



Foto por Johnatan Laverde

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF

I SEMESTRE DE 2025

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno de Gestión presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), correspondiente al período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2025.

Este informe da cuenta de la gestión realizada por la Corporación frente a las solicitudes ciudadanas registradas en el sistema de información Admarchi durante el primer semestre de 2025. Asimismo, incluye una evaluación del cumplimiento en los tiempos de respuesta por parte de las distintas subdirecciones, en atención a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

Finalmente, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 sobre el Derecho de Petición, y de acuerdo con el artículo 55 de la Ley 99 de 1993, se exhorta a cada Subdirección, Secretaría, Coordinación y Jefatura de Oficina a analizar los resultados expuestos en este informe e implementar las acciones necesarias que garanticen una atención efectiva, oportuna y conforme a la normatividad vigente. Lo anterior con el fin de asegurar la adecuada respuesta a las solicitudes, peticiones y denuncias presentadas por los ciudadanos, dentro de los términos legales establecidos, fortaleciendo así la eficiencia, eficacia y efectividad del control interno institucional y contribuyendo a la mejora continua de los procesos y subprocesos.

OBJETIVO

Objetivo general

Realizar el seguimiento a la gestión para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se han interpuesto en la Corporación entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Objetivos específicos

- Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRSDF radicadas en el primer semestre del año 2025.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRSDF, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Presentar las recomendaciones y sugerencias a la alta dirección y a los responsables de los procesos para promover el mejoramiento continuo en la Corporación.

NORMATIVIDAD

Dada la naturaleza de entidad de carácter público para la atención de PQRSDF se da cumplimiento a lo dispuesto en las siguientes disposiciones normativas:

- Constitución Política de Colombia de 1991, especialmente los artículos 23 y 74¹, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- Ley 99 de 1993. "Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones. (...)"

Art. 74. Del Derecho de Petición de informaciones. "Toda persona natural o jurídica tiene derecho a formular directamente petición de información en relación con los elementos susceptibles de producir contaminación y los peligros que el uso de dichos elementos pueda ocasionar a la salud humana de conformidad con el artículo 16 de la Ley 23 de 1973 (...)"

- Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado que compete a la administración pública en sus diferentes niveles.

¹ ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

ARTICULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

- Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece el Estatuto Anticorrupción, dicho estatuto señala en su artículo 76, en relación con el tema en cuestión, la obligatoriedad de que exista una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Decreto Ley 19 del 2012, con el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
- Ley 1712 de 2014 así como el Decreto Reglamentario 103 de 2015 con los cuales “se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional”
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 2023-2059, por la cual se actualiza la Resolución 041 del 30 de enero de 2013 por medio de la cual se adopta el Manual para la atención y trámite interno del derecho de petición en sus diferentes modalidades de la Corporación Autónoma Regional de Caldas -CORPOCALDAS.
- Acuerdo 001 del 29 de febrero de 2024, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones (artículos 4.2.3 – 4.2.7)
- Estrategia de Servicio al Ciudadano de Corpocaldas, 2025

- Manual de Atención al Usuario, 2022
- Política tratamiento de datos personales, Resolución Interna 1977 de noviembre 16 de 2022
- Informe Proceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano primer semestre 2025

METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe, se utilizó como principal insumo el informe generado por el Subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones registradas en el primer semestre de 2025, además de la información reportada en el sistema de información Admiarchi.

Para el seguimiento de la información señalada, se tiene en cuenta lo establecido en el documento “Manual para la atención y trámite interno PQRSDF con código CS-AC-DA-01, partiendo de las siguientes definiciones:

Derecho de Petición: El derecho de petición es el derecho constitucional que tienen todas las personas para hacer solicitudes, denuncias, quejas, reclamos, organizaciones. Esto puede ser individual o grupal. La Constitución garantiza que las respuestas a estas solicitudes deben ser proporcionadas de manera oportuna, clara y concreta. Además, la ley establece plazos para asegurar que las respuestas sean dadas en un tiempo adecuado. Este derecho asegura que los ciudadanos tengan una vía para comunicarse con las autoridades y recibir respuestas adecuadas a sus inquietudes...

Queja: Es la insatisfacción verbal o escrita que hace una persona, natural o jurídica, pública o privada a la Corporación con respecto a la conducta o actuar de un Servidor Público y/o contratista de la Entidad, en desarrollo de sus funciones y/u obligaciones.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de

una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Sugerencia: Presentación de una propuesta o idea en busca de mejorar el desempeño de la Corporación.

Denuncias: Son las comunicaciones oficiales mediante las cuales un ciudadano pone en conocimiento de la Corporación un hecho que esté afectando o pueda afectar los Recursos Naturales Renovables y/o el Medio Ambiente en el Departamento de Caldas, con el fin de que, en su calidad de autoridad ambiental, se movilice para constatar el hecho, determinar los responsables e iniciar las actuaciones legales correspondientes, hasta donde se lo permita su competencia.

Felicitaciones: Son los reconocimientos a la gestión adelantados por la Corporación frente al Ciudadano (se deja a consideración de la Subdirección la respuesta de este tipo de clasificación). La Norma no estipula tiempo de respuesta para este tipo de clasificación.

Así mismo, se señalan los tiempos límite para dar respuesta a las diferentes solicitudes que llegan a la entidad.

TIPO DE SOLICITUD	CONTENIDO	TÉRMINO DE RESPUESTA
Quejas Reclamos y	Queja: se refiere a la insatisfacción con la atención brindada Reclamo: Hace referencia a la inconformidad con el servicio prestado.	15 días hábiles. Art. 14 Ley 1755 de 2015
Entes de Control	Peticiones elevadas por entes - Personería - Procuraduría - Contraloría - Defensoría - Otros	3 días 5 días hábiles Respuesta prioritaria inferior a 10 días hábiles Art. 20 Ley 1755 de 2015

Peticiones preferenciales	Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados. Cuando porrazones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.	Se debe tomar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Art. 20 Ley 1755 de 2015
Peticiones fuera de la competencia de Corpocaldas	Trasladar la petición a la autoridad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario	5 días hábiles. Art. 21 Ley 1755 de 2015
Felicitaciones	Son los reconocimientos a la gestión adelantados por la Corporación frente al Ciudadano (se deja a consideración de la Subdirección la respuesta de este tipo de clasificación)	N/A La Norma no estipula tiempo de respuesta para este tipo de clasificación, por lo anterior se deja a consideración del Subdirector la opción de generar una respuesta.

Normas especiales para los términos de respuesta a organismos, que ejercen control administrativo y/o político:

ÓRGANO DE CONTROL	NORMA	TÉRMINO
Congreso de la República	Art 243 Ley 5 de 1992	La contestación por escrito a las preguntas deberá realizarse hasta cuarenta y ocho (48) horas antes de cumplirse la citación.
	Art 258 Ley 5 de 1992	Solicitud de informes por los congresistas. En los cinco (5) hábiles días siguientes deberá procederse a su cumplimiento.
	Art 260 Ley 5 de 1992	Solicitud de documentos. A más tardar en los diez (10) hábiles días siguientes.
Contraloría General de la República	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) hábiles días siguientes a su recepción.
Procuraduría General de la Nación	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Defensoría del Pueblo	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSDF:

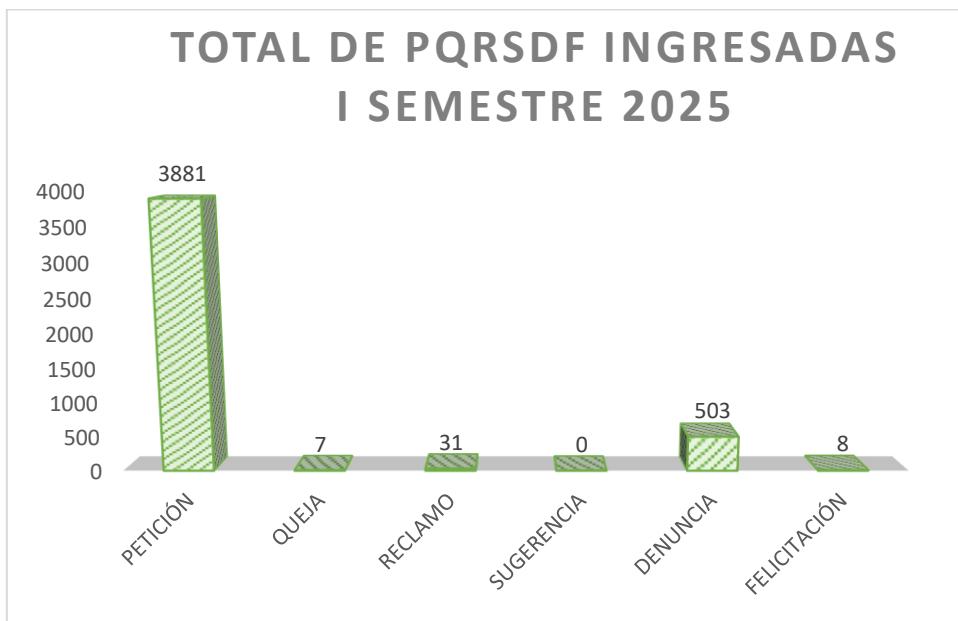
Durante el primer semestre de 2025, ingresaron a la Corporación 4430 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, en comparación con el período inmediatamente anterior para el que fueron 3885 peticiones, representando un incremento del **14%** correspondiente a 545 solicitudes más que ingresan a la entidad en el primer semestre del 2025, el total de radicados se discrimina de la siguiente manera:

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

   @corpocaldas   @corpocaldasoficial

A. INGRESO PQRSDF

TIPO DE CASO	TOTAL
PETICIÓN	3881
QUEJA	7
RECLAMO	31
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	503
FELICITACIÓN	8
TOTAL	4430

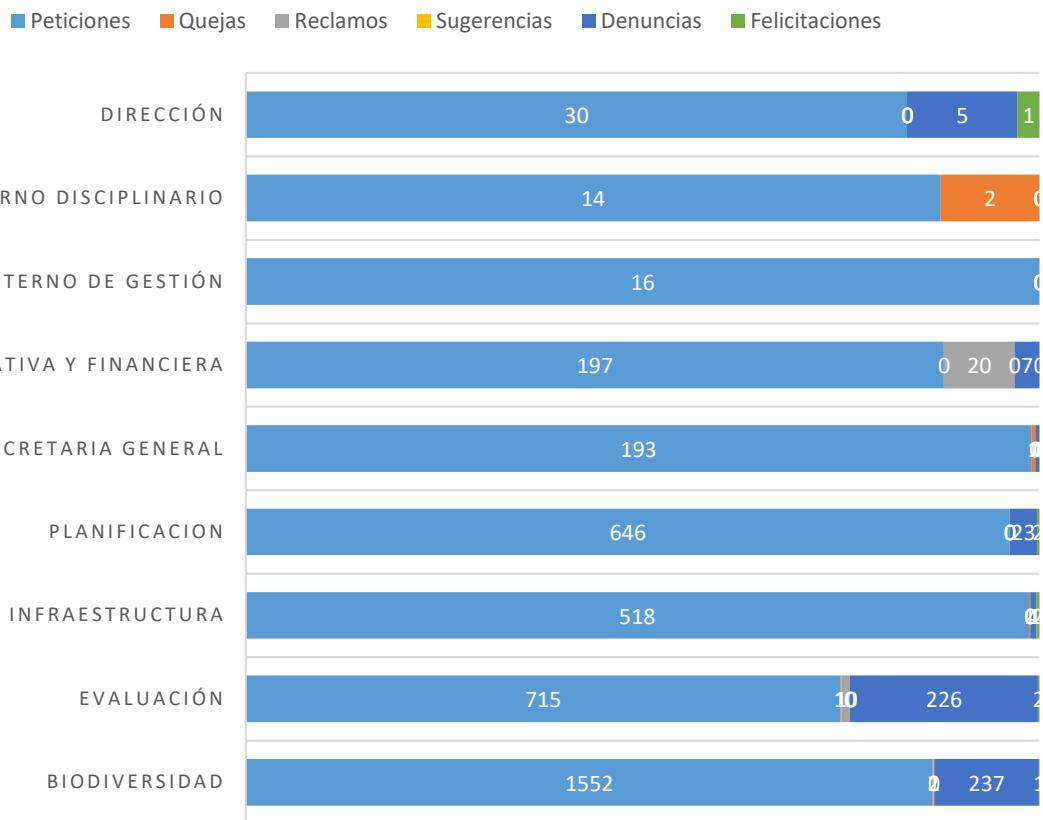


Se puede deducir del anterior grafico que, las peticiones representan el mayor porcentaje seguido de las denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente.

B. La cantidad de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones atendidas y tramitadas por cada dependencia de la Corporación durante el primer semestre del año 2025, en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025, son las siguientes:

Unidad Productora	Tipo de Requerimiento - Cantidad						TOTALS
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	
BIODIVERSIDAD	1552	2	1	0	237	1	1793
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	715	1	10	0	226	2	954
INFRAESTRUCTURA	518	1	0	0	4	2	525
PLANIFICACION	646	0	0	0	23	2	671
SECRETARIA GENERAL	193	1	0	0	1	0	195
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	197	0	20	0	7	0	224
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	16	0	0	0	0	0	16
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14	2	0	0	0	0	16
DIRECCIÓN	30	0	0	0	5	1	36
TOTALES	3881	7	31	0	503	8	4430

PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIAS



En la anterior gráfica se ilustra el número de trámites a cargo de cada dependencia, observando:

- La Subdirección de Biodiversidad y Ecosistemas tuvo a su cargo 1793 solicitudes discriminadas en 1552 peticiones, 2 quejas, 1 reclamo, 237 denuncias y 1 felicitación.
- La Subdirección de Evaluación y Seguimiento tuvo a cargo 954 solicitudes, de las cuales 715 corresponden a peticiones, 1 queja, 10 reclamos y 226 denuncias y 2 felicitaciones.
- La Subdirección de Infraestructura Ambiental, tuvo a su cargo 525 solicitudes, discriminadas en 518 peticiones, 1 queja, 4 denuncias, y 2 felicitaciones.
- La Subdirección Planificación Ambiental del Territorio, tuvo a su cargo 671 solicitudes, discriminadas en 646 peticiones, 23 denuncias y 2

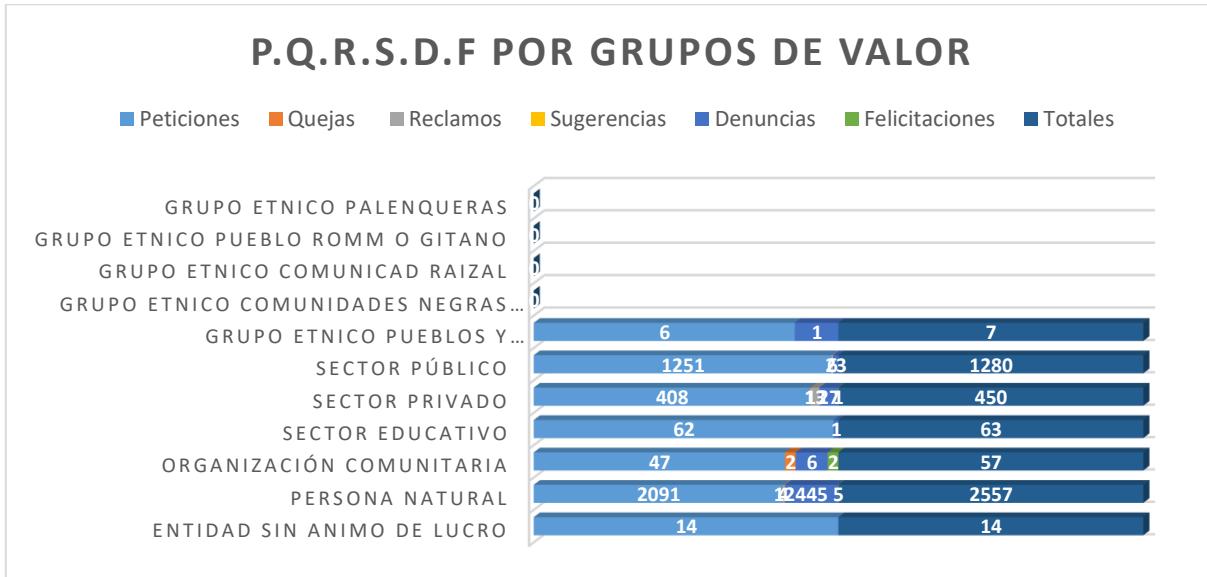
felicitaciones.

- Secretaría General, atendió 195 solicitudes discriminados así: 193 peticiones, 1 queja y 1 denuncia.
- La Subdirección Administrativa y Financiera, atendió 224 solicitudes discriminados así: 197 peticiones, 20 reclamos y 7 denuncias.
- Control Interno de Gestión, tuvo bajo su responsabilidad 16 peticiones.
- La Oficina de Control Interno Disciplinario, atendió 14 peticiones y 2 quejas.
- La Dirección General atendió 30 peticiones, 5 denuncias y 1 felicitación.

C. A continuación, se clasifican las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones o Elogios, por los diferentes grupos de valor y de interés para la Corporación.

SECTOR	TIPO	CANTIDAD
ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO	Peticiones	14
PERSONA NATURAL	Peticiones	2091
PERSONA NATURAL	Quejas	4
PERSONA NATURAL	Reclamos	12
PERSONA NATURAL	Denuncias	445
PERSONA NATURAL	Felicitaciones	5
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Peticiones	47
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Quejas	2
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Denuncias	6
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	Felicitaciones	2
SECTOR EDUCATIVO	Peticiones	62
SECTOR EDUCATIVO	Denuncias	1
SECTOR PRIVADO	Peticiones	408
SECTOR PRIVADO	Quejas	1
SECTOR PRIVADO	Reclamos	13
SECTOR PRIVADO	Denuncias	27
SECTOR PRIVADO	Felicitaciones	1
SECTOR PÚBLICO	Peticiones	1251
SECTOR PÚBLICO	Reclamos	6
SECTOR PÚBLICO	Denuncias	23
GRUPO ETNICO PUEBLOS Y COMUNIDADES INDIGENAS	Peticiones	6
GRUPO ETNICO PUEBLOS Y COMUNIDADES INDIGENAS	Denuncias	1
GRUPO VULNERABLE	Peticiones	2

	TOTAL	4430
--	--------------	-------------



De la anterior grafica se puede observar que el grupo de valor y de interés que mayor número de PQRSDF registró ante la Corporación es el grupo de valor denominado "Persona Natural", con un total de: 2557 solicitudes discriminadas así: peticiones 2091, quejas 4, reclamos 12, denuncias 445 y 5 felicitaciones o elogios; seguido del grupo de valor "Sector Público" con un total de 1280 solicitudes, entre estas 1251 peticiones, 6 reclamaciones y 23 denuncias, convirtiéndose en el segundo grupo de valor que más se atiende a través de PQRSDF, siendo importante realizar un análisis más detallado de este grupo de valor con el objetivo de identificar estrategias que ayuden a gestionar mejor su atención.

TOTAL PQRSDF SECTOR PUBLICO		1280
Afectación del recurso suelo		4
Asociada al Recurso Fauna		1
Asociada al Recurso Flora		14
Asociadas al recurso Aire		2
Asociadas al Recurso Hídrico		1
Congresistas y Defensoría del pueblo		20
Consulta		10
De información pública / copias		37
De Interés particular/ general		789

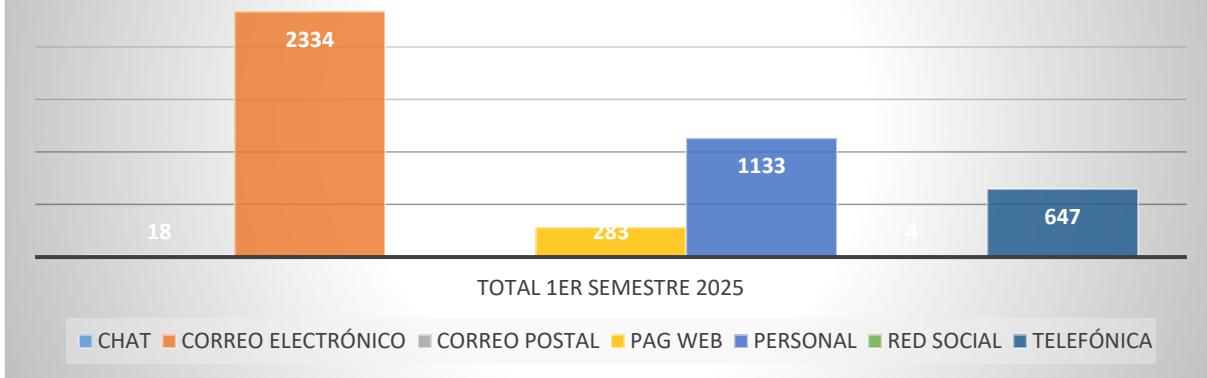
ENTES DE CONTROL	217
Reclamos en general	3
Reclamos por cobro	3
Rendición de cuentas	2
Solicitud de información bases de datos	1
Solicitud entre entidades	175
Ubicación Inadecuada de Edificaciones	1

Así mismo, se puede interpretar que, del total de solicitudes radicadas en el primer semestre de 2025 correspondiente a un universo de 4430 solicitudes, el 57,7 % corresponde al grupo de valor “Persona Natural”.

D. Acerca de la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones escritas y el medio por el que ingresaron a la Corporación.

MÉDIO INGRESO	TOTAL 1er SEMESTRE 2025
CHAT	18
CORREO ELECTRÓNICO	2334
CORREO POSTAL	11
PAG WEB	283
PERSONAL	1133
RED SOCIAL	4
TELEFÓNICA	647
TOTALES	4430

Medio por el que ingresaron las PQRSDF



- Una vez analizada la información se pudo observar que el medio más utilizado por los usuarios de la Corporación para la radicación de sus PQRSDF, fue mediante correo electrónico con un total de 2334 solicitudes ingresadas por este medio.
- Seguido de la presentación de solicitudes de manera personal en la Entidad con un total de 1133 PQRSDF ingresadas de esta manera.
- Así mismo, por vía telefónica ingresaron un total de 647 PQRSDF.
- Mediante la página Web de la Corporación ingresaron en el primer semestre del año 2025, un total de 283 solicitudes de las diferentes PQRSDF.
- Por el chat de la Corporación ingresaron un total de 18 casos.
- Por medio de correo postal ingresaron un total de 11 solicitudes.
- Y por último a través de las redes sociales de la Corporación, el medio menos usado, con 4 solicitudes de PQRSDF.

Con base en la información previamente presentada y considerando los resultados obtenidos en la “Caracterización de actores y grupos de valor para la orientación de la propuesta de valor de la Corporación Autónoma Regional de Caldas – Corpocaldas”, se recomienda validar la viabilidad de focalizar los esfuerzos en la gestión de PQRSDF mediante los canales de atención más utilizados y preferidos por los usuarios. En este sentido, se sugiere redirigir las solicitudes recibidas a través de medios secundarios, como las redes sociales, hacia canales con mayor frecuencia de uso, como el correo electrónico oficial. Esta estrategia busca optimizar la unificación de los canales de atención, minimizando la dispersión actual y mejorando la eficiencia en la radicación y gestión de PQRSDF.

E. Los asuntos y temáticas (tipologías) más recurrentes en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas ante la Corporación, se detallarán a continuación los temas relevantes con mayor porcentaje:

DENUNCIAS:

Los temas más recurrentes para esta clase de solicitudes fueron:

- El tema más recurrente se encuentra clasificados como “Deforestación (Tala Rasa)” en el subclasificador asociado al Recurso Flora, con un total de 153 denuncias correspondiente al 30.4%, respecto al total de Denuncias (503).
- Seguido de “Contaminación de Aguas” en el subclasificador de Recurso Hídrico, con una cantidad de 92 denuncias correspondiente al 18.3 %, respecto al total de Denuncias (503).
- Continuando con “Sítios de Disposición Final” de la subclasificación Afectación del Recurso Suelo, con una cantidad de 45 denuncias que corresponde al 8.9 %, respecto al total de Denuncias (503).
- Y “Conflictos por uso del agua” de la subclasificación “Asociados al Recurso Hídrico”, con una cantidad de 32 denuncias que corresponde al 6.4 %, respecto al total de Denuncias (503).

PETICIONES:

Los temas más recurrentes para esta clase de solicitudes fueron:

- De la subclasificación “Riesgo generado por árboles” con 454 peticiones correspondiente de 12.5 % respecto al total de Peticiones (3640)

- Clasificado como “No definido” con un total de 383 peticiones correspondiente 10.5% respecto al total de Peticiones (3640)
- “Rescate de Fauna Silvestre por tercero” con un total de 304 peticiones correspondiente al 8.4% respecto al total de Peticiones (3640)

La clasificación denominada “No definido” no está contemplada dentro de la “Caracterización de actores y grupos de valor para la orientación de la propuesta de valor de la Corporación Autónoma Regional de Caldas – Corpocaldas”. Por tanto, en futuros informes de seguimiento del subprocesso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, específicamente en la gestión de PQRSDF, se recomienda excluir esta clasificación, asegurando que todas las solicitudes estén adecuadamente categorizadas dentro de temáticas definidas para mejorar el análisis y la toma de decisiones.

F. Verificación Trámite a Peticiones.

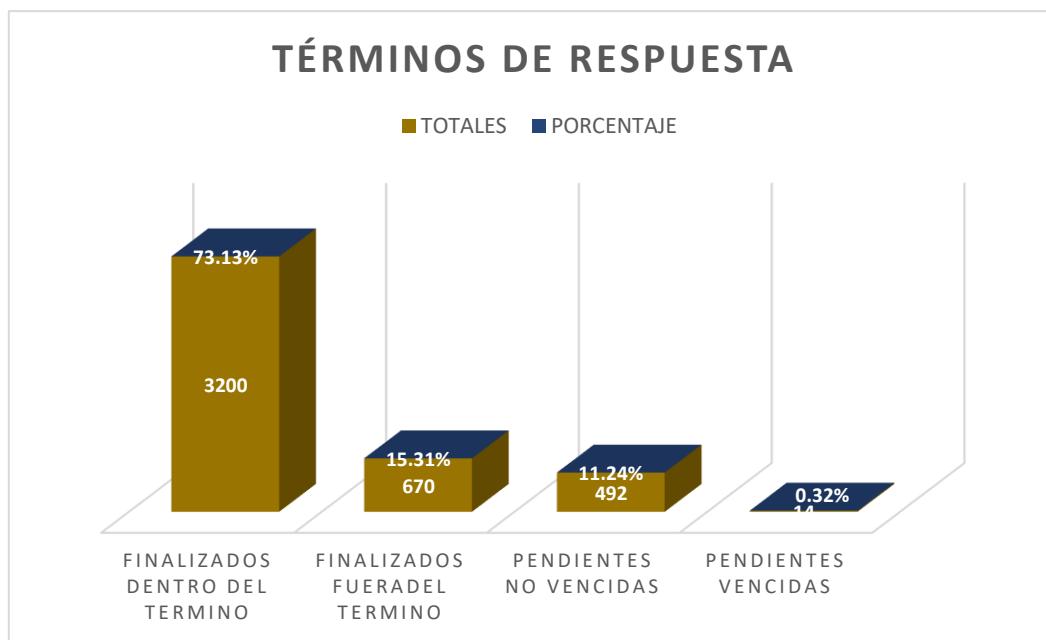
Para el presente seguimiento del total de 4430 peticiones recibidas durante el primer semestre del año 2025, se descontaron 54 solicitudes a las cuales se les dio traslado a otra entidad por ser competencia de estas, dando como resultado 4376 solicitudes para las cuales, la OCI realizó seguimiento a los diferentes términos de atención, agrupándolos en la siguiente clasificación: Finalizados dentro del término, finalizados fuera del término, pendientes no vencidas y pendientes vencidas, a las que se les verificaron los siguientes aspectos basados en la información aportada por el subprocesso de Cultura de Servicio y Atención al Ciudadano.

Fue calculada la cantidad de respuestas definitivas a los diferentes usuarios de la corporación, para determinar que estas fueran contestadas dentro de los términos que establece las normas que regula la materia, así mismo se analizó la cantidad de PQRSDF que fueron contestadas por fuera de los términos.

LA ANTERIOR INFORMACIÓN SE ILUSTRA DE LA SIGUIENTE MANERA:

Los datos acá consignados fueron extraídos de la información aportada por el subprocesso de Cultura de Servicio y Atención al Ciudadano, por lo tanto, se trabajó con base en la veracidad de la información suministrada. La siguiente información ya tiene descontados las 54 solicitudes a las que se les dio traslado por competencia a otras entidades.

DEPENDENCIA	FINALIZADOS DENTRO DEL TERMINO	FINALIZADOS FUERA DEL TERMINO	PENDIENTES NO VENCIDAS	PENDIENTES VENCIDAS	TOTALES
BIODIVERSIDAD	1167	429	175	0	1771
EVALUACIÓN	771	75	94	3	943
INFRAESTRUCTURA	537	31	86	1	655
PLANIFICACIÓN	343	76	96	6	521
SECRETARÍA GENERAL	153	16	26	0	195
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	173	34	12	3	222
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	15	1	0	0	16
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	16	0	0	0	16
DIRECCIÓN	25	8	3	1	37
TOTALES	3200	670	492	14	4376
PORCENTAJE	73,13%	15,31%	11,24%	0,32%	100,00%



De lo anterior, se puede concluir que, de las 4376 peticiones ingresadas durante el primer semestre del 2025, 3200 PQRSDF tuvieron respuestas dentro de los términos que establece la normatividad actual relacionada al inicio del presente informe de seguimiento.

Que de un total de 3870 PQRSDF con respuestas que se dieron de manera definitiva, se observó que 670 se respondieron por fuera de términos, es decir el 17.31 % del total de peticiones, fueron extemporáneas.

Que, 492 de las PQRSDF se encontraban como pendientes no vencidas al 30 de junio de 2025, en estas se encuentran peticiones ya contestadas pero que los responsables de dar respuesta a las diferentes solicitudes omiten cambiar el estado del caso en Admiarchi, desde la Subdirección Administrativa y Financiera Líder del subproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano se envían mensualmente memorandos informando a las subdirecciones de dichas situaciones.

De la anterior información se observa que, 14 solicitudes se encontraban vencidas para el corte del 30 de junio de 2025, versus las 332 solicitudes vencidas al corte del 31 de diciembre de 2024, presentando una notable disminución respecto al anterior semestre.

Adicionalmente, de manera informativa, 54 de las PQRSDF fueron trasladadas por falta de competencia en el asunto, con un tiempo total promedio de traslado de 6 días, advirtiendo que se está sobrepasando el tiempo normativo de máximo 5 días hábiles.

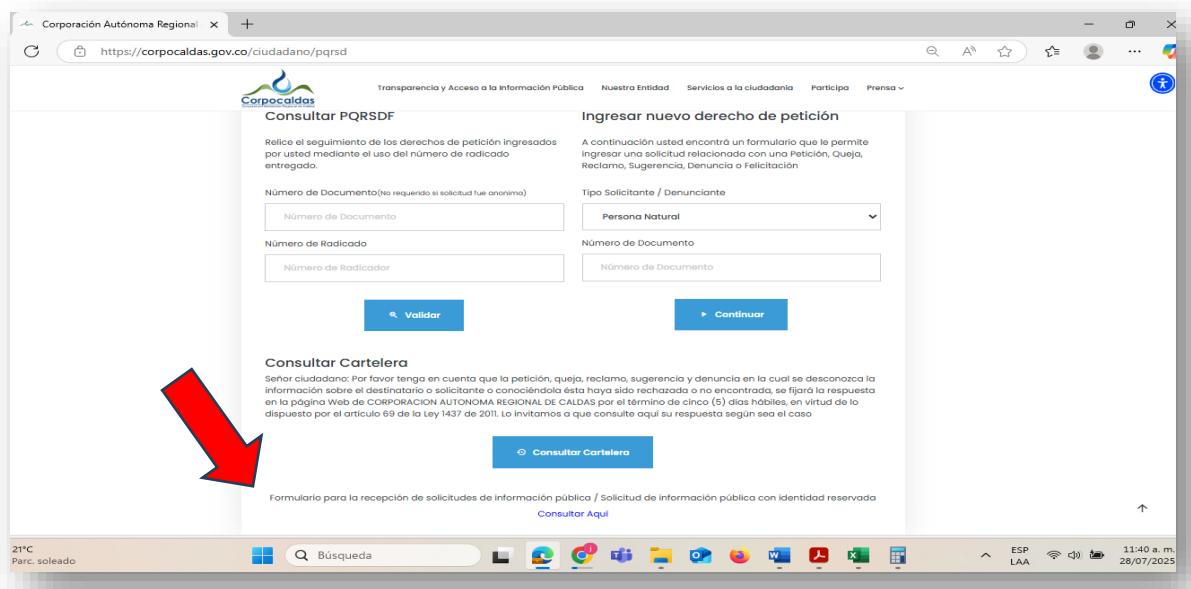
LINK PÁGINA WEB: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Con el fin de verificar el cumplimiento del principio de transparencia y acceso a la información, en el cual los ciudadanos, en especial los peticionarios, pueden acceder en la página institucional al estado del trámite de su petición, se procedió a ingresar a la página web institucional, Link peticiones, quejas o reclamos "PQRSDF", en donde se observa que se tiene acceso para el ingreso de solicitudes y el respectivo seguimiento con el número de caso:

https://corpocaldas.gov.co/Corpocaldas/Contenido/?pag_Id=141

Así mismo, se observa el cumplimiento del link para la recepción de solicitudes de información pública con identidad reservada, el cual direcciona a la página web de la

Procuraduría General de la Nación.



The screenshot shows a web browser window for the Corpocaldas website. The URL is https://corpocaldas.gov.co/ciudadano/pqrstd. The page title is "Ingresar nuevo derecho de petición". It features two main sections: "Consultar PQRDF" on the left and "Ingresar nuevo derecho de petición" on the right. The right section contains fields for "Número de Documento" (Document Number), "Número de Radicado" (File Number), and "Número de Radicador" (File Handler). Below these are buttons for "Validar" (Validate) and "Continuar" (Continue). A large red arrow points from the bottom left towards the "Consultar Cartelera" button at the bottom of the page. The page also includes a weather forecast ("21°C Parc. soleado"), a search bar, and various system icons at the bottom.

Para ingresar una nueva PQRSDF la ruta es la siguiente:

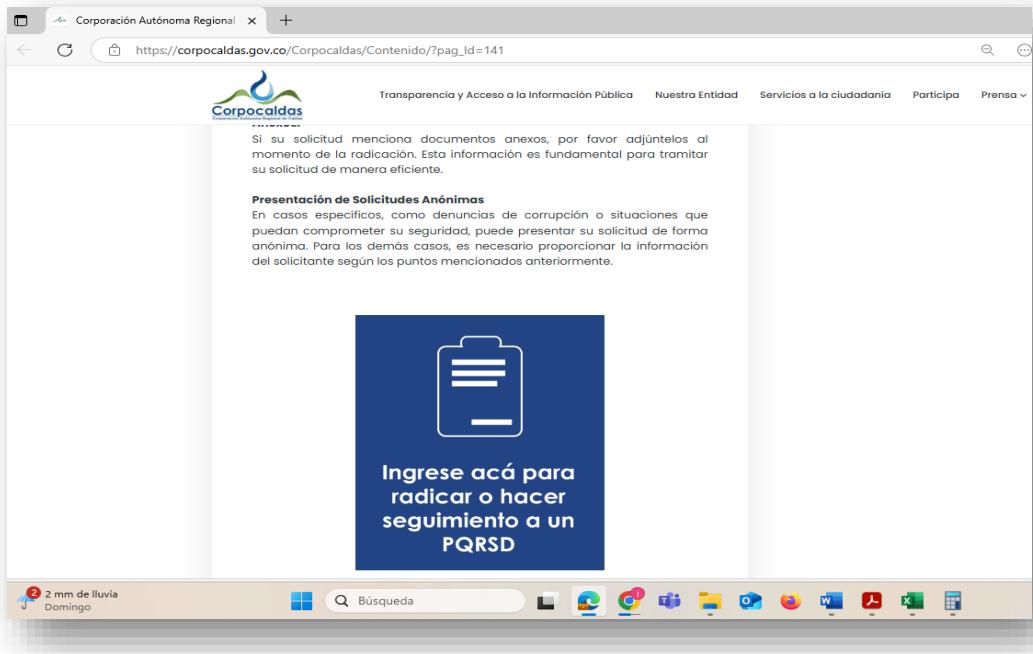
- www.corpocaldas.gov.co
- Opción Transparencia y Acceso a la Información Pública/ trámites/PQRSD
- Otra Opción es en la página principal de inicio, buscar el siguiente botón - ícono QRSD" Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.



- Por último, click en el botón "Ingrrese acá para radicar o hacer seguimiento a un PQRSD, según sea el caso.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

 @corpocaldas  @corpocaldasoficial



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de Gestión, de manera respetuosa se permite realizar las siguientes conclusiones/recomendaciones a fin de que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos/subprocesos de la Corporación:

- Las subdirecciones con mayor volumen de radicación de PQRSDF deben impulsar la implementación de estrategias efectivas, orientadas a garantizar una atención oportuna y de calidad. Esto permitirá mantener un enfoque constante en la mejora continua y fortalecer el liderazgo de la entidad en la gestión ambiental.

Unidad Productora	TOTAL PQRSDF POR SUBDIRECCIÓN	Porcentaje asignación por Subdirección
BIODIVERSIDAD	1793	40,5%
EVALUACIÓN	954	21,5%
INFRAESTRUCTURA	525	11,9%
PLANIFICACION	671	15,1%
SECRETARIA GENERAL	195	4,4%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	224	5,1%
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	16	0,4%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	16	0,4%
DIRECCIÓN	36	0,8%
TOTALES	4430	100%

Fuente: Elaboración propia

- Se invita de manera prioritaria a atender todas las PQRSDF que se encuentren pendientes de respuesta y que estén fuera de los plazos establecidos por la normativa vigente. Asimismo, es necesario realizar seguimiento a aquellas solicitudes finalizadas que requieren ampliación de plazo o que cuentan con respuestas parciales, asegurando que se brinde una respuesta completa y oportuna conforme a los tiempos legales establecidos
- Se recomienda que la dependencia responsable del trámite de PQRSDF cree mecanismos que sean efectivos al momento de mantener bajo control las respuestas con identificación "En Trámite", toda vez que se observó que solicitudes que realmente ya tienen respuesta definitiva no han cambiado de estado en el Admiarchi ocasionando que sigan corriendo los términos de respuesta.

- Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, con el fin de evitar el vencimiento de términos. Asimismo, asegurar que los trasladados por competencia a otras entidades se realicen dentro del plazo máximo de cinco días hábiles.
- Se sugiere que el subprocesso de Atención al Ciudadano indague en cada una de las subdirecciones, que respuestas por tema de competencia y que son de radicación reiterativa por parte de los usuarios en la entidad, se deben trasladar a otras entidades y que estas puedan ser devueltas de una vez desde la ventanilla y así evitar que lleguen a las subdirecciones (contar con un modelo de respuesta tipo según la temática).
- En aplicación del principio de “autocontrol”, cada dependencia, funcionario y contratista debe implementar medidas que garanticen que las respuestas de las PQRSDF cumplan con los principios de eficiencia, eficacia, y efectividad y que se emitan respuestas de fondo y en lenguaje claro.
- En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a la Corporación a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas, es necesario que la entidad a través del subprocesso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, implemente estrategias para mejorar la comunicación con los ciudadanos dando cumplimiento con lo indicado en la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, de tal forma que nuestros grupos de valor e interés y los ciudadanos que presentan solicitudes a la entidad puedan tener certeza sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites, más aun teniendo en cuenta el tipo de usuarios que maneja la Corporación.
- Continuar con las acciones de actualización de los procesos, procedimientos, manuales y guías, con el fin de establecer adecuadamente los pasos que se deben surtir y los tiempos de ley, de acuerdo con los cambios estructurales y normativos por los que atraviesan las entidades de manera permanentes según los contextos internos y externos.

- Realizar análisis a los resultados de indicadores y aplicación de controles a los riesgos con la periodicidad estipulada, con el fin de establecer planes que permitan la mejora continua de los procesos.
- Capacitar a los funcionarios en el sentido de garantizar que las respuestas sean efectivas (respuestas de fondo) y se encuentren dentro de términos ajustados a la normatividad y procedimientos internos establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Corporación.
- Detectar por parte de subdirectores y líderes de procesos, las situaciones que puedan estar generando los incumplimientos y retardo para emitir las respuestas a las PQRSDF, lo anterior con el fin de plantear estrategias de mejoramiento en cada una de las áreas o dependencias de la Corporación, que busquen reducir los tiempos de respuesta.
- Evaluar la viabilidad de desconcentrar el proceso de firma de oficios, actualmente asignado en su mayoría a servidores públicos del nivel directivo, cuyo alto grado de ocupación podría generar vencimientos en las respuestas a las PQRSDF. Esta medida ya ha sido contemplada en las resoluciones de gerencias medias.
- Es necesario fortalecer las competencias relacionadas con la correcta clasificación de las comunicaciones, con el fin de garantizar que la categoría asignada sea coherente con la naturaleza del escrito recibido y que se respeten los tiempos de atención prioritaria, conforme al grupo de interés correspondiente.
- Unificar criterios en cuanto al manejo que se debe dar a las PQRSDF dirigidas a otras entidades y que remiten a la Corporación simplemente como copia.
- Implementar un registro estadístico sistemático de las respuestas verbales proporcionadas a los ciudadanos, denominado 'atenciones verbales', con el objetivo de cuantificar y evaluar la calidad, claridad y utilidad de dichas interacciones. Este análisis permitirá identificar oportunidades concretas para optimizar el servicio y fortalecer la satisfacción ciudadana.
- Los radicados provenientes del Juzgado Primero Civil del Circuito Especializado en restitución de tierras no están siendo tratados como PQRSDF, sino como comunicaciones de ventanilla general. Esta situación debe ser revisada, ya que se trata de solicitudes vinculadas al cumplimiento de órdenes judiciales con plazos específicos, que no generan alertas y podrían causar respuestas fuera de término.

Además, la Procuraduría de Restitución de Tierras realiza seguimiento constante y advierte que el incumplimiento de estas órdenes puede acarrear sanciones por desacato e investigaciones penales, disciplinarias o fiscales. Se recomienda tener en cuenta las orientaciones de la Secretaría General según el memorando 2024-II-00027557.

Manizales, Julio 31 de 2025



LINA MARIA DAZA GALLEGO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: John Henry López L.

Reviso: Lina M Daza G