIA 2022

TABLA 4.

Gestión de solución para los PQRSDF registrado en la vigencia 2022.

TÉRMINO DE ATENCION	TOTAL	%
FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	5.408	73,76%
FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1.703	23,23%
PENDIENTES NO VENCIDAS	211	2,8%
PENDIENTES VENCIDAS	9	0,12%

Como se logra apreciar en la tabla 4, a 31 de Diciembre de 2022 la Corporación presentó el 73,76% de respuesta con finalización dentro del término a las PQRSDF interpuestas por la ciudadanía, mientras que el 23,23% fueron registros finalizados de forma extemporánea o fuera del término; así mismo se logra apreciar que el 2,8% restante de registros figuran como pendientes no vencidas, y el 0,12% como pendientes vencidas.

Los casos vencidos y pendientes vencidos resultan muy riesgosos en virtud de las consecuencias disciplinarias y demás actuaciones que ésta situación puede acarrear para funcionarios y para la Corporación en general.

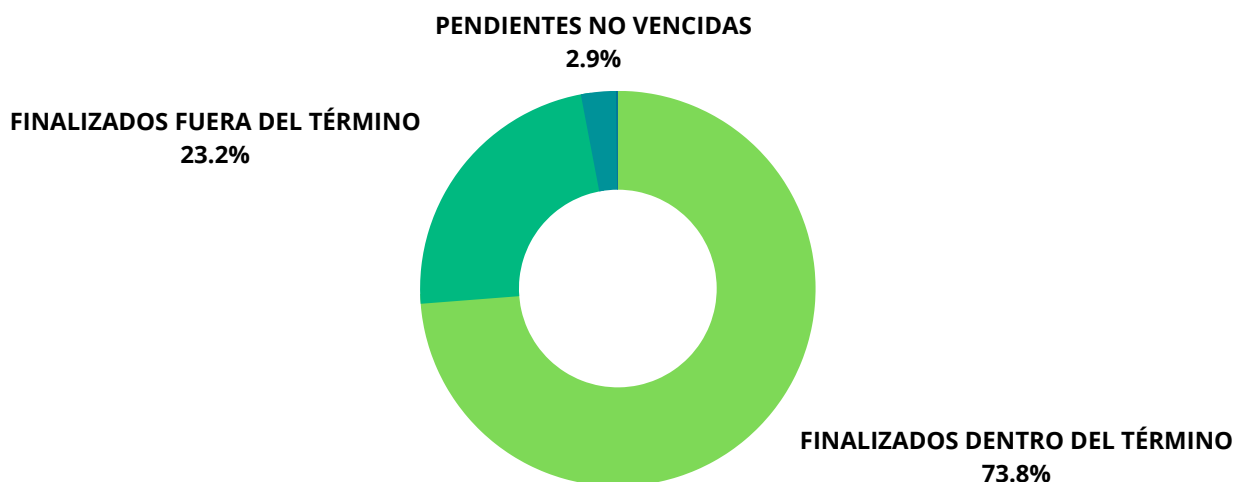


FIGURA 3.

Gestión de solución para los PQRSDF registrados en la vigencia 2022.

# 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 2022 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 2022 en Corporación.

ÁREA Y/O DEPENDENCIA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	PENDIENTES NO VENCIDAS	PENDIENTES VENCIDAS	TOTALES
BIODIVERSIDAD	1.890	1.219	106	6	3.221
EVALUACIÓN	1.107	304	25	0	1.436
INFRAESTRUCTURA	1.397	30	51	0	1.478
PLANIFICACIÓN	399	100	25	2	526
SECRETARÍA GENERAL	457	27	2	0	486
ADTIVA Y FRA	144	20	2	1	167
CONTROL INTERNO	9	1	0	0	10
CONTROL DISCIPLINARIO	3	1	0	0	4
DIRECCIÓN	2	1	0	0	3
<b>TOTALES</b>	<b>5.408</b>	<b>1.703</b>	<b>211</b>	<b>9</b>	<b>7.331</b>

# GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRSDF

En la gestión de Solución de los casos para el periodo analizado correspondiente a la vigencia 2022, es evidente como la Subdirección de Infraestructura Ambiental presenta el mayor porcentaje de finalizados dentro del término establecido para dar respuesta a cada uno de los casos de PQRSDF, seguido por la Subdirección de Planificación, en tercer lugar la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y finalmente la Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas.

Finalizaron la vigencia 2022 con 9 casos pendientes vencidos, Biodiversidad con 6 casos, Planificación con 2 casos y Administrativa y Financiera con 1 caso pendiente vencido.

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

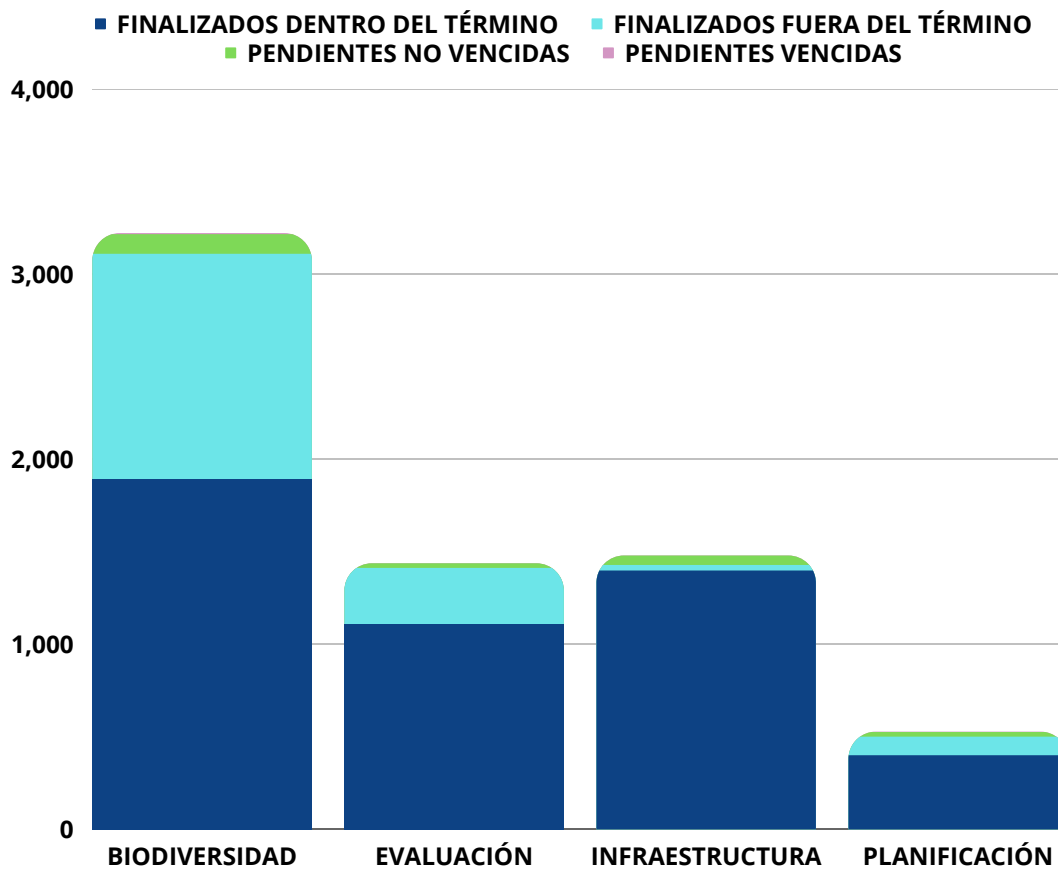


FIGURA 4.

Gestión de solución para los PQRSDF registrado durante la vigencia 2022 en las cuatro Subdirecciones misionales de la Corporación.

## 5. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN DURANTE LA VIGENCIA 2022

TABLA 6.

PQRSDF recibidas por Canal de Atención durante la vigencia 2022.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Chat	81	1,10%
Correo electrónico	3.146	42,91%
Correo Postal	119	1,62%
Personal	2.365	32,26%
Telefónico	1.248	17,02%
Web	355	4,84%
<b>TOTALES</b>	<b>7.331</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con los canales de atención establecidos por CORPOCALDAS, de 7.331 casos que se recibieron en la vigencia 2022, el Canal Correo Electrónico concentró un 42,91% de la modalidad de recepción de PQRSDF, seguido con un 32,26% el Canal presencial, y con un 17,02% por canal telefónico.

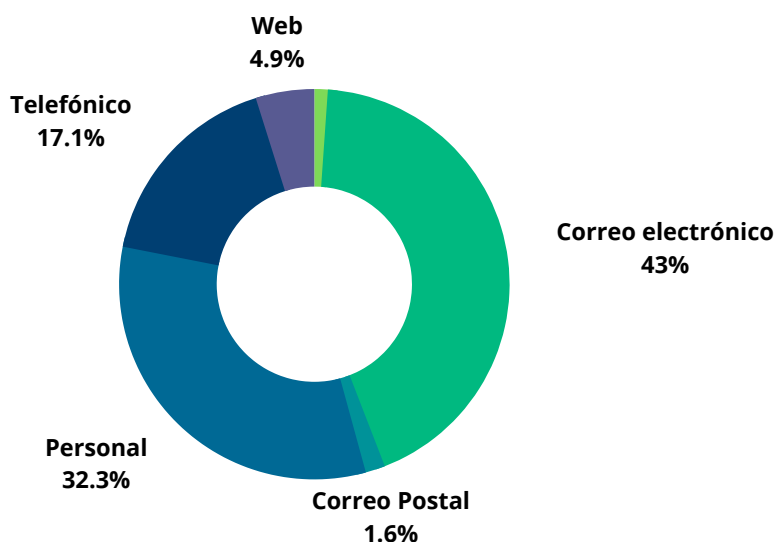


FIGURA 5.

PQRSDF recibidas por Canal de Atención durante la vigencia 2022.

Se concluye entonces que a diferencia de la vigencia 2021, el canal presencial para esta vigencia tuvo un aumento significativo dado que para la vigencia 2022 terminó la emergencia sanitaria por la Pandemia y se retornó a la presencialidad. Sin embargo los medios electrónicos continúan con un porcentaje representativo como mecanismo para realizar cualquier tipo de PQRSDF en la Corporación.

## 6. TIEMPOS DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS DURANTE LA VIGENCIA 2022 - INDICADORES

TABLA 7.

Tiempos de respuesta de derechos de petición recibidos durante la vigencia 2022.

TIPO DERECHO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Interés Particular	16,047
Información Pública - Copias	9,096
Consulta	25,87
Entes de Control	8,36

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 2022 en la Corporación.

Cabe aclarar que a partir del mes de mayo, cuando fue declarada la terminación del estado de emergencia Sanitaria en el País, se retornó a los tiempos de Ley para cada uno de los casos.

En interés particular se tuvo un indicador por encima del permitido de Ley que son 15 días hábiles, mientras que en los demás indicadores se obtuvieron indicadores por debajo de Ley lo que demuestra una gestión muy positiva en las respuestas de los casos.

## 7. CASOS DE PQRSDF POR SUBREGIONES - 2022

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 2022.

MUNICIPIO	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Filadelfia	115
La Merced	106
Marmato	90
Riosucio	199
Supía	127
TOTAL	637



FIGURA 6.

Sub Región Alto Occidente de Caldas.

En la Sub Región Alto Occidente del Departamento, se atendieron 637 casos de PQRSDF con una mayor concentración de casos en el municipio de Riosucio, seguido por Supía y la Merced.

El municipio que presentó menor número de casos durante la vigencia 2022 fue Marmato con 90.



## 7.2 SUBREGIÓN ALTO ORIENTE

TABLA 9.

Cantidad de casos registrados en la Sub Región Alto Oriente durante la vigencia 2022.

MUNICIPIO	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Manzanares	69
Marquetalia	87
Marulanda	33
Pensilvania	104
TOTAL	293



FIGURA 7.

Sub Región Alto Oriente de Caldas.

En la Sub Región Alto Oriente del Departamento, se atendieron 293 casos de PQRSDF con una mayor concentración de casos en el municipio de Pensilvania.

El municipio que presentó menor número de casos durante la vigencia 2022 fue Marulanda con 33 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 2022.

MUNICIPIO	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Anserma	272
Belalcazar	143
Risaralda	123
San José	84
Viterbo	103
TOTAL	725



**FIGURA 8.**

Sub Región Occidente Próspero de Caldas.

En la Sub Región del Occidente Próspero del Departamento, se atendieron 725 casos de PQRSDF con una mayor concentración de casos en el municipio de Anserma con 272 casos.

El municipio que presentó menor número de casos durante la vigencia 2022 fue San José con 84 casos.

## 7.4 SUBREGIÓN CENTRO SUR

TABLA 11.

Cantidad de casos registrados en la Sub Región Centro Sur durante la vigencia 2022.

MUNICIPIO	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Chinchiná	203
Manizales	3324
Neira	189
Palestina	166
Villamaría	313
TOTAL	4195



FIGURA 9.

Sub Región Centro Sur de Caldas.

En la Sub Región Centro Sur del Departamento, es la Sub Region que presenta el mayor numero de casos atendidos con 4.195, dado que la mayor concentración se da en la capital Manizales con 3324 de los casos atendidos durante la vigencia 2022.

Por otro lado, el municipio que presentó menor número de casos durante la vigencia 2022 en esta sub Región fue Palestina con 166 casos.

## 7.5 SUBREGIÓN MAGDALENA CALDENSE

TABLA 12.

Cantidad de casos registrados en la Sub Región Magdalena Caldense durante la vigencia 2022.

MUNICIPIO	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
La Dorada	244
Norcasia	90
Samaná	142
Victoria	147
TOTAL	623



En la Sub Región Magdalena Caldense, se atendieron 623 casos durante la vigencia 2022, con una mayor concentración en el municipio de la Dorada con 244 casos.

Por otro lado, el municipio que presentó menor número de casos durante la vigencia 2022 en esta sub Región fue Norcasia con 90 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 2022.

MUNICIPIO	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Aguadas	140
Aranzazu	73
Pácora	73
Salamina	147
TOTAL	433



**FIGURA 11.**

Sub Región Norte Caldense.

En la Sub Región Norte Caldense, se atendieron 433 casos durante la vigencia 2022, con una mayor concentración en el municipio de Salamina y Aguadas con 147 y 140 casos respectivamente.

Los municipios de Aranzazu y Pácora presentaron 73 casos cada uno.

## 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante la vigencia 2022, se recibieron 65 casos de PQRSDF, los cuales la corporación consideró que los temas no eran de competencia de la entidad, lo cual procedió a trasladar por competencia a otras Entidades.

Como se evidencia en la Tabla 14, la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental, presentó el mayor número de casos con 27, seguido por la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con 20 casos y Biodiversidad con 15 casos.

En menor proporción, y con 1 caso, están las Sub Direcciones de Planificación, Administrativa y Financiera y Secretaría General.

**TABLA 14.**

Cantidad de casos trasladados por competencia durante la vigencia 2022.

ÁREA Y/O DEPENDENCIA	TOTAL CASOS	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO (DIAS HÁBILES)
BIODIVERSIDAD	15	13,46
EVALUACIÓN	20	8,7
INFRAESTRUCTURA	27	3,33
PLANIFICACIÓN	1	5
SECRETARIA GENERAL	1	7
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1
TOTAL	65	7,369



## **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 2022.

# CONCLUSIONES

- La Corporación registró un total de 7.331 casos de PQRSDF durante la vigencia 2022, de las cuales las peticiones o solicitudes representaron el mayor porcentaje con un 84,04% del total de casos de PQRSDF de la Corporación, seguido con un 15,51% 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.
- En la dinámica de atención a las PQRSDF, se evidenció que durante la vigencia 2022 las cuatro subdirecciones misionales de la Corporación, obtuvieron el 90,87% del total de los casos radicados. La Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas con 3.221 registros, equivalentes al 43,93%, obtuvo el primer lugar, seguido por la Subdirección de Infraestructura Ambiental con 1.478 casos equivalentes al 20,16% y finalmente la Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental con 1.436 PQRSDF asignados que corresponden al 19,58%. Es así como las áreas de apoyo constituyen el 9,13% restante de los casos radicados como PQRSDF.
- A diferencia de la vigencia 2021, el canal presencial para esta vigencia se presentó un aumento significativo dado que para la vigencia 2022 terminó la emergencia sanitaria por la Pandemia y se retornó a la presencialidad. Sin embargo los medios electrónicos continúan con un porcentaje representativo como mecanismo para realizar cualquier tipo de PQRSDF en la Corporación.
- Para la vigencia 2022, en las áreas misionales de la Corporación, nuevamente la Subdirección de Infraestructura presentó los mejores indicadores de gestión de solución a las PQRSDF que se registraron en esta área, seguido por Planificación, Evaluación y Seguimiento y en último lugar Biodiversidad y Ecosistemas.
- En los indicadores de respuesta a derechos de petición, se presentó que para los casos de solicitudes de interés particular se tuvo un indicador por encima del permitido de Ley que son 15 días hábiles, mientras que en los demás indicadores presentaron tiempos por debajo de Ley lo que demuestra una gestión muy positiva en las respuestas de los casos.

# CONCLUSIONES

---

- La Sub Región Alto Oriente del Departamento, fue la que registró menor número de casos en todo el Departamento con 293 PQRSDF, igualmente registró el municipio con menor número de casos, Marulanda, con 33 casos. Por otro lado, la Sub Región Centro Sur, presentó el mayor número de casos atendidos con 4.195 en todo el Departamento, dado que la mayor concentración se da en la capital Manizales con 3.324 de los casos atendidos durante la vigencia 2022.
- 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 2022, 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 2022, 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.
- 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 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.
- 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.
- Brindar reinducción a los técnicos de los municipios sobre el manejo adecuado del Aplicativo ADMIARCHI módulo PQRSDF, con el objeto de radicar en primer momento las PQRSDF que presentan los usuarios en los municipios del departamento, esto en aras de garantizar el menor tiempo posible para la solución a cada uno de los casos.

# RECOMENDACIONES

---

- Dar especial atención a las peticiones presentadas por los organismos de Control y vigilancia, y responder de fondo y de manera oportuna.
- 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.