

INFORME PRIMER TRIMESTRE 2023

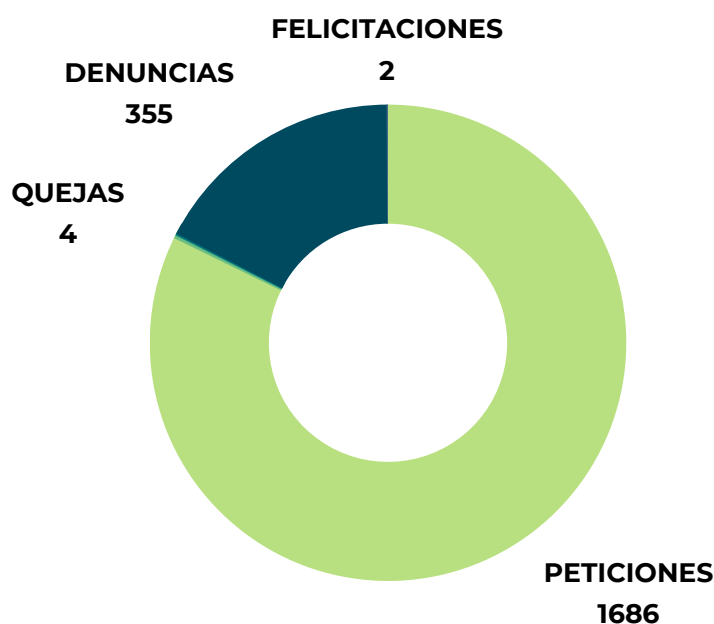


INFORME PQRSDF PRIMER TRIMESTRE 2023

2.050

PQRSDF RADICADOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2023

Durante el primer trimestre de la vigencia 2023, se tuvo el registro de 2.050 casos de PQRSDF .



80,44%

GESTIÓN POSITIVA DE LOS CASOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE

Durante el primer trimestre de la vigencia fueron resueltas 1.576 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 76,88% de los casos.

Igualmente 73 casos cerraron al 31 de marzo como pendientes no vencidas.

En total el 80,44% de los casos presentaron un reporte positivo de su gestión en la Corporación, es decir, 1649 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 Sub Dirección 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 1 de enero y el 31 de marzo de 2.023, 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.

Sandra Lucia Burgos Restrepo

LÍDER SUBPROCESO

CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

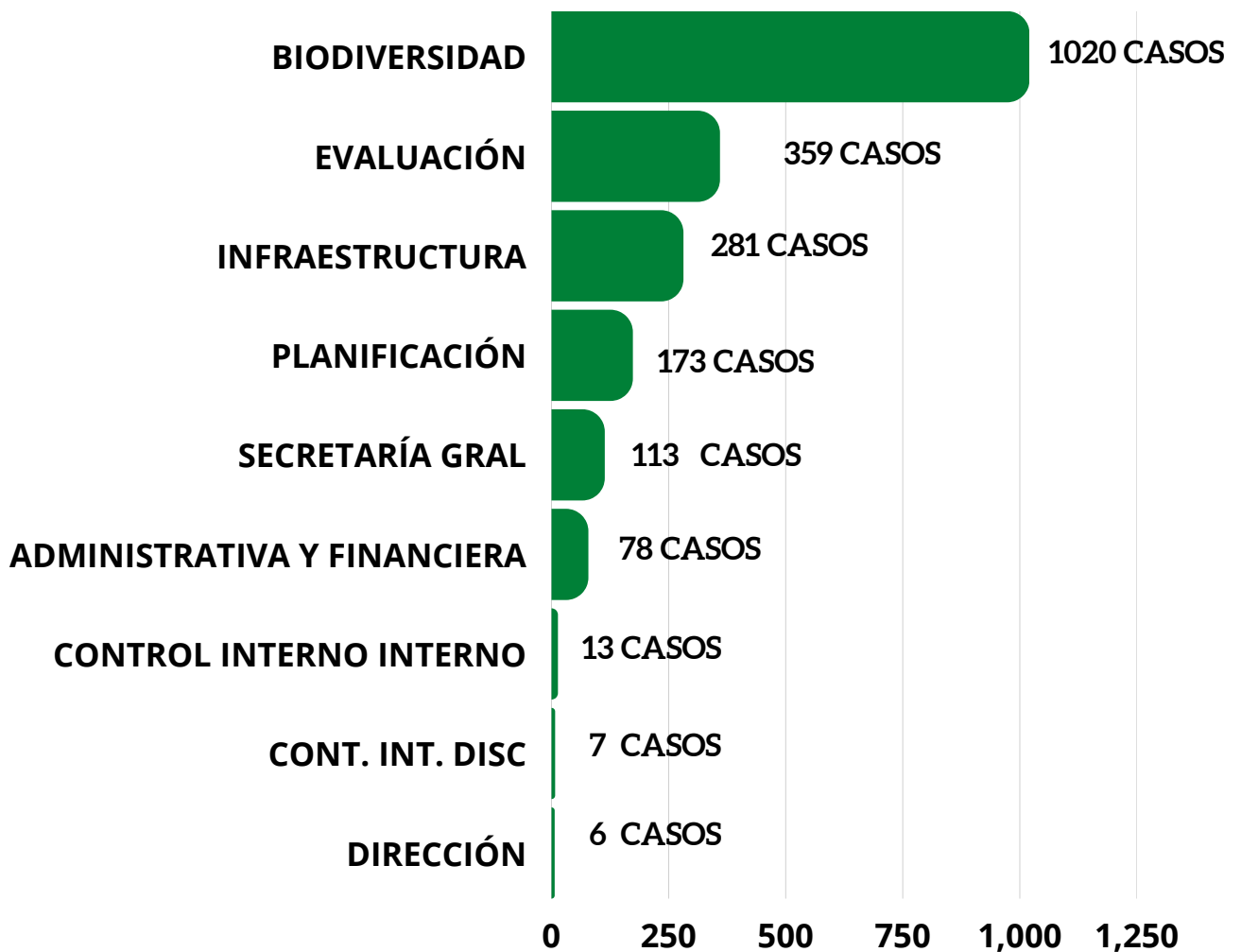
2.PQRSDF RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2023

Para el primer 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 2.050 PQRSDF, de los cuales 1.686 fueron Peticiones con un 82,24%, 355 denuncias con el 17,32%, y el 0.44% restante corresponde a 4 quejas, 1 reclamo, 2 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
BIODIVERSIDAD	801	1	0	1	216	1
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	233	1	1	0	123	1
INFRAESTRUCTURA	265	0	0	0	16	0
PLANIFICACIÓN	172	0	0	1	0	0
SECRETARÍA GENERAL	113	0	0	0	0	0
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	78	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO	13	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	2	0	0	0	0
DIRECCIÓN	6	0	0	0	0	0
TOTALES	1686	4	1	2	355	2



Del total de PQRSDf registradas (2.050), el 89,41% fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, En primer lugar con un 49,76% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del primer trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 17,51%, en tercer lugar la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental con un 13,71% y con un 8,44% la Sub Dirección de Planificación del Territorio.

El 10,59% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.

3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

442 CASOS
CANAL TELEFÓNICO
21,56%



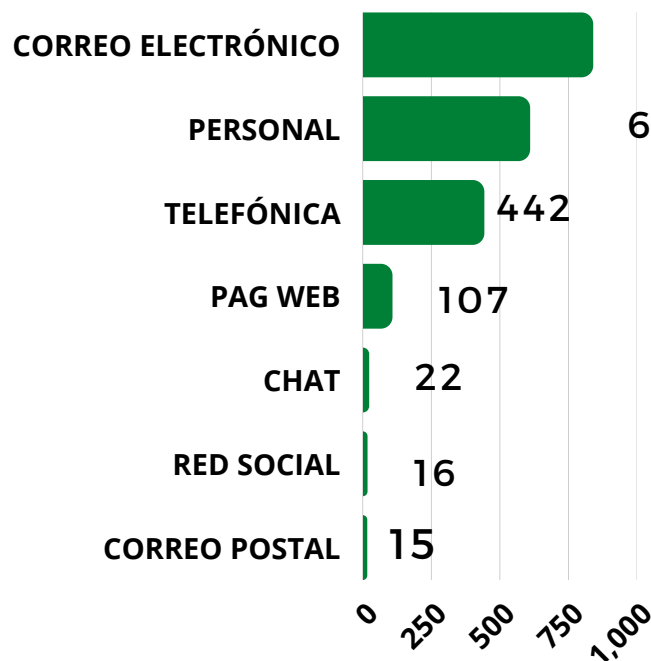
15 CASOS
CANAL ESCRITO
0,73%



609 CASOS
CANAL PRESENCIAL
29,71%



984 CASOS
CANAL VIRTUAL
48%



Los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el Primer trimestre fueron el canal virtual (984 casos) con un 48% y el canal presencial (609 casos) con un 29,71%.

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

4. PQRSD POR MUNICIPIOS Y SUB REGIONES

CIUDAD	TOTAL PQRSD
Manizales	850
La Dorada	79
Anserma	77
Villamaría	72
Aguadas	66
Chinchiná	65
Riosucio	62
Neira	61
Samaná	57
Supía	55
Palestina	55
Marquetalia	50
Filadelfia	45
Marmato	37
Norcasia	37

CIUDAD	TOTAL PQRSD
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
sin información/otras ciudades	70
TOTALES	2.050

Del total de PQRSD registradas (2.050), 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 850 casos registrados para el periodo de analisis y temrinando en Pácora con 9 casos.

En la clasificacion "Sin información/otra ciudades" se tienen casos donde la petición no hace referencia a un municipio o es de otra ciudad fuera del deparatamento.

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

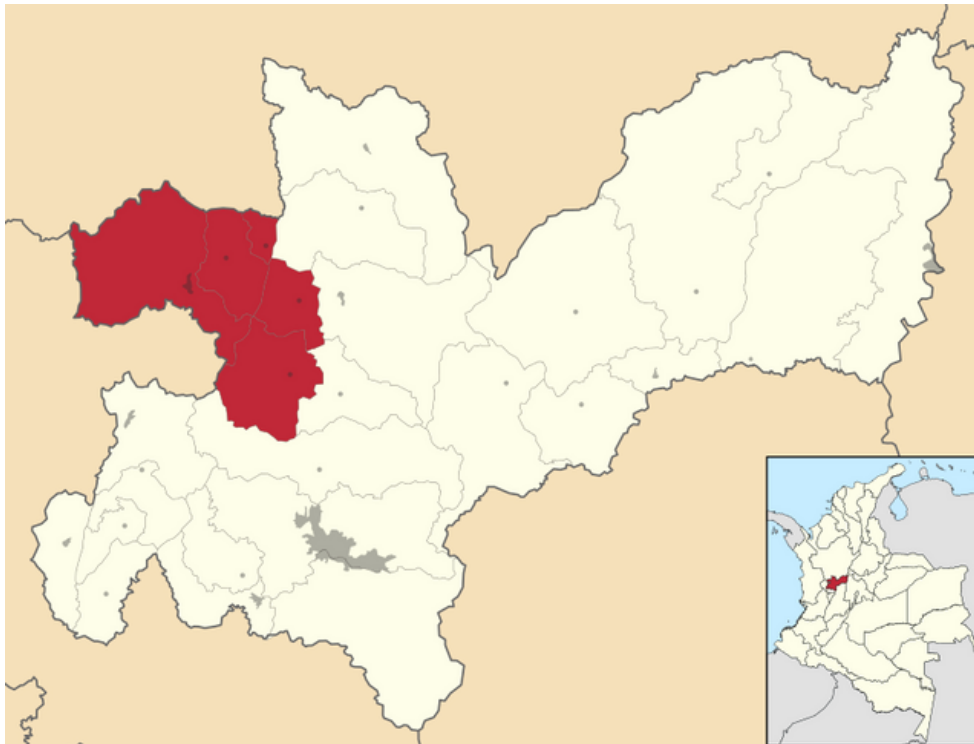
ALTO ORIENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Manzanares	17	1	0	0	6	0
Marquetalia	44	0	0	0	6	0
Marulanda	9	0	0	0	1	0
Pensilvania	16	0	0	0	6	0
TOTALES	86	1	0	0	19	0

Para la Sub Región del Alto Oriente, durante el primer trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de Peticiones en el municipio de Marquetalia con 44 casos, seguido por Manzanares y Pensilvania con 17 y 16 peticiones respectivamente, Marulanda es el municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de peticiones y denuncias ambientales.

ALTO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Filadelfia	28	0	0	0	16	1
La Merced	21	0	0	0	6	0
Marmato	27	0	0	0	10	0
Riosucio	39	0	0	0	23	0
Supía	37	0	0	0	18	0
TOTALES	152	0	0	0	73	1

Para la Sub Región del Alto Occidente, durante el primer trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de Peticiones en los municipios de Riosucio y supia con 39 y 37 casos respectivamente, seguido por Filadelfia y Marmato con 27 y 28 peticiones respectivamente, La merced es el municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de peticiones . Por otro lado, se recibieron en total 73 denuncias ambientales en toda la Sub Region, presentandose mayor número de casos en Riosucio.

OCCIDENTE PRÓSPERO O BAJO OCCIDENTE

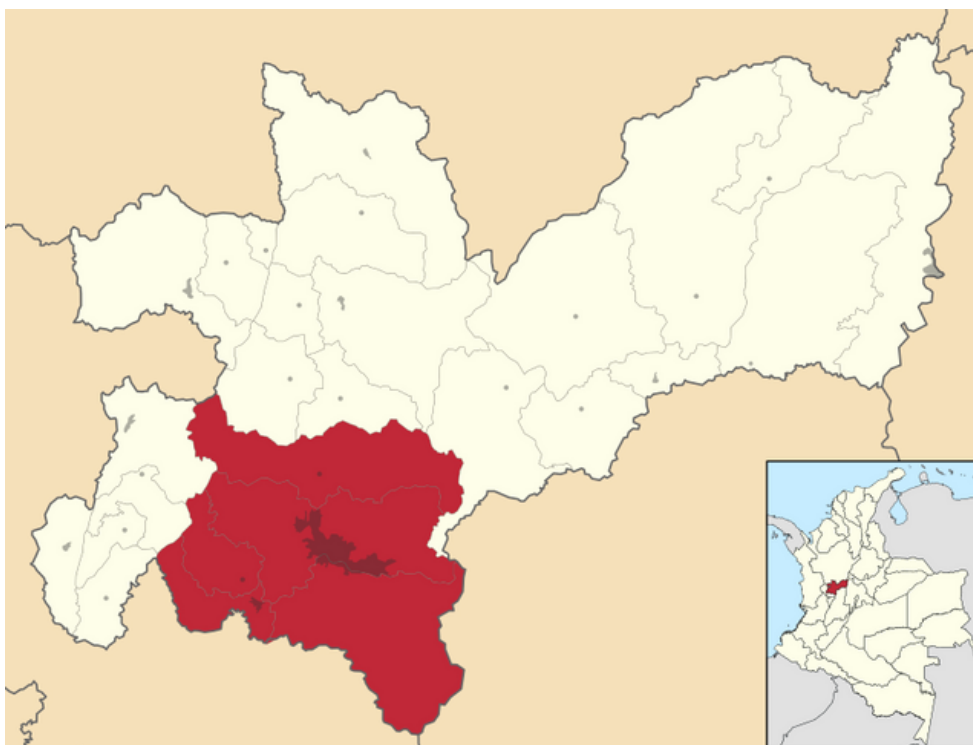


MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Anserma	46	0	1	0	30	0
Belalcazar	24	0	0	0	12	0
Risaralda	21	0	0	0	13	0
San José	19	0	0	0	8	0
Viterbo	29	0	0	0	4	0
TOTALES	139	0	1	0	67	0

Para la Sub Región del Occidente Próspero, durante el primer trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de Peticiones en el municipio de Anserma con 46 casos, seguido por Viterbo y Belalcazar con 29 y 24 peticiones respectivamente, San José es el municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de peticiones.

Por otro lado, se recibieron en total 67 denuncias ambientales en toda la Sub Region, presentandose mayor número de casos en Anserma.

CENTRO SUR

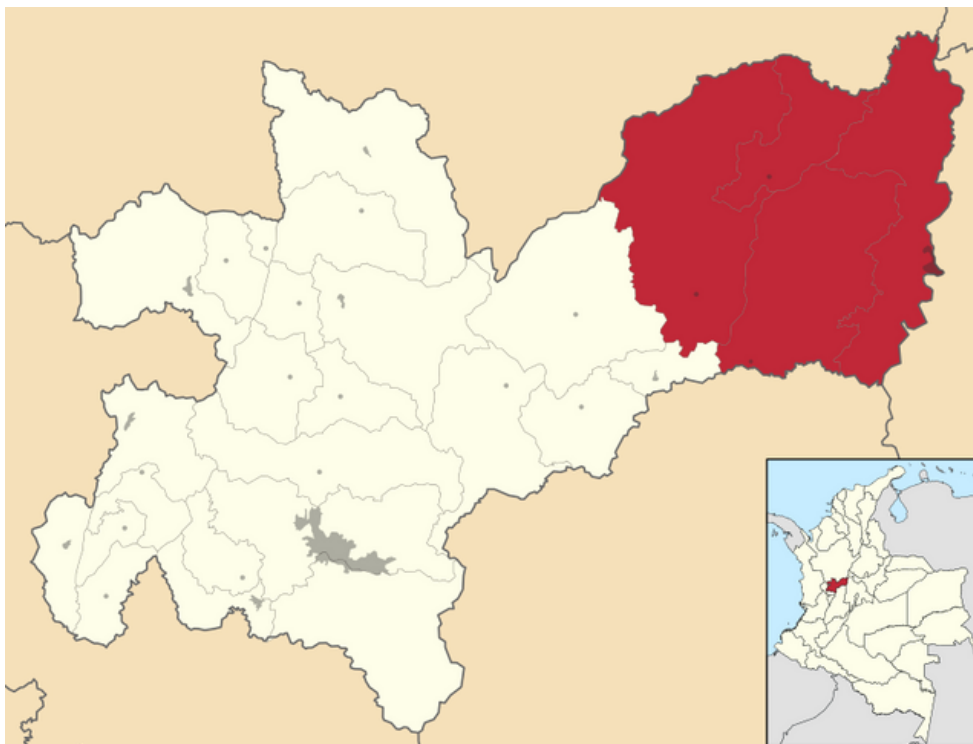


MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Chinchiná	55	0	0	0	10	0
Manizales	750	3	0	1	95	1
Neira	50	0	0	0	11	0
Palestina	47	0	0	0	8	0
Villamaría	61	0	0	0	11	0
TOTALES	963	3	0	1	135	1

Para la Sub Región Centro Sur, durante el primer trimestre de la actual vigencia, se radicaron en total 1103 PQRSD, de las cuales 963 corresponden a peticiones. Se presentó mayor concentración de Peticiones en el municipio de Manizales con 750 casos, seguido por Villamaría con 61 casos. Palestina es el municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de peticiones con 47 casos.

Por otro lado, se recibieron en total 135 denuncias ambientales en toda la Sub Región, presentandose igualmente mayor número de casos en la Capital del Departamento.

MAGDALENA CALDENSE

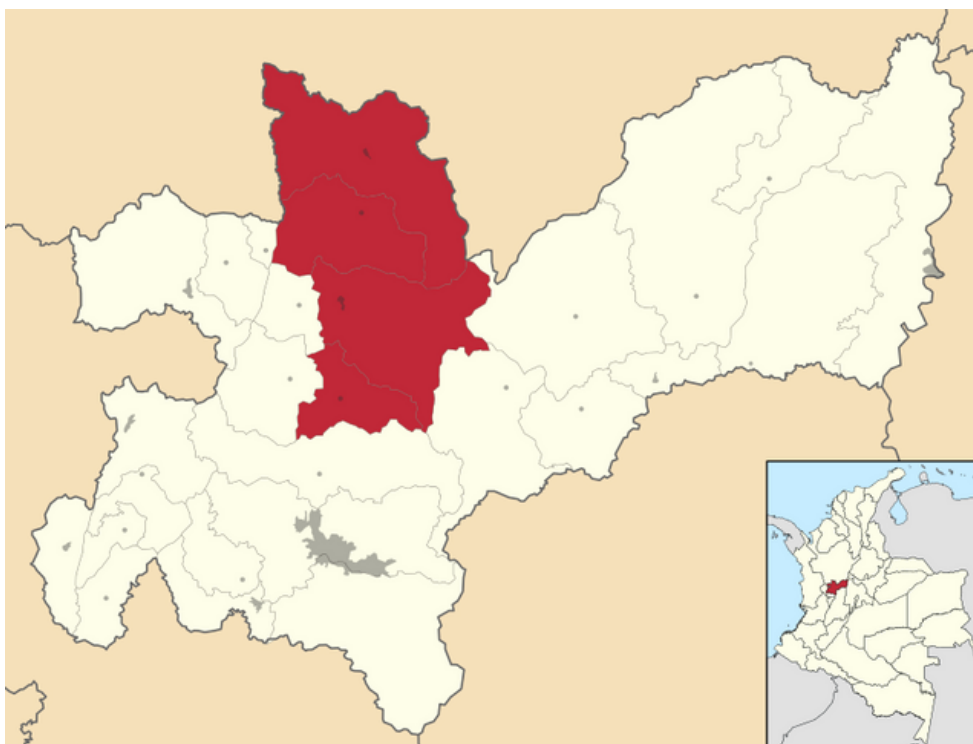


MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
La Dorada	69	0	0	1	9	0
Norcasia	27	0	0	0	10	0
Samaná	43	0	0	0	14	0
Victoria	29	0	0	0	6	0
TOTALES	168	0	0	1	39	0

Para la Sub Región del Magdalena Caldense, durante el primer trimestre de la actual vigencia, se radicaron en total 208 PQRSDF, de las cuales 168 corresponden a peticiones. Se presentó mayor concentración de Peticiones en el municipio de La dorada con 69 casos, seguido por Samaná con 43 casos. Norcasia es el municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de peticiones con 27 casos.

Por otro lado, se recibieron en total 39 denuncias ambientales en toda la Sub Region, presentandose mayor número de casos en el municipio de Norcasia con 10 denuncias.

NORTE CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Aguadas	57	0	0	0	9	0
Aranzazu	18	0	0	0	7	0
Pacora	7	0	0	0	2	0
Salamina	26	0	0	0	4	0
TOTALES	108	0	0	0	22	0

Para la Sub Región Norte Caldense, durante el primer trimestre de la actual vigencia, se radicaron en total 130 PQRSDF. Se presentó mayor concentración de Peticiones en el municipio de Aguadas con 57 casos y con 9 casos de denuncias ambientales.

El municipio de Pácora es el municipio que presentó la menor cantidad de casos registrados en la Sub Región.

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

	FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO	FINALIZADOS FUERA DEL TERMINO	PENDIENTES NO VENCIDAS	PENDIENTES VENCIDAS
BIODIVERSIDAD	665	289	45	21
EVALUACIÓN	294	54	8	3
INFRAESTRUCTURA	271	2	5	3
PLANIFICACION	138	22	12	1
SECRETARIA	109	1	2	1
ADMINISTRATIVA Y FRA	75	1	1	1
CONTROL INTERNO	13	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	0	0	0
DIRECCIÓN	4	1	0	1
TOTALES	1576	370	73	31
PORCENTAJE	76,88%	18,05%	3,56%	1,51%

Durante el primer trimestre de la vigencia 2023 fueron resueltas 1576 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 76,88% de los casos, igualmente 73 casos terminaron a 31 de marzo pendientes no vencidas, lo que equivale a un 3,56%. En total se tuvo un 80,44% de gestión positiva de los casos.

Finalizados fuera del término y pendientes vencidas equivale al 19,56% 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
Deforestacion (Tala Rasa)	63
Contaminación de aguas	58
Tala-(árboles aislados o dispersos, anillado)	50
Tenencia ilegal	24
Conflictos por uso de Agua	17
OTRAS SUBCLASIFICACIONES	143
TOTAL	355

Durante el primer trimestre de 2023, se recibieron en total 355 denuncias ambientales, en donde la mayor concentración estuvo en temas como Deforestación, Contaminación de aguas, Tala de árboles, Tenencia ilegal de fauna y conflictos por uso de agua, 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	172
Flora no definido	106
Análisis de riesgo	87
Rescate de Fauna Silvestre por tercero	74
Conflicto generado por Zarigüeyas	46
Análisis de riesgo por movimiento de tierra	42
OTRAS SITUACIONES	672
TOTAL	1.199

Durante el primer trimestre de 2023 se registró un total de 1.199 peticiones de interés particular/general, los cuales se concentraron en temas como análisis de riesgo por caída de árboles, flora no definido, análisis de riesgo, rescate de fauna silvestre por terceros, conflictos por zarigüeyas y análisis movimiento de tierra.

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 relacionados con Procesos Sancionatorios	35
Licencias Ambientales	29
Temas Administrativos y Financieros	12
Temas relacionados con flora	10
Temas relacionados con Trámites ambientales	10
temas relacionados con Minería	10
OTRAS SITUACIONES	97
TOTAL	203

Durante el primer trimestre de 2023 fueron registradas 203 peticiones de información pública/copias, las cuales se concentraron en temas como Procesos Sancionatorios, Licencias ambientales, Temas Administrativos y Financieros, Flora y Trámites ambientales.

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

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

SUBCLASIFICACIÓN	CANTIDAD
De asesoría de flora	51
Determinantes ambientales para un predio, con fines de proyecto o licencia urbanística	26
Concepto ambiental de predios	14
Minería	9
OTRAS SITUACIONES	43
TOTAL	143

Durante el primer trimestre de 2023 fueron registradas en total 143 consultas, en donde predominaron temas como Asesoría de flora, Determinantes ambientales con fines urbanísticos, Concepto Ambiental de predios y Minería.

En menor proporción se presentaron consultas por otros temas.

7.INDICADORES

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

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
12,29 días	22,27 días	15,83 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de interés general o particular para el primer trimestre del 2023 fue de 12,29 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 22,27 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble del tiempo inicial, es decir 30 días hábiles.

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

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

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de información pública o copias para el primer trimestre del 2023 fue de 7 días hábiles. Un indicador muy positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 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
7,75 días	N/A	N/A

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición a Entes de Control para el primer trimestre del 2023 fue de 7,75 días hábiles. Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles para la respuesta de este tipo de petición entre autoridades, lo que indica que la Corporación presenta un muy buen indicador para la respuesta a las entidades.

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
19,56 días	N/A	21,34 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de consulta para el primer trimestre del 2023 fue de 19,56 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.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
---	--------------------------------------	---

12,25
días

N/A

N/A

Para el primer trimestre del 2023, se tuvo el registro de 4 quejas las cuales presentaron un tiempo promedio de respuesta definitiva de 12,25 días.

Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos, lo que representa en este caso un muy buen comportamiento en la respuesta a este tipo de casos.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A DENUNCIAS:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
---	--------------------------------------	---

15,28
días

18,75
días

16,8
días

El tiempo promedio de respuesta de las denuncias para el primer trimestre del 2023 fue de 15,28 días hábiles.

Se debe tener en cuenta que la Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos.

Este indicador no es bueno porque se encuentra fuera de los términos de Ley.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS:

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

Para el primer trimestre del 2023 se tuvo el registro de 1 reclamo, el cual está dentro de los tiempos de Ley, con un tiempo promedio de respuesta de 3 días.

8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	CANTIDAD CASOS	CANTIDAD DE DIAS	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO
BIODIVERSIDAD	5	42	8,40
EVALUACIÓN	7	73	10,43
INFRAESTRUCTURA	5	7	1,40
SECRETARIA	1	1	1
TOTAL	18	123	6,83

Durante el primer trimestre de la vigencia fueron recibidos 18 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 6,83 días hábiles siguientes de recibido, lo cual está fuera del tiempo que otorga la Ley (5 días hábiles).

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 primer trimestre de la vigencia 2023.

10. CONCLUSIONES

- Para el primer trimestre de 2023, la Corporación registró un total de 2.050 PQRSDF, comparado con el primer trimestre de la vigencia 2.022 donde se radicaron 1.768 casos, se evidencia un aumento de 282 casos.
- Del total de casos, 1686 fueron Peticiones con un 82,24%, 355 denuncias con el 17,32%, 4 quejas, 1 reclamo, 2 sugerencias y 2 felicitaciones con el 0,44% restante.
- En la dinámica de atención a las PQRSDF, se evidenció que durante el primer trimestre de la vigencia 2023, del total de PQRSDF registradas (2.050), el 89,41% fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, En primer lugar con un 49,76% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del primer trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 17,51%, en tercer lugar la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental con un 13,71% y con un 8,44% la Sub Dirección de Planificación del Territorio. El 10,59% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.
- Durante el primer trimestre de la vigencia 2.023 fueron resueltas 1.576 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 76,88% de los casos, igualmente 73 casos terminaron a 31 de marzo pendientes no vencidas, lo que equivale a un 3,56%. En total se tuvo un 80,44% de gestión positiva de los casos. Finalizados fuera del término y pendientes vencidas equivale al 19,56% del total de los casos registrados.
- Del total de PQRSDF registradas (2.050), los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el Primer trimestre fueron el canal virtual (984 casos) con un 48% y el canal presencial (609 casos) con un 29,71%. Dentro del canal virtual tenemos medios de recepción como el correo electrónico, página web, chat y redes sociales .
- Del total de PQRSDF registradas (2.050), los municipios del departamento que presentaron mas casos estan concentrados por Sub Regiones así:

Centro Sur:	1.103 casos
Alto Occidente:	226 casos
Occidente Próspero:	207 casos
Magdalena Caldense:	208 casos
Norte Caldense:	130 casos
Alto Oriente:	106 casos
- En el análisis se puede evidenciar que el municipio con mayor número de casos registrados fue la capital del Departamento Manizales con 850 casos, y el municipio con menor número de casos registrados fué Pácora con 9 casos.

10.CONCLUSIONES

- Los indicadores de respuesta en promedio están dentro de los términos de Ley reflejando una mejora con 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 18 casos, en un tiempo promedio de 6,83 días hábiles siguientes de recibido, lo cual está por encima del tiempo que otorga la Ley (5 días hábiles).

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.
- Gestionar lo antes posible la habilitación del Chat institucional dado que lleva casi todo el trimestre sin funcionar y es un medio de comunicación muy funcional para este proceso.
- 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.
- 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. Esto con el fin de facilitar el trámite al ciudadano y a las funcionarias de ventanilla.
- 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.