

INFORME ANUAL 2024 PQRSDF



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF VIGENCIA 2024

CONTENIDO

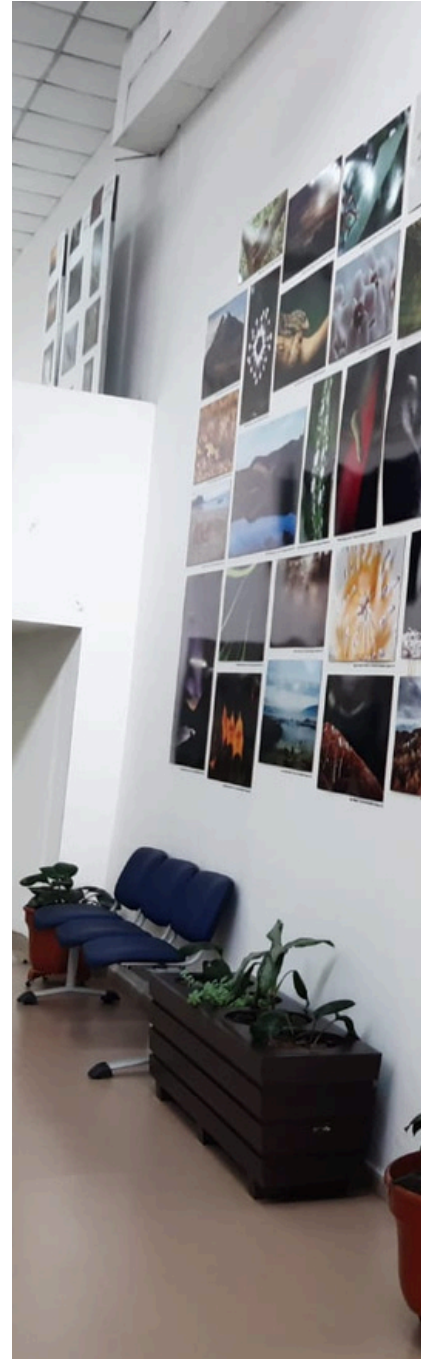
1	Introducción
2	Definiciones PQRSDF
3	Canales de atención habilitados en Corpocaldas
4	Total Derechos de petición por Clasificación Vigencia 2024
5	Solicitudes mas Frecuentes Presentados por Nuestros Usuarios Vigencia 2024
6	Total casos Recibidos por Área o Dependencia Vigencia 2024
7	Análisis de la Oportunidad en las Respuestas Vigencia 2024
8	Total Casos Recibidos por Canal de Atención Durante la Vigencia 2024
9	Indicadores de Tiempos de Respuesta Vigencia 2024
10	Atención por Municipios y Subregiones Vigencia 2024
11	Traslado por Competencia Vigencia 2024
12	Casos Donde se Negó el Acceso a la Información Vigencia 2024
13	Conclusiones
14	Recomendaciones

1. INTRODUCCIÓN

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 2024.

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

2.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.



3. 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">• Micrositio 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>

4. TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN POR CLASIFICACIÓN VIGENCIA 2024

De acuerdo con los datos consignados en la plataforma Admiarchi, fueron radicados 8493 casos desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024, distribuidos como se detalla en la tabla anterior.

Durante el periodo analizado, se puede evidenciar que los casos como derechos de petición de interés general, solicitudes de información publica /copias y consultas, concentró el mayor porcentaje con un 84.47% (7174) del total de casos de PQRSDF de la Corporación, seguido con un 14,72% (1250) las denuncias ambientales en donde los ciudadanos pusieron en conocimiento algún tipo de conducta posiblemente irregular.

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

8.493

TOTAL PQRSDF
RADICADOS DURANTE
LA VIGENCIA 2024



Grafico 1. tipo de PQRSDF registrados en la vigencia 2024

Dentro de la clasificación de las peticiones, se tienen 4 subclasificaciones que corresponde a los 7174 casos registrados

tabla 2. Relación clasificación de peticiones para la vigencia 2024.

PETICIONES	TOTAL CASOS
Petición de interés particular/general	4806
Petición información publica/copia	1116
Consulta	881
Entes de control	371

5. SOLICITUDES MAS FRECUENTES PRESENTADOS POR NUESTROS USUARIOS VIGENCIA- 2024

A continuación, se hace una relación de cuales son las solicitudes mas frecuentes presentadas por nuestros usuarios.

Durante la vigencia 2024 la mayoría de estas denuncias se centraron en temas relacionados con el recurso flora con 498 casos, de los cuales la mayoría estuvieron asociados a la deforestación. Además, se registraron 322 casos relacionados con el recurso hídrico, destacando casos por contaminación del agua y conflicto por uso de agua. En cuanto al recurso suelo, se reportaron 168 denuncias, de las cuales se destaca la afectación del suelo por sitios de disposición final. Respecto al recurso aire, se registraron 100 casos, destacando afectaciones causadas por olores, humos y gases.

tabla 3. Relación denuncias mas frecuentes para la vigencia 2024.

SUBCLASIFICACIÓN DENUNCIAS	TOTAL CASOS
Asociado al recurso flora	498
Asociado al recurso hídrico	322
Asociado al recurso aire	100
Asociado al recurso suelo	168

Durante la vigencia 2024 nuestros usuarios presentaron las peticiones de información pública copias en mayor proporción en los siguientes temas:

tabla 4. Relación peticiones de información pública/copias mas frecuentes para la vigencia 2024.

SUBCLASIFICACIÓN PETICIÓN INFORMACIÓN PÚBLICA/COPIAS	TOTAL CASOS
Temas administrativos y financieros	168
Temas relacionados con procesos sancionatorio	115
Temas relacionados con tramites ambientales	286

5. SOLICITUDES MAS FRECUENTES PRESENTADOS POR NUESTROS USUARIOS VIGENCIA- 2024

Durante la vigencia 2024 nuestros usuarios presentaron peticiones de interés particular / general en mayor proporción en los siguientes temas:

tabla 5. Relación peticiones de interes particular/general mas frecuentes para la vigencia 2024.

SUBCLASIFICACIÓN PETICIONES INTERES PARTICULAR/GENERAL	TOTAL CASOS
Asociado al riesgo generado por árboles	814
Asociado al rescate de fauna silvestre en riesgo	930
Asociadas a los conflictos generados por fauna; caracol, felinos, garzas, murciélagos, serpientes, zariguellas, otros	425
Asociado a educación ambiental	142
Asociado a determinantes ambientales	144
Asociado al análisis de riesgo generado por movimiento de tierra	312
Asociada al recurso flora	245
Asociado al recurso hídrico	332

Durante la vigencia 2024 nuestros usuarios presentaron consultas en mayor proporción en los siguientes temas:

tabla 6. Relación peticiones de información pública/copias mas frecuentes para la vigencia 2024.

SUBCLASIFICACIÓN CONSULTAS	TOTAL CASOS
De asesoria en flora	251
Determinantes ambientales / concepto de predios	326
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	143

6. TOTAL CASOS RECIBIDOS POR ÁREA O DEPENDENCIA VIGENCIA 2024

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

tabla 7. PQRSDF ingresados a la Corporación por área durante la vigencia 2024.

ÁREA O DEPENDENCIA	Total PQRSDF Asignados	Porcentaje de Asignación
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	4031	47,46%
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL	2017	23,75%
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	853	10,04%
SUB. PLANIFICACION AMBIENTAL DEL TERRITORIO	778	9,16%
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	366	4,31%
SECRETARIA GENERAL	349	4,11%
DIRECCIÓN	49	0,58%
CONTROL INTERNO	27	0,32%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	23	0,27%

En la dinámica de atención a las PQRSDF, se evidenció que durante la vigencia 2024 las cuatro subdirecciones misionales de la Corporación, obtuvieron el 90,42% del total de los casos radicados. Es así como las áreas de apoyo constituyen el 9,58% restante de los casos radicados como PQRSDF.

6. TOTAL CASOS RECIBIDOS POR ÁREA O DEPENDENCIA VIGENCIA 2024

del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, la Corporación respondió satisfactoriamente el 56,88% de las PQRSDF presentadas por los usuarios dentro del plazo establecido, equivalente a 4.796 casos. Sin embargo, el 16,77% (1.414 casos) fueron finalizados en el sistema de correspondencia fuera del plazo establecido.

Por otro lado, al corte de los informes periodicos, el 20,62% (1.739 casos) seguían pendientes de respuesta, aunque aún dentro del tiempo límite, mientras que el 5,73% (483 casos) estaban vencidos y continuaban sin respuesta.

En cuanto a la gestión global para el año 2024, la Corporación demostró un desempeño positivo del 77.50%.

Es crucial destacar que los casos finalizados fuera del término 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 22.50%.

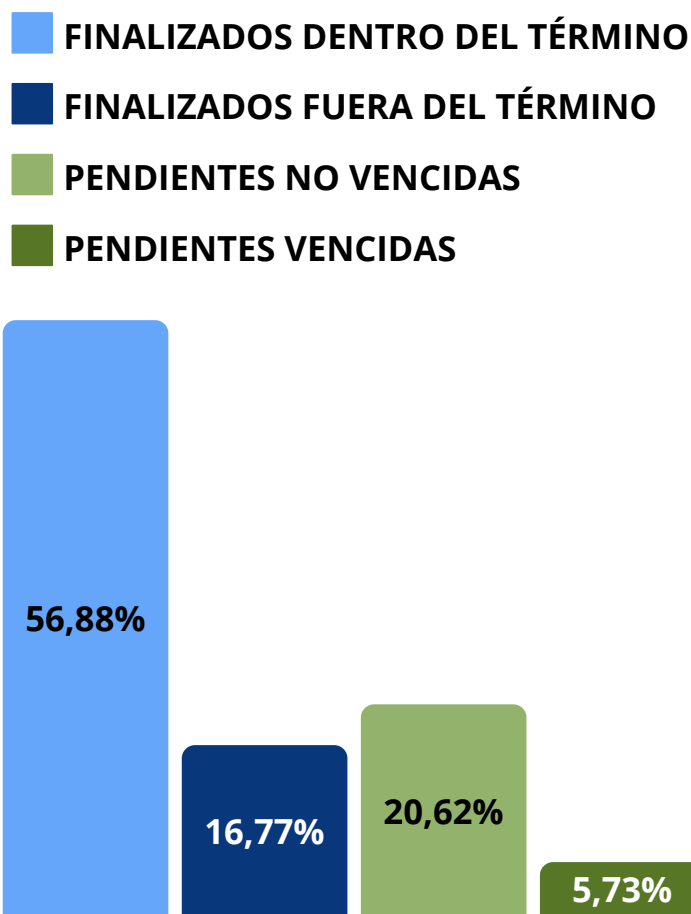


Grafico 2. Total gestión de solución para los PQRSDF registrado en la vigencia 2024.

7. ANALISIS DE LA OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS VIGENCIA 2024

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 2024 para las diferentes Subdirecciones y áreas de la Corporación.

tabla 8. Gestión de solución para los PQRSDF registrado durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024 en Corporación.

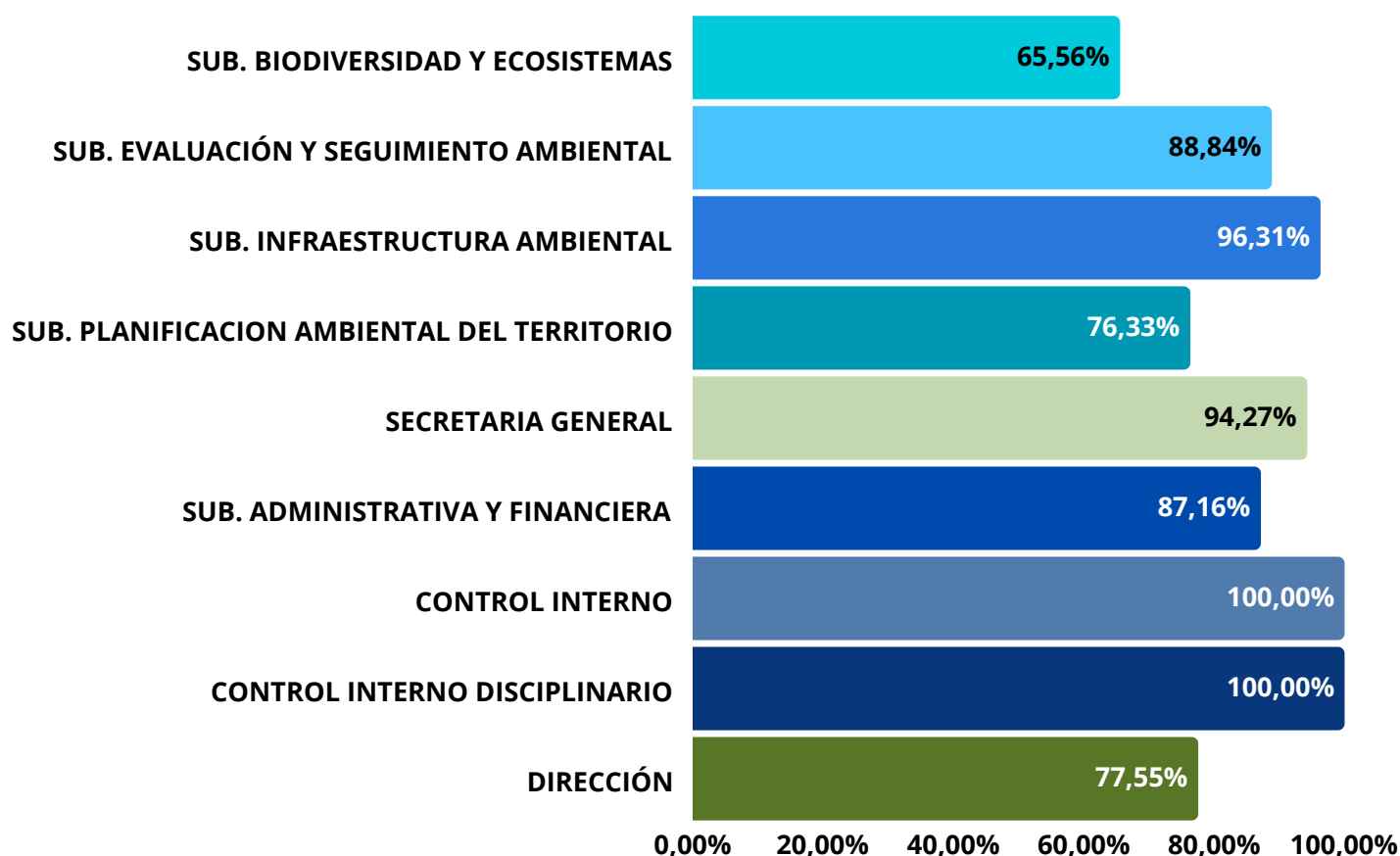
ÁREA Y/O SUBDIRECCIÓN	PQRSDF FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	PQRSDF FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	PQRSDF PENDIENTES NO VENCIDAS	PQRSDF PENDIENTES VENCIDAS	PQRSDF TOTAL
SUB. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	1792	1010	841	373	4016
SUB. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL	1399	189	369	33	1990
SUB. INFRAESTRUCTURA AMBIENTAL	666	29	142	2	839
SUB. PLANIFICACION AMBIENTAL DEL TERRITORIO	311	125	279	58	773
SECRETARIA GENERAL	285	17	44	3	349
SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	263	36	56	11	366
CONTROL INTERNO	24	0	3	0	27
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	22	0	1	0	23
DIRECCIÓN	34	8	4	3	49
TOTALES	4796	1414	1739	483	8432

No se suman los traslados por competencia

7. ANALISIS DE LA OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS VIGENCIA 2024

El siguiente gráfico presenta el porcentaje de la gestión oportuna de las PQRSDF por Subdirecciones/Áreas, donde se incluye los casos que fueron respondidos dentro de los plazos establecidos por la ley al momento de elaborar los informes trimestrales durando el año 2024, como aquellos que aún se encontraban dentro del tiempo reglamentario para su respuesta.

Se destaca que, entre las Subdirecciones misionales, la Subdirección de Infraestructura Ambiental alcanzó una gestión positiva del 96.31%. En contraste, la Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas registró el porcentaje más bajo de gestión.

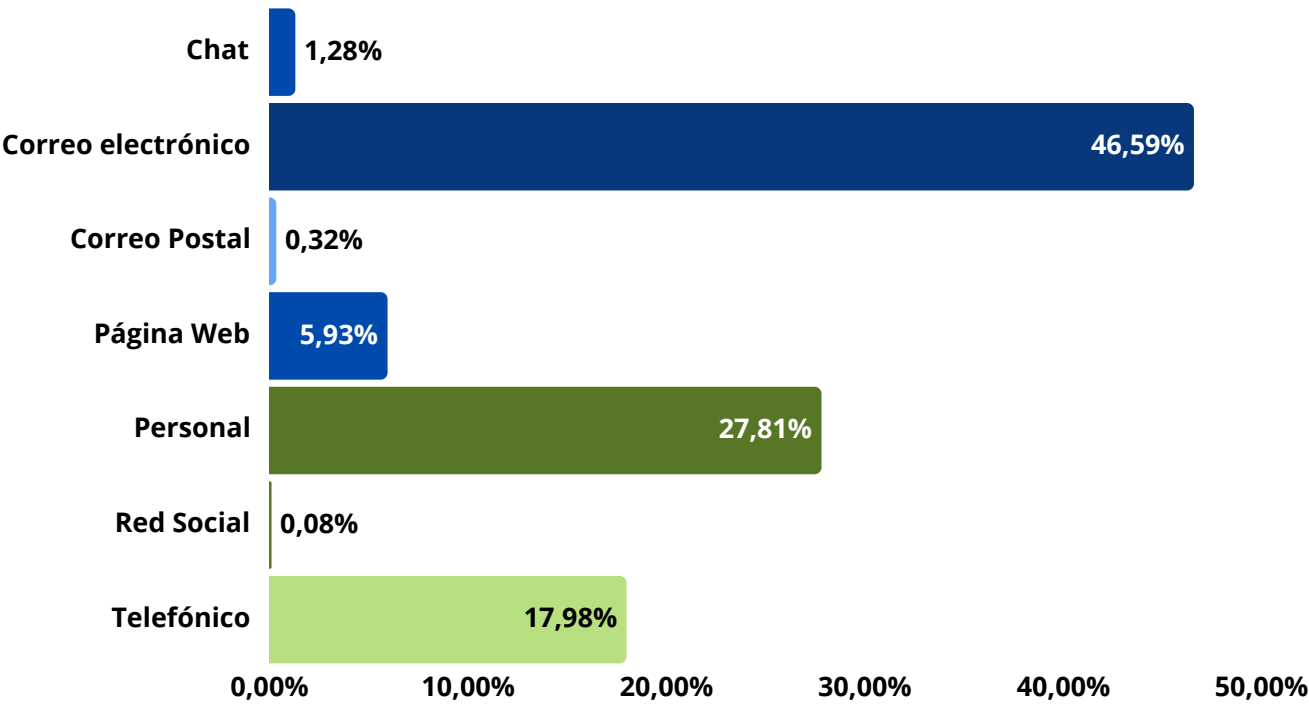


Grafica 3. Gestión de solución para los PQRSDF registrado durante la vigencia 2024 por Subdirecciones /Áreas

8. TOTAL CASOS RECIBIDOS POR CANAL DE ATENCIÓN DURANTE LA VIGENCIA 2024

De acuerdo con los canales de atención de CORPOCALDAS, durante la vigencia 2024 se recibieron 8.493 casos. Los medios de recepción más utilizados fueron:

- Canal virtual (correo electrónico, página web, chat y redes sociales), con un 53,89% del total, equivalente a 4.577 casos .
- Atención presencial, con un 27,81% (2.362 casos).
- Atención telefónica, con un 17,98% (1.527 casos), principalmente para informes de emergencias relacionadas con fauna.
- correo postal, con un 0,32% (27 casos).



Grafica 4. PQRSDF recibidas por Canal de Atención durante la vigencia 2024.

9. INDICADORES DE TIEMPOS DE RESPUESTA

VIGENCIA 2024

En la siguiente tabla, 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 2024 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 9. Tiempos de respuesta de derechos de petición recibidos durante la vigencia 2024.

TIPO DERECHO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (En días hábiles)
Interés Particular / General	14
Información Pública - Copias	8
Consulta	21
Entes de Control	9

La siguiente tabla, muestra los tiempos promedio de respuesta en días hábiles para las quejas, reclamos y denuncias recibidas durante el año 2024 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.

tabla 10. Tiempos de respuesta de derechos de petición recibidos durante la vigencia 2024.

TIPO DERECHO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO (En días hábiles)
Queja	9
Reclamo	9
Denuncia	17

10. ATENCIÓN POR MUNICIPIOS Y SUBREGIONES VIGENCIA 2024

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.

tabla 11. Cantidad de casos registrados por Municipio durante la vigencia 2024.

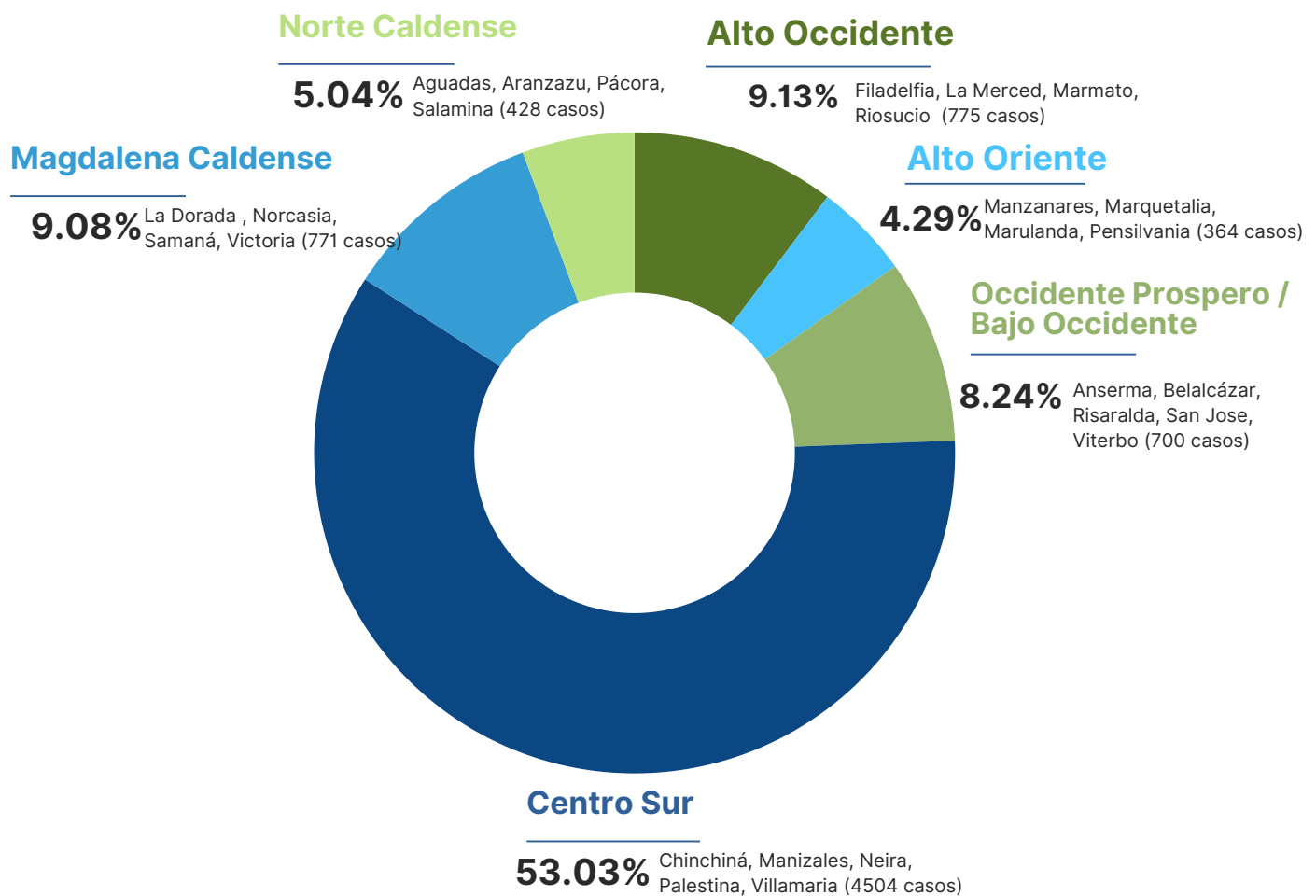
MUNICIPIO	TOTAL PQRSDF	% Total PQRSDF	MUNICIPIO	TOTAL PQRSDF	% Total PQRSDF
Manizales	3383	39,83%	Norcasia	122	1,44%
Villamaría	449	5,29%	Pensilvania	118	1,39%
La Dorada	309	3,64%	Viterbo	118	1,39%
Anserma	260	3,06%	Marquetalia	106	1,25%
Riosucio	257	3,03%	La Merced	104	1,22%
Palestina	248	2,92%	Manzanares	96	1,13%
Chinchiná	238	2,80%	Marmato	90	1,06%
Supía	189	2,23%	Aranzazu	89	1,05%
Neira	186	2,19%	San José	74	0,87%
Aguadas	184	2,17%	Pácora	58	0,68%
Samaná	178	2,10%	Marulanda	44	0,52%
Victoria	162	1,91%	Salamina	97	1,14%
Filadelfia	135	1,59%	sin información/otras ciudades	951	11,20%
Belalcázar	124	1,46%	TOTAL	8493	
Risaralda	124	1,46%			

De las 8.493 PQRSDF registradas en total, se distribuyen entre los municipios del departamento según se detalla en la tabla anterior. Los registros están ordenados de manera descendente y muestran el porcentaje correspondiente, lo que permite identificar el promedio de casos atendidos por municipio en relación con el total del año.

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

10. ATENCIÓN POR MUNICIPIOS Y SUBREGIONES VIGENCIA 2024

A continuación, se presenta la distribución total de los casos por subregiones. Se destaca que Centro Sur concentra la mayor cantidad de casos, seguido por Alto Occidente, Magdalena Caldense y Occidente Próspero. En menor proporción se encuentran Norte Caldense y Alto Oriente



Grafica 5. Asignación de pqr sdf por subregión vigencia 2024

11. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el año 2024, la Corporación recibió un total de 61 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.

Sin embargo, algunas Subdirecciones superaron el plazo de 5 días hábiles establecido por la Ley para realizar estos traslados. La Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas tardó 16 días hábiles, Evaluación y Seguimiento 10 días hábiles y Planificación Ambiental 15 días hábiles. En contraste, la Subdirección de Infraestructura Ambiental realizó los traslados en solo 2 días hábiles, cumpliendo con los tiempos ideales.

En promedio, la Corporación tardó 10 días hábiles en trasladar los 61 casos, lo cual representa un indicador que requiere mejoras.

tabla 12. Cantidad de casos trasladados por competencia durante la vigencia 2024.

ÁREA Y/O DEPENDENCIA	TOTAL CASOS	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO (en días hábiles)
BIODIVERSIDAD	15	16
EVALUACIÓN	27	10
INFRAESTRUCTURA	14	2
PLANIFICACIÓN	5	15
TOTAL	61	10

12. CASOS DONDE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN VIGENCIA 2024

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 2024.

13. CONCLUSIONES

- Durante el año 2024, la Corporación recibió un total de 8.493 PQRSDF. Las peticiones predominaron significativamente, representando el 84.47% del total de casos, seguidas por las denuncias ambientales, que alcanzaron un 14.72%. 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 comparación con 2023, cuando se recibieron 8.003 PQRSDF, hubo un incremento de 490 casos en 2024.
- En 2024, las cuatro subdirecciones misionales de la Corporación gestionaron el 90,42% de las PQRSDF recibidas. El 9,58% restante de las PQRSDF fue gestionado por las áreas de apoyo.
- La Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas fue el área que más derechos de petición atendió, con 4.031 casos, lo que representa un aumento de 222 casos respecto a 2023. Seguido por la Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental con 2.017 casos, registrando 234 casos adicionales con respecto al año 2023.
- La Subdirección de Infraestructura Ambiental recibió 853 solicitudes, con una disminución de 75 casos en comparación con el año 2023. Por su parte, la Subdirección de Planificación Ambiental tramitó 778 casos, sumando 46 casos más que en 2023.
- Durante el año 2024, los medios de recepción más utilizados fueron principalmente los canales virtuales, con un total de 4.577 radicados, que incluyen correo electrónico, página web, chat y redes sociales. El canal personal con 2.362 radicados y telefónico con 1527 casos. Los demás canales registraron un menor uso. Estos resultados son consistentes con los del año 2023, lo que indica que nuestros usuarios continúan prefiriendo tanto los medios virtuales como los presenciales para registrar sus solicitudes. Las solicitudes que se registran por el canal telefónico en su gran mayoría son relacionadas con la línea de emergencia de fauna.
- Para la vigencia 2024 dentro de las Subdirecciones Misionales de la Corporaciones, la Subdirección de Infraestructura Ambiental tiene los mejores indicadores de gestión de solución a las PQRSDF con un promedio de atención oportuna del 96.31% del total de los casos que se registraron en el área, seguido por Evaluación y Seguimiento, Planificación Ambiental y por último Biodiversidad y Ecosistemas con un 65.56%.

13. CONCLUSIONES

- En 2024, la Corporación registró un 77,50% en el indicador de atención oportuna, lo que representa una disminución frente al 82,83% obtenido en 2023. Este resultado evidencia la necesidad de fortalecer los tiempos de respuesta a los derechos de petición para garantizar un mejor servicio a los usuarios.
- 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 17 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 2024 la subregiones presentaron la siguiente cantidad de casos, donde en comparación con el año 2023 centro sur y alto oriente presentaron un aumento, las demás regiones presentaron disminución en el número de casos

Centro Sur:	4.504 casos	- 322 casos mas que el año 2023
Alto Occidente:	775 casos	- 41 casos menos que el año 2023
Magdalena Caldense:	771 casos	- 8 casos menos que el año 2023
Occidente Prospero:	700 casos	- 114 casos menos que el año 2023
Norte Caldense:	428 casos	- 57 casos menos que el año 2023
Alto Oriente:	364 casos	- 27 casos mas que el año 2023

- En 2024, se trasladaron 61 casos en un promedio de 10 días hábiles, mientras que en 2023 fueron 98 casos en 7 días. Aunque hubo respuestas rápidas, el tiempo de traslado aún supera el plazo legal de 5 días, por lo que es necesario mejorar este indicador.

14. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el contexto presentado durante el periodo de análisis, vigencia 2024, 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.
- Solicitar por parte de cada Subdirector o Líder de proceso, acciones de respuestas inmediatas a los casos que se encuentren en estado, **en tramite y respuesta parcial**, 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.
- Es fundamental que cada Subdirector o Líder de proceso implemente las acciones necesarias para garantizar respuestas de fondo a las solicitudes de los usuarios. Esto permitirá resolver las inquietudes de manera efectiva, evitando que se presenten preguntas reiterativas y optimizando la gestión de los requerimientos.
- 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.
- Trasladar de manera inmediata los casos que los usuarios registran y que no son de competencia de la Corporación.

14. RECOMENDACIONES

- 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.