

# INFORME TERCER TRIMESTRE 2023



# INFORME PQRSDF TERCER TRIMESTRE 2023

# 1993

## PQRSDF RADICADOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE 2023

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2023, se tuvo el registro de 1.993 casos de PQRSDF .



# 82,47%

## GESTIÓN POSITIVA DE LOS CASOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE

Durante el tercer trimestre de la vigencia fueron resueltas 1.164 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 59.48% de los casos.

Igualmente 450 casos al 30 de septiembre se encontraban en trámite y con respuesta parcial en tiempo oportuno para ser atendidos.

En total el 82.47% de los casos presentaron un reporte positivo de su gestión en la Corporación, es decir, 1.614 casos.



# CONTENIDO

- 1 Introducción
- 2 PQRSDf recibidas en el trimestre
- 3 PQRSDf recibidas por Canal de Atención
- 4 PQRSDf por Municipios y Sub Regiones
- 5 Gestión de solución de los PQRSDf por Términos de Atención
- 6 PQRSDf por Clasificación
- 7 Indicadores
- 8 Traslados por Competencia
- 9 Informe Casos donde se negó Acceso a la información
- 10 Conclusiones
- 11 Recomendaciones

# **1.INTRODUCCIÓN**

La Subdirección Administrativa y Financiera desde el Sub Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, presenta este documento correspondiente al informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Corporación Autónoma Regional de Caldas durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 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 el de dar cumplimiento a la estrategia de Servicio al ciudadano del Programa de Transparencia y Ética Pública en el Subcomponente 3 "Gestión de relacionamiento con los ciudadanos".

Mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, se brinda información detallada sobre los PQRSDF recibidos por los diferentes canales habilitados por la Corporación, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las Sub Direcciones. El análisis fue realizado con base a la información generada por el Sistema Admiarchi.

Finalmente, el objetivo del presente informe es formular recomendaciones al Comité Directivo y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los grupos de valor de CORPOCALDAS.

**L u i s a F e r n a n d a R o d a s H e r n a n d e z**

**LÍDER SUBPROCESO**

**CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

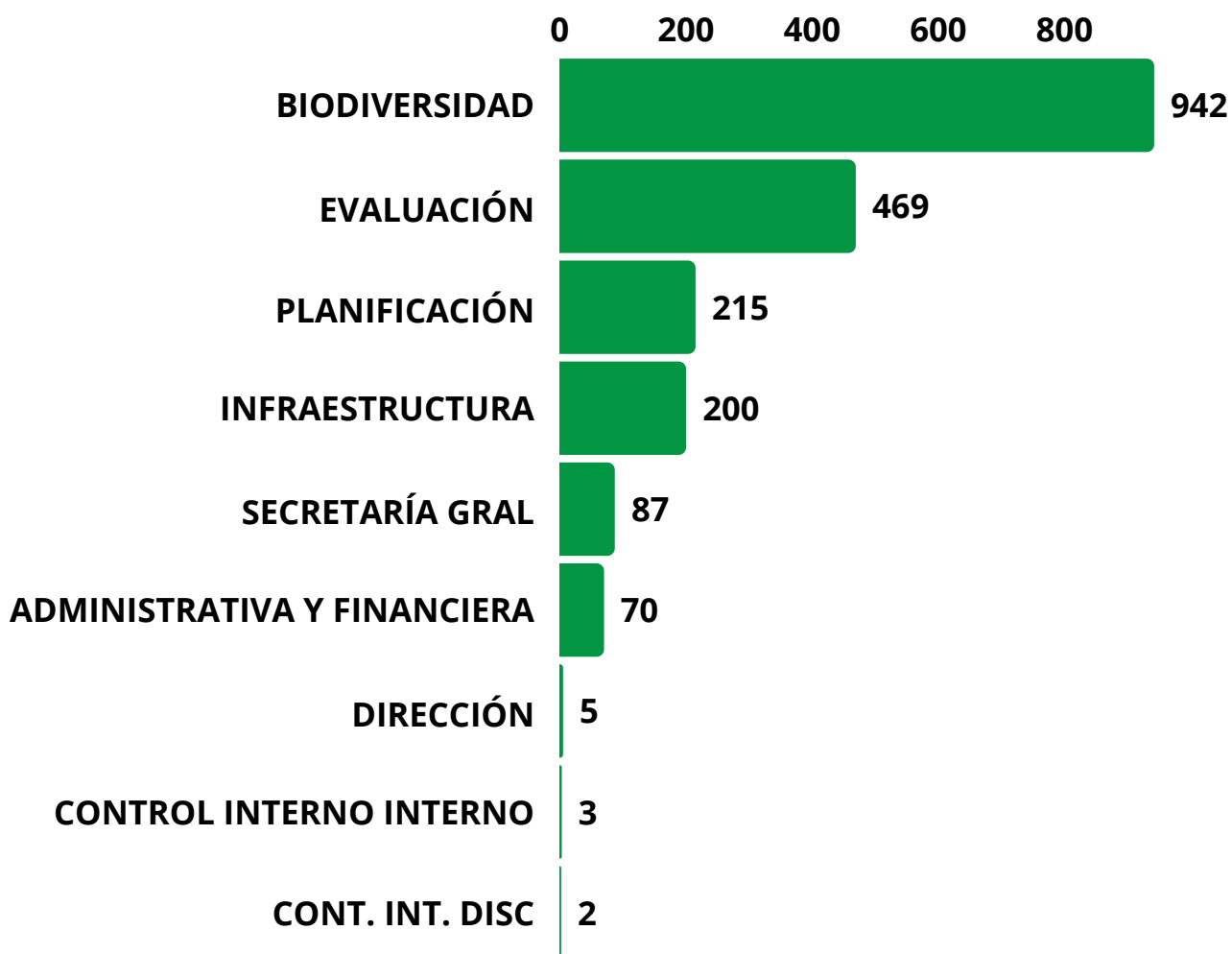
## 2.PQRSDF RECIBIDAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE 2023

Para el tercer trimestre de 2023, se entrega el informe de los casos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades PQRSDF radicados en el aplicativo ADMIARCHI,

En total fueron radicados 1.993 PQRSDF, de los cuales 1.604 fueron peticiones con un 80.48%, 379 denuncias con el 19.02%, y el 0.50% restante corresponde a 3 quejas, 2 reclamo, 3 sugerencias y 2 felicitaciones.

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

	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN
<b>BIODIVERSIDAD</b>	733	0	0	2	207	0
<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	312	2	0	0	154	1
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	182	0	0	0	17	1
<b>PLANIFICACIÓN</b>	215	0	0	0	0	0
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	85	0	0	1	1	0
<b>ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	68	0	2	0	0	0
<b>CONTROL INTERNO</b>	3	0	0	0	0	0
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	1	1	0	0	0	0
<b>DIRECCIÓN</b>	5	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	1604	3	2	3	379	2



Del total de PQRSDF registradas (1.993), el 91.62% fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, En primer lugar con un 47.27% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del tercer trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 23.53%, en tercer lugar la Sub Dirección de Planificación del Territorio con un 10.79% y con un 10.04% la Sub Dirección de Infraestructura Ambienta.

El 8.38% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.

### 3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

**351 CASOS**  
CANAL TELEFÓNICO  
**17.61%**



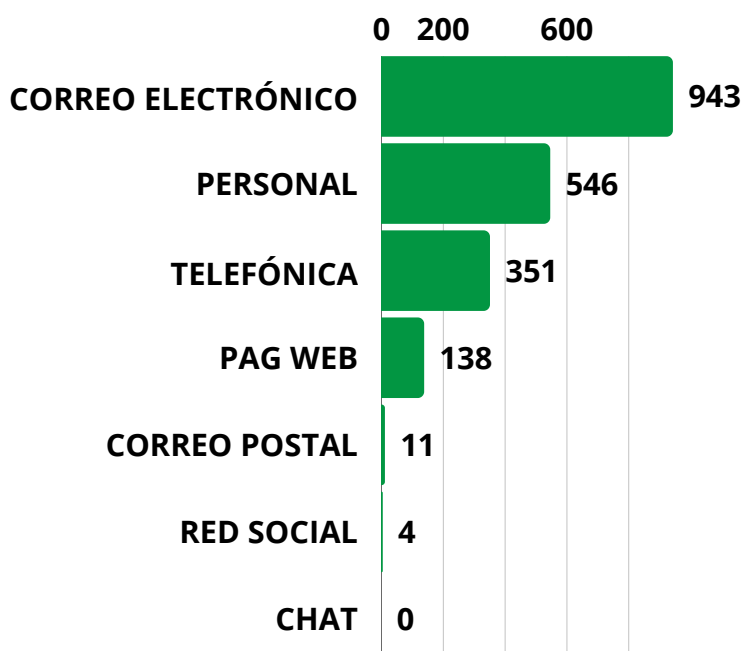
**11 CASOS**  
CANAL ESCRITO  
**0,55%**



**546 CASOS**  
CANAL PRESENCIAL  
**27.40%**



**1.085 CASOS**  
CANAL VIRTUAL  
**54.44%**



Los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el tercer trimestre fueron el canal virtual (1.085 casos) con un 54.44% y el canal presencial y correo postal (557 casos) con un 27.95%. seguido por el canal telefónico con 351 casos con un 17.61%

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

## 4. PQRSDF POR MUNICIPIOS Y SUB REGIONES

CIUDAD	TOTAL PQRSDF	CIUDAD	TOTAL PQRSDF
Manizales	762	Pensilvania	32
La Dorada	106	Salamina	31
Villamaría	73	Belalcázar	28
Anserma	68	Aranzazu	28
Neira	60	Norcasia	25
Samaná	59	Marquetalia	24
Supía	55	La Merced	24
Chinchiná	50	San José	24
Riosucio	49	Manzanares	22
Palestina	46	Marmato	20
Aguadas	44	Pácora	14
Victoria	42	Marulanda	7
Filadelfia	38	sin información/otras ciudades	186
Risaralda	38	<b>TOTALES</b>	<b>1993</b>
Viterbo	38		

Del total de PQRSDF registradas (1.993), se distribuyen por Municipios del Departamento como se muestra en la tabla anterior. Los registros son presentados de manera descendente iniciando con el Municipio de Manizales con 762 casos registrados para el periodo de analisis y terminando en Marulanda con 7 casos.

En la clasificación "Sin información/otra ciudades" se tienen casos donde la petición no hace referencia a un Municipio o es de otra Ciudad fuera del Departamento.

A continuación se detalla para las 6 Subregiones de Caldas, el total de PQRSDF registradas en la Corporación.



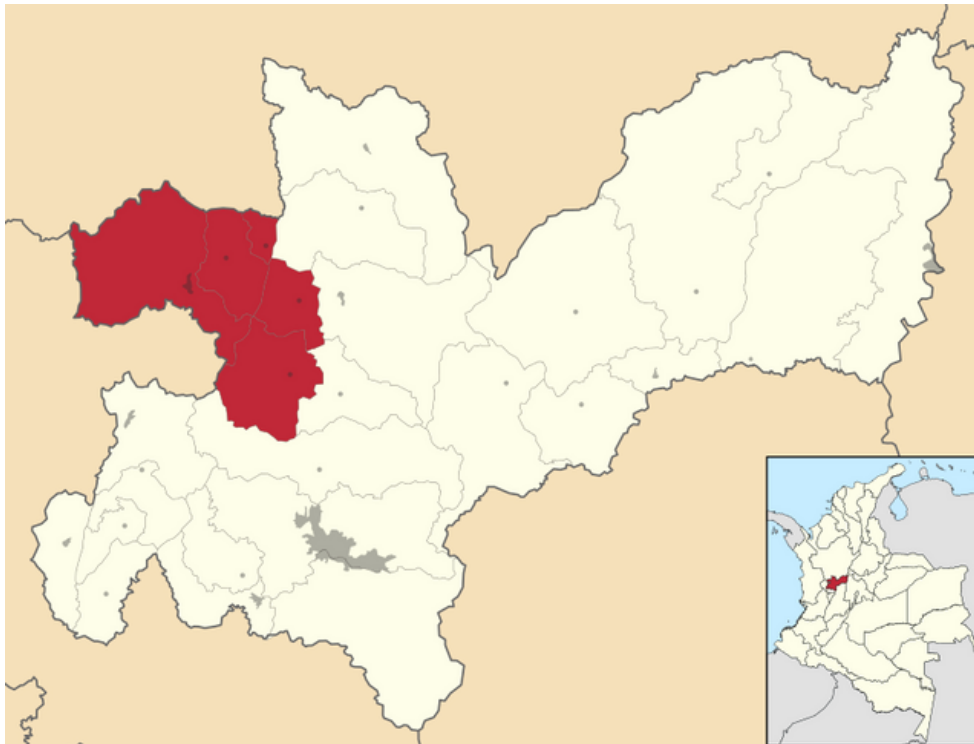
## ALTO ORIENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Manzanares	17	1	0	1	3	0
Marquetalia	19	0	0	1	4	0
Marulanda	6	0	0	0	1	0
Pensilvania	24	0	0	0	8	0
<b>TOTALES</b>	<b>66</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>0</b>

Para la Sub Región del Alto Oriente, durante el tercer trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de peticiones en el Municipio de Pensilvania con 32 casos, seguido por Marquetalia y Manzanares con 24 y 22 casos respectivamente, Marulanda es el municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de casos. Por otro lado, se presentó 1 queja, 2 sugerencias y 16 denuncias.

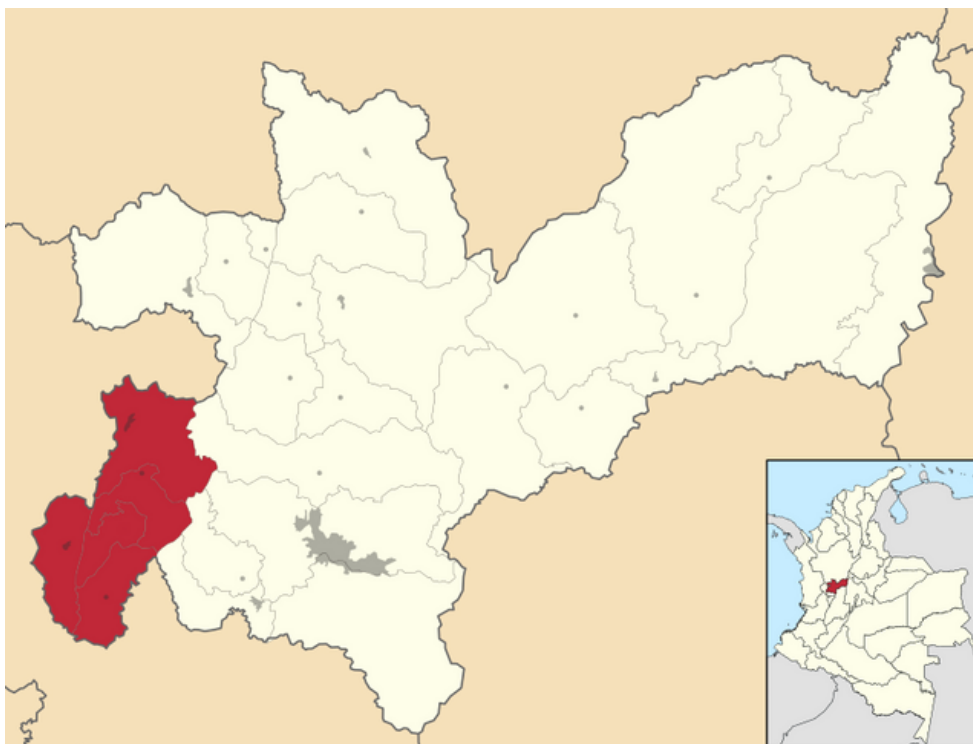
## ALTO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Filadelfia	23	0	0	0	15	0
La Merced	15	0	0	0	9	0
Marmato	20	0	0	0	0	0
Riosucio	36	0	0	0	13	0
Supía	40	0	0	0	15	0
<b>TOTALES</b>	<b>134</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>0</b>

Para la Sub Región del Alto Occidente, durante el tercer trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de casos en los Municipios de Supía y Riosucio con 55 y 49 casos respectivamente, seguido por Filadelfia y La Merced con 38 y 24 casos respectivamente, Marmato es el Municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de casos. Por otro lado, se recibieron en total 52 denuncias ambientales en toda la Sub Región siendo Supía, Filadelfia y Riosucio los Municipios con mayor casos, en comparación con La Merced con menor casos.

## OCCIDENTE PRÓSPERO O BAJO OCCIDENTE

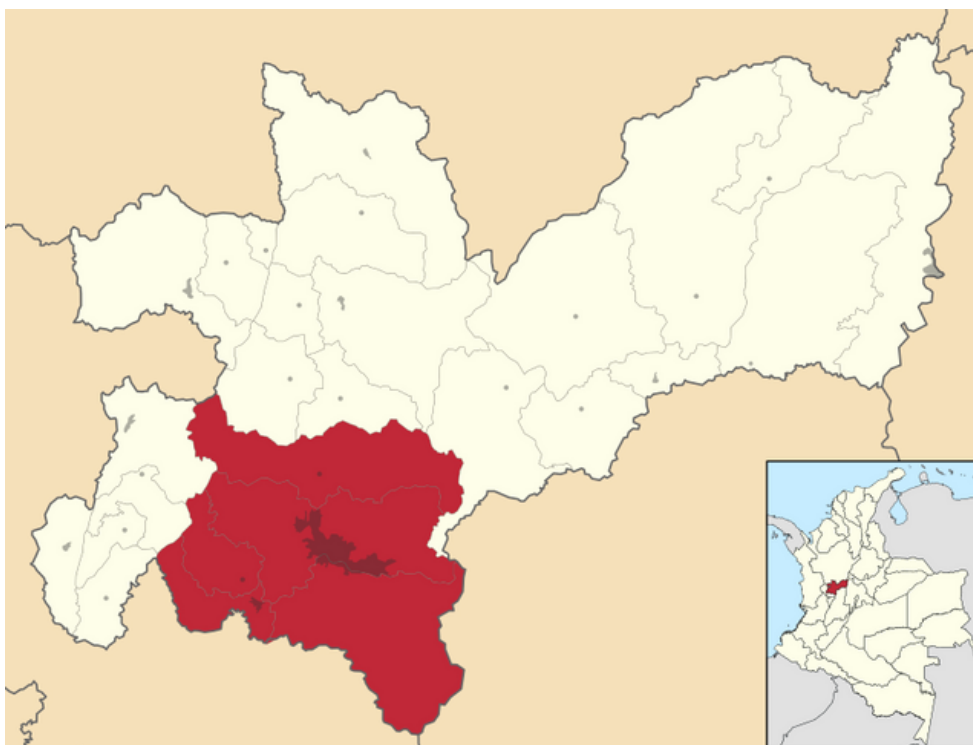


MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Anserma	40	0	0	0	28	0
Belalcázar	16	0	0	0	12	0
Risaralda	25	0	0	0	13	0
San José	20	1	0	0	3	0
Viterbo	30	0	0	0	8	0
<b>TOTALES</b>	<b>131</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>64</b>	<b>0</b>

Para la Sub Región del Occidente Próspero, durante el tercer trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de casos en el Municipio de Anserma con 68 casos, seguido por Risaralda y Viterbo con 38 caso cada uno, Belalcázar con 28 peticiones respectivamente, San José es el Municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de casos.

Por otro lado, se recibieron en total 64 denuncias ambientales siendo Anserma quien tiene el mayor número de casos y San José el de menos denuncias ambientales presentada.

## CENTRO SUR

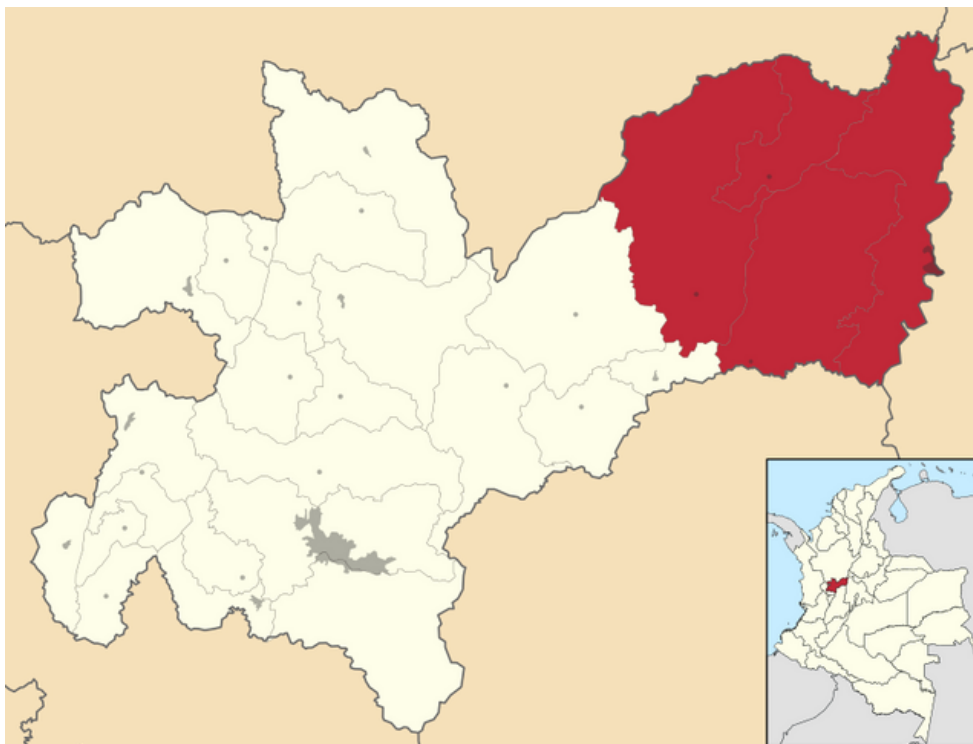


MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Chinchiná	42	0	0	0	8	0
Manizales	645	1	1	0	113	2
Neira	43	0	0	0	17	0
Palestina	34	0	0	0	12	0
Villamaria	59	0	0	0	14	0
<b>TOTALES</b>	<b>823</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>164</b>	<b>2</b>

Para la Sub Región Centro Sur, durante el tercer trimestre de la actual vigencia, se radicaron en total 991 PQRSDf, de las cuales 823 corresponden a peticiones. Se presentó mayor concentración de Peticiones en el Municipio de Manizales con 762 casos, seguido por Villamaría con 73 casos y Neira 60 casos, Palestina es el Municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de peticiones con 46 casos.

Por otro lado, se recibieron en total 164 denuncias ambientales en toda la Sub Región, presentándose igualmente mayor número de casos en la Capital del Departamento. Se presento 1 queja 1 reclamo y felicitaciones en toda la Sub Región.

## MAGDALENA CALDENSE

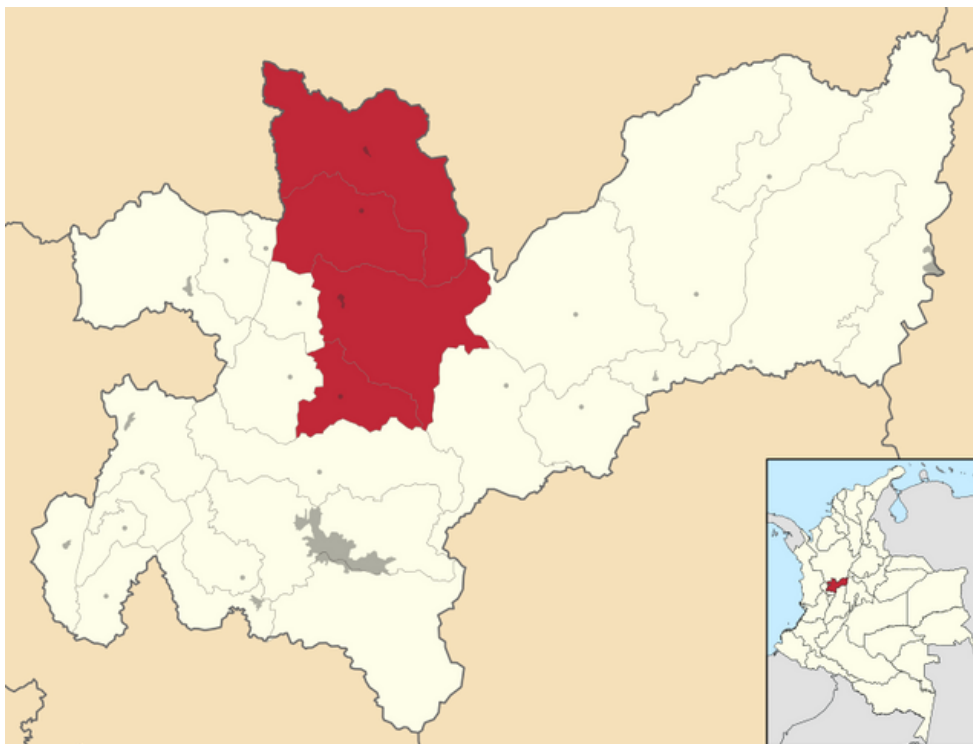


MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
<b>La Dorada</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>
<b>Norcasia</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>Samaná</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>0</b>
<b>Victoria</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>TOTALES</b>	<b>187</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>0</b>

Para la Sub Región del Magdalena Caldense, durante el tercer trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de casos en el Municipio de La Dorada con 106 casos, seguido por Samaná con 59 casos, Victoria con 42 casos y Norcasia es el Municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de peticiones con 25 casos.

Por otro lado, se recibieron en total 44 denuncias ambientales en toda la Sub Región, presentándose mayor número de casos en el Municipio de Samaná y La Dorada, Norcasia es el Municipio que tiene el menor número de denuncias. Se presento en La Dorada 1 queja,

## NORTE CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
<b>Aguadas</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>
<b>Aranzazu</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>Pacora</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Salamina</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>TOTALES</b>	<b>90</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>0</b>

Para la Sub Región Norte Caldense, durante el tercer trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de casos en el Municipio de Aguadas con 44 casos seguido por Salamina con 31 casos. Pácora es el Municipio con menos número de casos. En las denuncias ambientales se recibieron 27 casos, presentándose mayor casos en el Municipio Aguadas y Aránzazu, Siendo Salamina y Pácora los Municipios con menor casos registrados.

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

	<b>FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO</b>	<b>FINALIZADOS FUERA DEL TERMINO</b>	<b>PENDIENTES NO VENCIDAS</b>	<b>PENDIENTES VENCIDAS</b>
<b>BIODIVERSIDAD</b>	478	219	217	5
<b>EVALUACIÓN</b>	304	53	100	7
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	149	2	43	0
<b>PLANIFICACION</b>	101	36	68	8
<b>SECRETARIA</b>	67	6	13	1
<b>ADMINISTRATIVA Y FRA</b>	59	5	6	0
<b>CONTROL INTERNO</b>	3	0	0	0
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	2	0	0	0
<b>DIRECCIÓN</b>	1	0	3	1
<b>TOTALES</b>	1164	321	450	22
<b>PORCENTAJE</b>	<b>59,48%</b>	<b>16,40%</b>	<b>22,99%</b>	<b>1,12%</b>

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2023 fueron resueltas 1164 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, lo que equivale al 59.48% de los casos. Igualmente a la fecha del corte del informe, el 30 de septiembre, se evidencia 450 casos como pendientes no vencidos, es decir, son casos a los que aun no se les cumplía la fecha de vencimiento y el estado se encontraba en tramite o respuesta parcial, lo que equivale a un 22.99% de los casos. En total se tuvo un 82.47% de gestión positiva.

Los casos finalizados fuera del término son aquellos que fueron cerrados como respuesta definitiva en el Admiarchi después de la fecha de vencimiento, y los casos pendientes vencidos son aquellos que a la fecha de corte del presente informe el estado se encontraba en tramite o en respuesta parcial y la fecha de vencimiento ya había pasado. Todos estos equivale al 17.53% del total de los casos registrados.

## 6.PQRSDF POR CLASIFICACIÓN

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

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Contaminación de aguas	66
Deforestacion (Tala Rasa)	65
Tala-(árboles aislados o dispersos, anillado)	45
Tenencia ilegal de fauna silvestre	23
Conflictos por uso de Agua	17
Incendio- forestal- Quemias no controladas	17
OTRAS SUBCLASIFICACIONES	146
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>

Durante el tercer trimestre de 2023, se recibieron en total 379 denuncias ambientales, en donde la mayor concentración estuvo en temas como contaminación de aguas, deforestación (tala rasa), tala-(árboles aislados o dispersos, anillado), tenencia ilegal de fauna, conflictos por uso de agua e Incendio- forestal- quemias no controladas, como se muestra en la tabla anterior. En menor proporción se presentaron denuncias por otros temas.



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

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Análisis de riesgo por caída de árboles	143
Rescate de Fauna Silvestre por tercero	113
Flora	99
Análisis de riesgo por movimiento de tierra	46
Minería	42
Educación Ambiental ( Charlas y material)	41
OTRAS SITUACIONES	532
<b>TOTAL</b>	<b>1016</b>

Durante el tercer trimestre de 2023 se registró un total de 1.016 peticiones de interés particular/general, los cuales se concentraron en temas como análisis de riesgo por caída de árboles, rescate de fauna silvestre por terceros, flora, análisis de riesgo por movimiento de tierra, minería, educación ambiental (charlas y material).

En menor proporción se presentaron peticiones por otros temas.

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

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Temas Administrativos y Financieros	29
Temas relacionados con Trámites ambientales	28
temas relacionados con Minería	27
Licencias Ambientales	25
Temas relacionados con Procesos Sancionatorios	21
<b>OTRAS SITUACIONES</b>	<b>152</b>
<b>TOTAL</b>	<b>282</b>

Durante el tercer trimestre de 2023 fueron registradas 282 peticiones de información pública/copias, las cuales se concentraron en temas como temas administrativos y financieros, temas relacionados con trámites ambientales, temas relacionados con minería, licencias ambientales, temas relacionados con procesos sancionatorios.

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

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

<b>SUBCLASIFICACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
De asesoría de flora	45
Determinantes ambientales para un predio, con fines de proyecto o licencia urbanística	37
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	28
<b>OTRAS SITUACIONES</b>	<b>83</b>
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>

Durante el tercer trimestre de 2023 fueron registradas en total 193 consultas, en donde predominaron temas como asesoría de flora, determinantes ambientales con fines urbanísticos, recurso hídrico (uso y aprovechamiento, trámites).

En menor proporción se presentaron consultas por otros temas.

## 7.INDICADORES

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

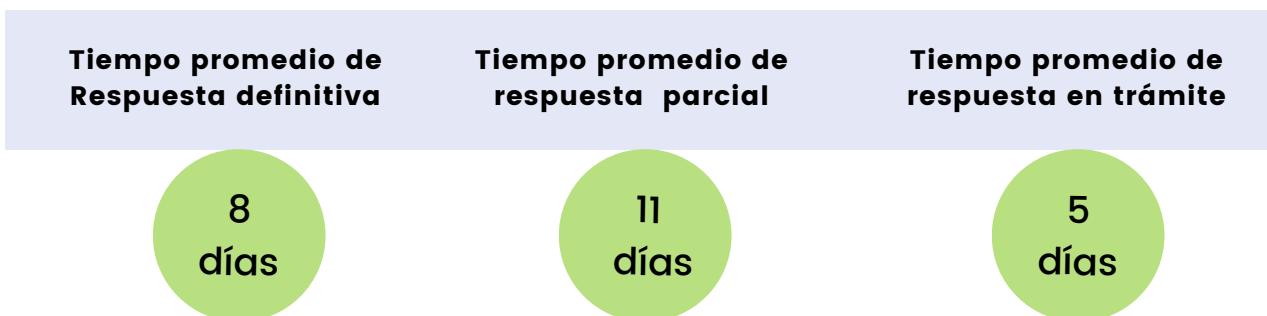


El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de interés general o particular para el tercer trimestre del 2023 fue de 13 días hábiles. Un indicador positivo, teniendo en cuenta que el plazo otorgado por Ley son 15 días hábiles.

Igualmente, el indicador para las respuestas parciales evidencia un buen comportamiento con 20 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble del tiempo inicial, es decir 30 días hábiles.

Los tiempos promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 8 días hábiles de los 15 días hábiles otorgados por Ley.

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



El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de información pública o copias para el tercer trimestre del 2023 fue de 8 días hábiles. Un indicador positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles.

El tiempo promedio de respuesta parcial es de 11 días, correspondiente a 1 caso recibido, es un indicador positivo teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto de 20 días hábiles.

El indicador de los tiempos promedio de respuesta en trámite se encuentra en 5 días, es un indicador positivo, porque se encuentra dentro de los términos de Ley, es decir, 10 días hábiles.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A ENTES DE CONTROL:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
8 días	N/A	5 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición a Entes de Control para el tercer trimestre del 2023 fue de 8 días hábiles. Es un indicador muy positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles para responder solicitudes de Entes de Control. El indicador de tiempo de respuesta parcial se encuentra en 0 lo que quiere decir que al corte del informe no habían respuestas parciales

Los tiempos de promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 5 días hábiles de los 10 otorgados por Ley

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

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
20 días	46 días	14 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de consulta para el tercer trimestre del 2023 fue de 20 días hábiles. Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 30 días hábiles para la respuesta de este tipo de peticiones, lo que muestra que la Corporación presenta un buen indicador de respuesta para este tipo de peticiones.

El indicador de las respuestas parciales tiene un comportamiento positivo con 46 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto, es decir 60 días.

Los tiempos promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 14 días hábiles de los 30 días hábiles otorgados por Ley.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
5 días	N/A	1 días

Para el tercer trimestre del 2023, se tuvo el registro de 2 quejas las cuales presentaron un tiempo promedio de respuesta definitiva de 5 días. La Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos, lo que representa un buen comportamiento en la respuesta. El indicador de tiempo de respuesta parcial se encuentra en 0 lo que quiere decir que al corte del informe no habían respuestas parciales

El indicador de los tiempos promedio de respuesta de los casos que al corte del informe aun estaban en trámite se encuentra en 1 día, corresponde a un caso que esta dentro del tiempo establecido de los 15 días hábiles otorgados por Ley.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DENUNCIAS:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
16 días	23 días	7 días

El tiempo promedio de respuesta de las denuncias para el tercer trimestre del 2023 fue de 16 días hábiles. Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos. Lo que quiere decir que respondieron casos después de la fecha de vencimiento, siendo este un indicador negativo por mejorar.

El indicador de las respuestas parciales tiene un buen comportamiento con 23 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto, es decir 30 días hábiles.

El tiempo promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento con 7 días hábiles, de los 15 días hábiles otorgados por Ley.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
13 días	N/A	N/A

Para el tercer trimestre del 2023 se tuvo el registro de 2 reclamos, con un tiempo promedio de respuesta de 13 días hábiles, de los 15 días hábiles estipulados por Ley.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
N/A días	N/A	7 días

Para el tercer trimestre del 2023 el indicador de los tiempos promedio de respuesta de los casos que al corte del informe aun estaban en trámite se encuentra en 7 días, corresponde a un caso que esta dentro del tiempo establecido de los 15 días hábiles otorgados por Ley.

## 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	CANTIDAD CASOS	CANTIDAD DE DIAS	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO
BIODIVERSIDAD	23	296	13
EVALUACIÓN	5	46	9
INFRAESTRUCTURA	6	6	1
PLANIFICACION	2	27	14
SECRETARIA	0	0	N/A
ADMINISTRATIVA Y FRA	0	0	N/A
CONTROL INTERNO	0	0	N/A
CONT. INTER. DISCIPLIN.	0	0	N/A
DIRECCIÓN	0	0	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>375</b>	<b>10</b>

Durante el tercer trimestre de la vigencia fueron recibidos 36 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 10 días hábiles, es un indicador negativo, ya que según la Ley estos casos deben ser trasladados a la Entidad competente en el transcurso de los primeros 5 días hábiles, después de haberlos radicado.



## **9. INFORME 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 el tercer trimestre de la vigencia 2023.

## 10. CONCLUSIONES

- Para el tercer trimestre de 2023 la Corporación registró un total de 1.993 PQRSDF, en comparación con el segundo trimestre de 2.046 registros, con una diferencia de 53 casos menos.
- Del total de casos, 1.604 fueron peticiones con un 80.48%, 379 denuncias con el 19.02%, 3 quejas, 2 reclamos, 3 sugerencias y 2 felicitaciones, que equivalen al 0.5% restante.
- Del total de PQRSDF registradas (1.993), el 91.62% fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, en primer lugar con un 47.27% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del tercer trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 23.53%, en tercer lugar Sub Dirección de Planificación Ambiental del Territorio con un 10.79%, en cuarto lugar la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental con un 10.04% y con un 8.38% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.
- Durante el tercer trimestre de la vigencia 2023 fueron resueltas 1.164 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 59.48% de los casos. A 30 de septiembre se encontraban pendientes 450 casos no vencidos, es decir, que aun estaban dentro de las fechas establecidas para responder, lo que equivale a un 22.99%. En total se tuvo un 82.47% de gestión positiva del total de los casos.
- Los casos finalizados fuera del término equivalen a un 16.40%, esto quiere decir que 321 casos fueron cerrados como respuesta definitiva en el sistema de Admiarchi fuera de la fecha de vencimiento. Igualmente se evidencian 22 casos que a la fecha del corte del informe estaban vencidos y aun no estaban cerrados como respuesta definitiva, lo que equivale a un 1,12%. En total se tuvo un 17.53% de gestión negativa en el total de los casos.
- Los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el tercer trimestre fueron el canal virtual (1.085 casos) con un 54.44% y el canal presencial (557 casos) con un 27.95%. Dentro del canal virtual tenemos medios de recepción como el correo electrónico, página web, chat y redes sociales .
- Del total de PQRSDF registradas (1.993), los Municipios del Departamento que presentaron mas casos están concentrados por Sub Regiones así:

Centro Sur:	991 casos
Magdalena Caldense:	232 casos
Occidente Próspero:	196 casos
Alto Occidente:	186 casos
Norte Caldense:	117 casos
Alto Oriente:	85 casos
- En el análisis se puede evidenciar que el Municipio con mayor número de casos registrados fue en Manizales con 762 casos, y el Municipio con menor número de casos registrados fue Marulanda con 7 casos.

- Los indicadores de respuesta en promedio están dentro de los términos de Ley, reflejando que se mantienen respecto al trimestre anterior. Sin embargo estos resultados reflejan que aunque se tiene una cantidad considerable de casos con respuestas por fuera de los términos, también se tienen respuestas muy oportunas que infieren en el indicador.
- Fueron trasladados por competencia 36 casos, en un tiempo promedio de 10 días hábiles siguientes de haberlos recibido, lo que quiere decir que no es un indicador positivo, ya que lo estipulado por la Ley son 5 días hábiles. Además se evidencia un aumento de los casos y los días de atención con respecto al trimestre anterior.

## 11. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el contexto presentado durante el periodo de análisis, se considera pertinente presentar las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar la prestación de los servicios ambientales por parte de las diferentes áreas y dependencias de la Corporación para los siguientes trimestres de la vigencia 2023.

- 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.
- 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 denuncias ambientales presentadas por los usuarios, lo que permita dar respuesta dentro de los términos e incrementar el índice de satisfacción de los usuarios y grupos de valor.
- Evaluar por parte de Subdirectores y líderes de procesos, los motivos de los incumplimientos a los PQRSDF para generar planes de mejoramiento en cada una de las áreas o dependencias de la Corporación.
- Agilizar por parte de Subdirectores y Líderes, la aprobación de los PQRSDF que se encuentran para su revisión, dado que muchos de los vencimientos se originan por la inoportuna aprobación de estos.
- Evaluar por parte de los Subdirectores las acciones que sean necesarias para garantizar realizar los traslados por competencia, cuando haya lugar, de manera mas oportuna.
- Realizar revisiones constantes por parte de las secretarias de las Subdirecciones de los casos que ya tienen respuesta distribuida, con el fin de actualizar el estado del PQRSDF en el Admiarchi. De igual manera, recordarle al equipo de trabajo modificar este estado al momento de elaborar la respuesta de la solicitud para evitar reprocesos.
- Continuar con una comunicación constante entre las secretarias de las Subdirecciones, y los demás funcionarios que lo necesiten, con la funcionaria Leidy Johana González quien realiza el seguimiento y control de PQRSDF, con el fin de brindar el apoyo que se requiera y generar procesos de retroalimentación mutua.