

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2023

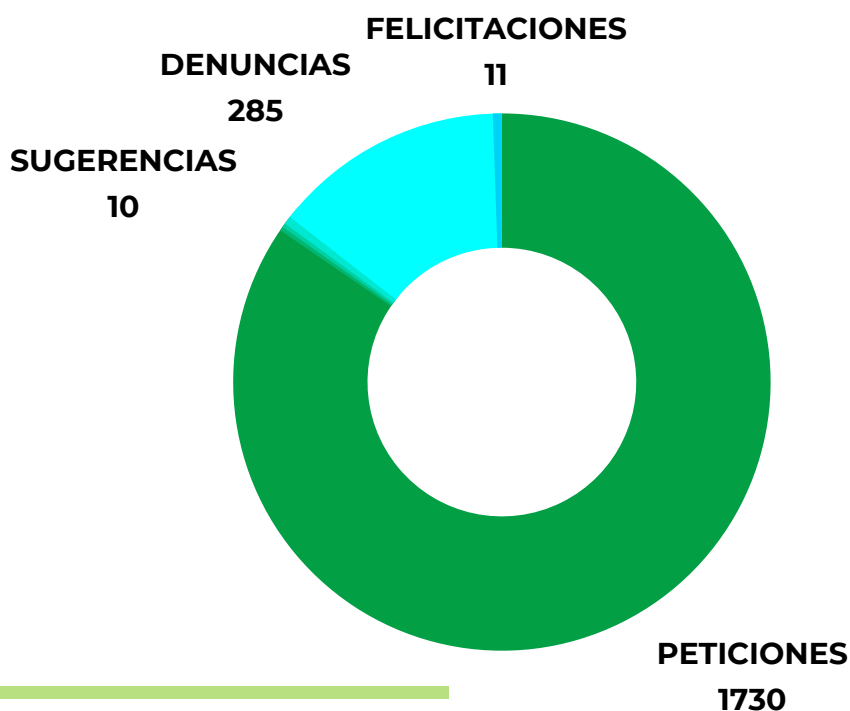


INFORME PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2023

2.046

PQRSDF RADICADOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2023

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023, se tuvo el registro de 2.046 casos de PQRSDF .



83,45%

GESTIÓN POSITIVA DE LOS CASOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE

Durante el segundo trimestre de la vigencia fueron resueltas 1260 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir, el 62.07% de los casos.

Igualmente 434 casos que al 30 de junio se encontraban en trámite y con respuesta parcial que no estaban vencidos.

En total el 83,45% de los casos presentaron un reporte positivo de su gestión en la Corporación, es decir, 1.694 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 abril y el 30 de junio 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.

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

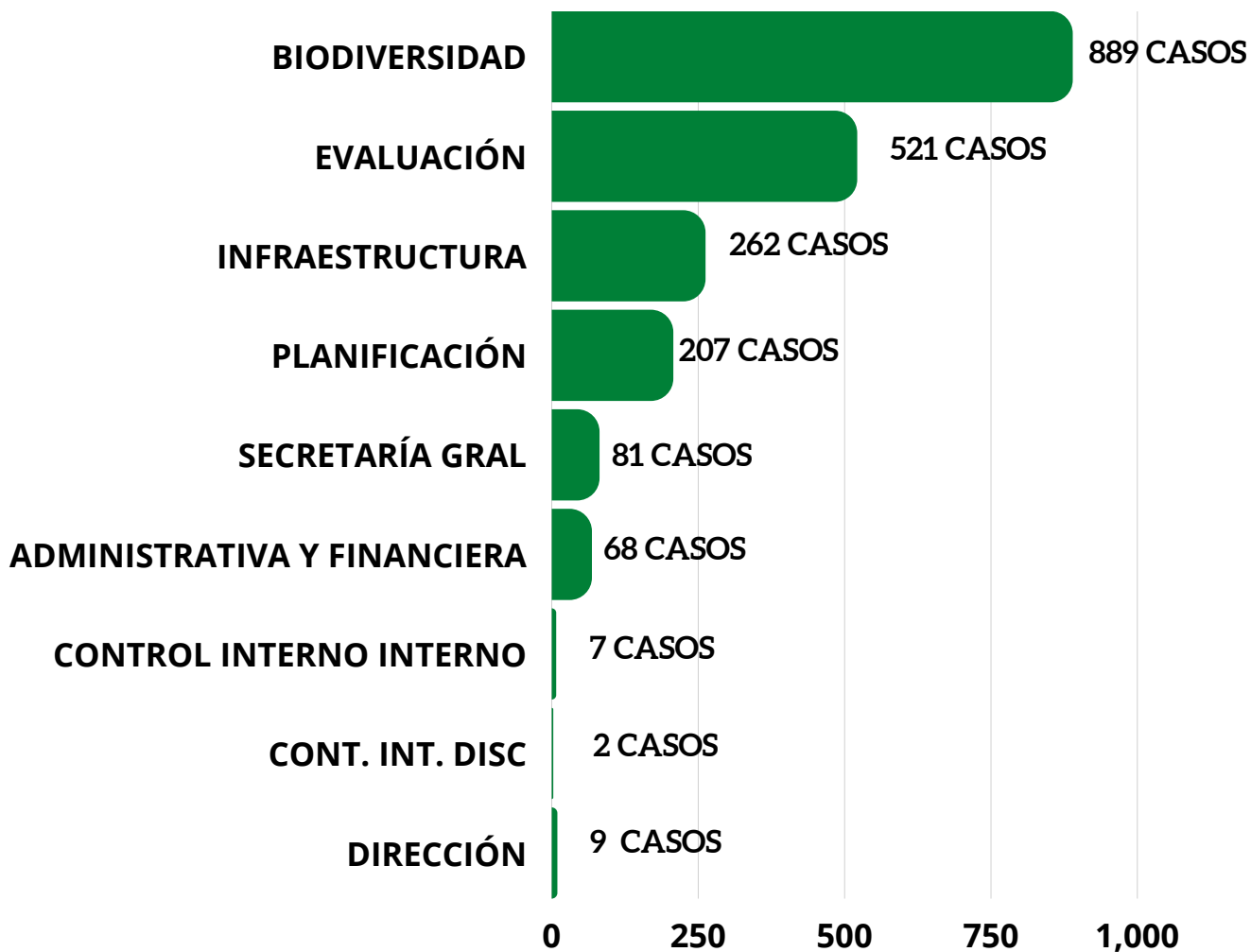
2. PQRSDF RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 2023

Para el segundo 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 2.046 PQRSDF, de los cuales 1.730 fueron Peticiones con un 84.56%, 285 denuncias con el 13.93%, y el 1.52% restante corresponde a 5 quejas, 5 reclamo, 10 sugerencias y 11 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	753	3	0	1	126	4
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	377	1	0	1	140	2
INFRAESTRUCTURA	245	0	1	0	15	1
PLANIFICACIÓN	197	0	0	5	2	3
SECRETARÍA GENERAL	79	0	0	0	2	0
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	64	0	4	0	0	0
CONTROL INTERNO	7	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	1	0	0
DIRECCIÓN	6	0	0	2	0	1
TOTALES	1730	5	5	10	287	11



Del total de PQRSDf registradas (2.046), el 91.84% fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, En primer lugar con un 43.45% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del segundo trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 25.46%, en tercer lugar la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental con un 12.81% y con un 10.12% la Sub Dirección de Planificación del Territorio.

El 8.16% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación.

3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

356 CASOS
CANAL TELEFÓNICO
17.40%



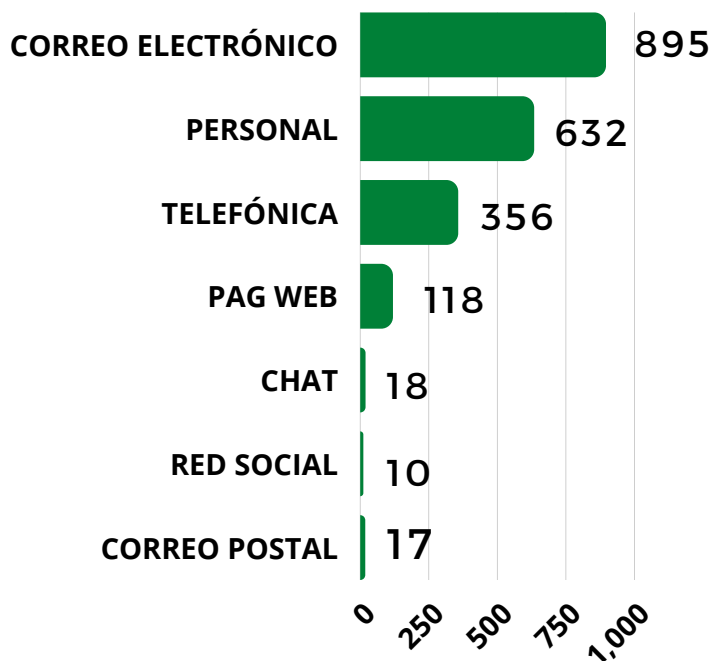
17 CASOS
CANAL ESCRITO
0,83%



632 CASOS
CANAL PRESENCIAL
30.89%



1.041 CASOS
CANAL VIRTUAL
50.88%



Los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el segundo trimestre fueron el canal virtual (1.041 casos) con un 50.88% y el canal presencial (632 casos) con un 30.89%.

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	771
Villamaría	100
La Dorada	94
Anserma	93
Riosucio	89
Chinchiná	62
Aguadas	57
Viterbo	54
Palestina	51
Supía	50
Victoria	47
Neira	43
Filadelfia	40
Samaná	40
Risaralda	39

CIUDAD	TOTAL PQRSD
Aranzazu	37
Salamina	35
Marmato	32
San José	31
La Merced	25
Marquetalia	25
Belalcázar	22
Pensilvania	17
Norcasia	17
Manzanares	15
Marulanda	9
Pácora	8
sin información/otras ciudades	143
TOTALES	2046

Del total de PQRSD registradas (2.046), 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 771 casos registrados para el periodo de analisis y terminando en Pácora con 8 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 PQRSD registradas en la Corporación.

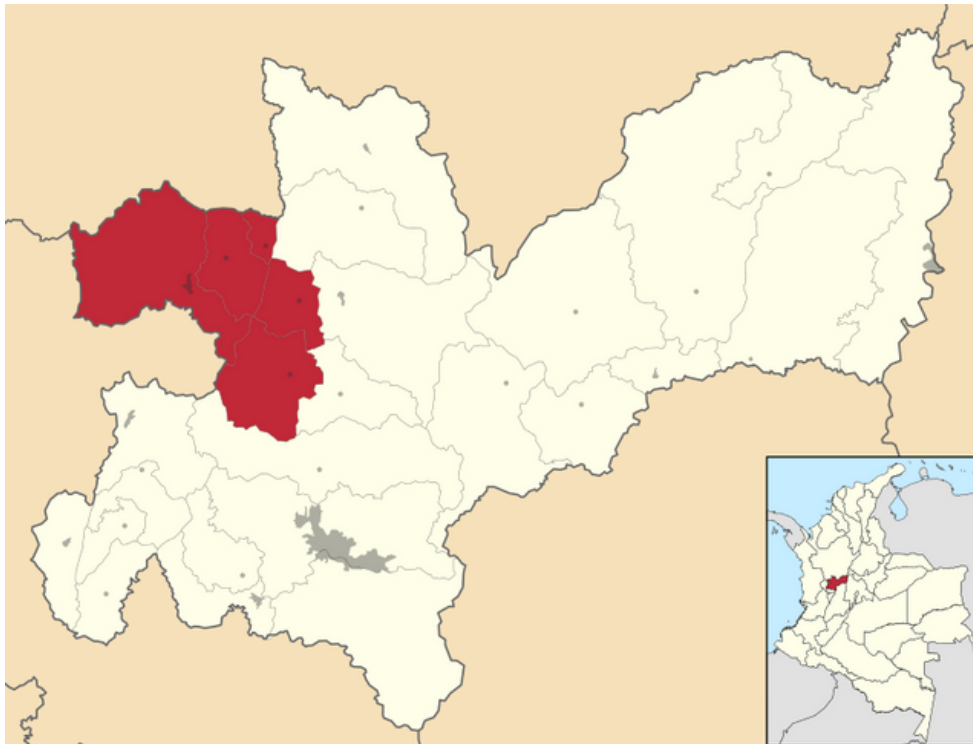
ALTO ORIENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Manzanares	12	0	0	0	3	0
Marquetalia	18	0	0	0	7	0
Marulanda	8	0	0	0	1	0
Pensilvania	15	0	0	0	2	0
TOTALES	53	0	0	0	13	0

Para la Sub Región del Alto Oriente, durante el segundo trimestre de la actual vigencia, Se presentó mayor concentración de Peticiones en el Municipio de Marquetalia con 18 casos, seguido por Manzanares y Pensilvania con 12 y 15 peticiones respectivamente, Marulanda es el municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de peticiones y denuncias ambientales.

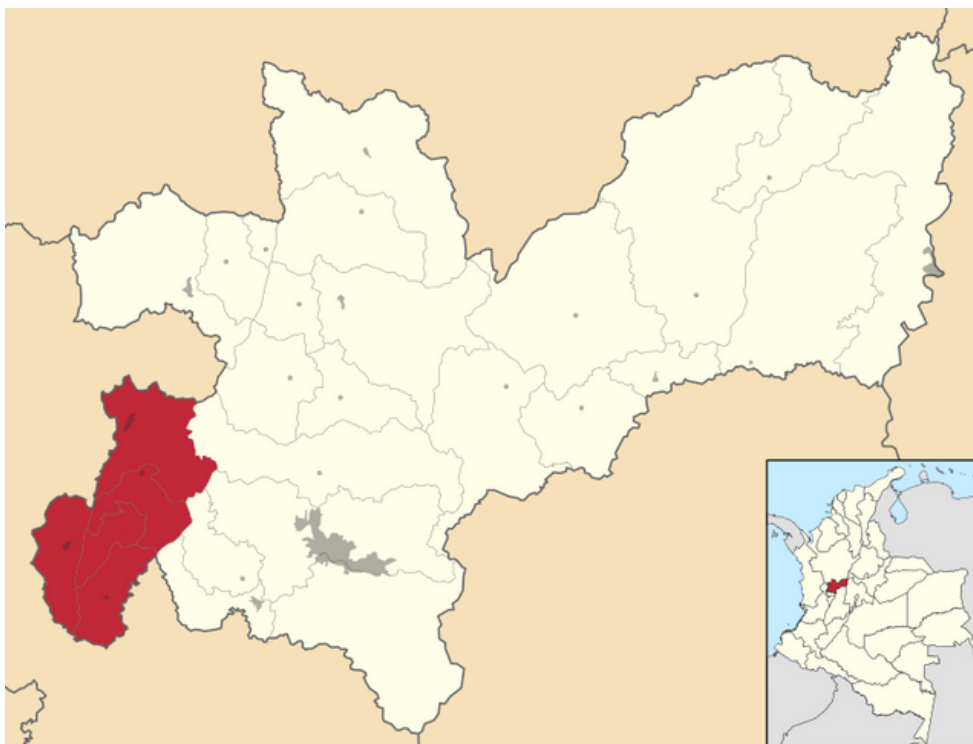
ALTO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Filadelfia	26	0	0	0	13	1
La Merced	20	0	0	1	4	0
Marmato	27	0	0	0	5	0
Riosucio	74	0	0	2	8	5
Supía	41	0	0	0	9	0
TOTALES	188	0	0	3	39	6

Para la Sub Región del Alto Occidente, durante el segundo trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de Peticiones en los Municipios de Riosucio y supia con 74 y 41 casos respectivamente, seguido por Marmato y Filadelfia con 27 y 26 peticiones respectivamente, La Merced es el Municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de peticiones . Por otro lado, se recibieron en total 39 denuncias ambientales en toda la Sub Region, presentandose mayor número de casos en Riosucio. Se presentaron 6 felicitaciones en la Subregión, en los Municipios de Riosucio con 5 y Supia con 1.

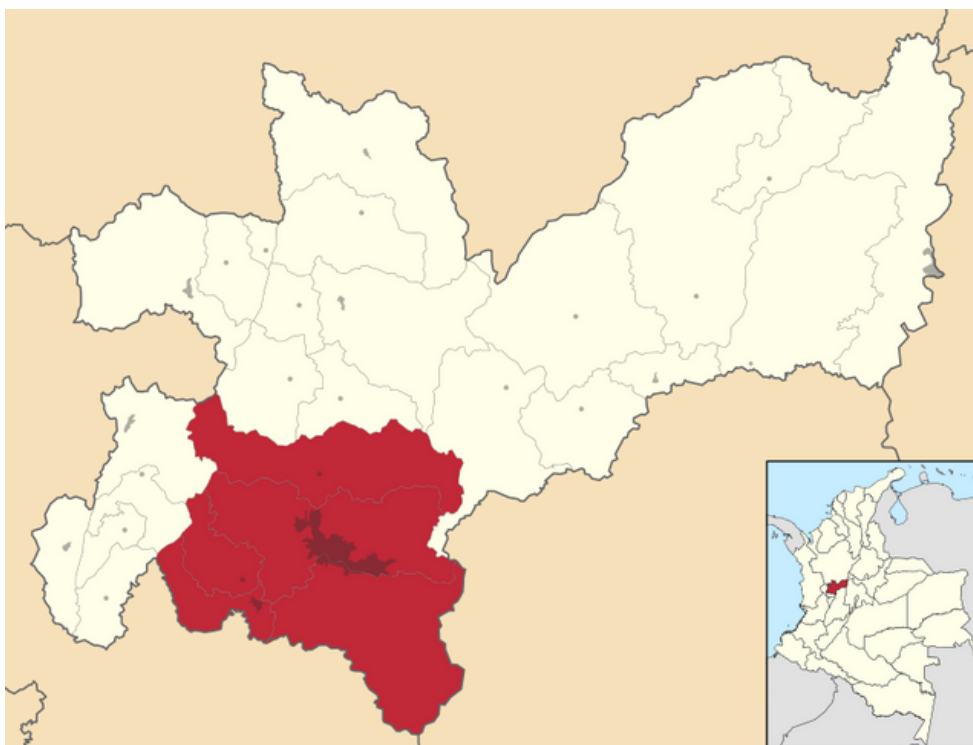
OCCIDENTE PRÓSPERO O BAJO OCCIDENTE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Anserma	61	0	0	0	31	1
Belalcazar	12	0	0	0	10	0
Risaralda	27	0	0	0	12	0
San José	27	0	0	0	4	0
Viterbo	45	0	0	1	7	1
TOTALES	172	0	0	1	64	2

Para la Sub Región del Occidente Próspero, durante el segundo trimestre de la actual vigencia, se presentó mayor concentración de Peticiones en el municipio de Anserma con 61 casos, seguido por Viterbo con 45 casos, San José con 27 y Risaralda con 27 peticiones respectivamente, Belalcazar es el Municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de peticiones. 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, Se recibió 1 sugerencia en toda la Sub Región, Se presentaron 2 felicitaciones, 1 caso en Anserma y 1 caso en Viterbo.

CENTRO SUR



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Chinchiná	52	0	0	0	10	0
Manizales	692	3	1	2	73	0
Neira	35	0	0	0	8	0
Palestina	41	0	0	0	10	0
Villamaría	89	0	0	0	11	0
TOTALES	909	3	1	2	112	0

Para la Sub Región Centro Sur, durante el segundo trimestre de la actual vigencia, se radicaron en total 1027 PQRSDF, de las cuales 909 corresponden a peticiones. Se presentó mayor concentración de Peticiones en el Municipio de Manizales con 692 casos, seguido por Villamaría con 89 casos. Neira es el municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de peticiones con 35 casos.

Por otro lado, se recibieron en total 112 denuncias ambientales en toda la Sub Región, presentándose igualmente mayor número de casos en la Capital del Departamento.

MAGDALENA CALDENSE

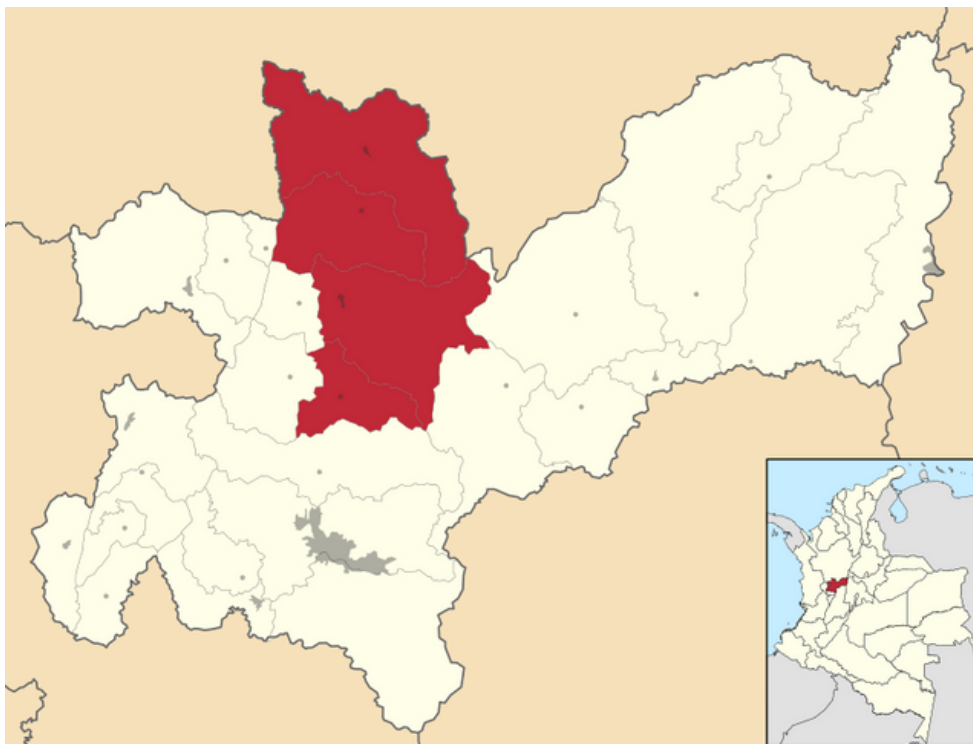


MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
La Dorada	80	0	0	0	14	0
Norcasia	16	0		0	1	0
Samaná	29	0	1	0	10	0
Victoria	36	1	1	0	8	1
TOTALES	161	1	2	0	33	1

Para la Sub Región del Magdalena Caldense, durante el segundo trimestre de la actual vigencia, se radicaron en total 198 PQRSDF. Se presentó mayor concentración de Peticiones en el Municipio de La Dorada con 80 casos, seguido por Victoria con 36 casos. Norcasia es el Municipio de esta Sub Región que presentó menor proporción de peticiones con 16 casos.

Por otro lado, se recibieron en total 33 denuncias ambientales en toda la Sub Region, presentandose mayor número de casos en el municipio de La Dorada con 14 casos, Norcasia es el Municipio que tiene el menor número de denuncias con 1 caso. Se presentaron en Victoria 1 queja, en el Municipio de Samana y Victoria 2 casos de reclamos y 1 caso de felicitaciones en el Municipio de Victoria

NORTE CALDENSE



MUNICIPIO	P	Q	R	S	D	F
Aguadas	49	0	0	0	8	0
Aranzazu	31	0	0	0	5	1
Pacora	5	0	0	0	3	0
Salamina	26	1	0	0	8	0
TOTALES	111	1	0	0	24	1

Para la Sub Región Norte Caldense, durante el segundo trimestre de la actual vigencia, se radicaron en total 137 PQRSDF. Se presentó mayor concentración de Peticiones en el municipio de Aguadas con 49 casos, siendo Pácora el Municipio con menos número de casos. En las denuncias ambientales se presentaron mayor numero de casos en los Municipios de Aguadas y Salamina con 8 casos cada uno, Siendo el Pácora el Municipio con menor casos registrados.

El municipio de Salamina se presento 1 queja y en el Municipio de Aranzazu 1 felicitación.

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	493	221	158	14
EVALUACIÓN	304	70	138	3
INFRAESTRUCTURA	200	5	51	0
PLANIFICACION	129	12	63	2
SECRETARIA	68	3	10	0
ADMINISTRATIVA Y FRA	56	3	9	0
CONTROL INTERNO	5	1	1	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	2	0
DIRECCIÓN	5	2	2	0
TOTALES	1260	317	434	19
PORCENTAJE	62,07%	15,62%	21,38%	0,94%

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023 fueron resueltas 1260 PQRSDF dentro de los términos establecidos por la Ley, lo que equivale al 61.07% de los casos. Igualmente a la fecha del corte del informe, el 30 de junio, se evidencia 434 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 21.38% de los casos. En total se tuvo un 83.45% de gestión positiva.

Los casos finalizados fuera del término son aquellos que fueron cerrados 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. Todos estos equivale al 16.55% 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)	50
Contaminación de aguas	58
Tala-(árboles aislados o dispersos, anillado)	36
Roceria	12
Tenencia ilegal	14
Olores	13
Conflictos por uso de Agua	13
OTRAS SUBCLASIFICACIONES	91
TOTAL	287

Durante el segundo trimestre de 2023, se recibieron en total 287 denuncias ambientales, en donde la mayor concentración estuvo en temas como Deforestación, Contaminación de aguas, Tala de árboles, Tenencia ilegal de fauna, Roceria, Olore 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	122
Flora no definido	69
Análisis de riesgo	135
Rescate de Fauna Silvestre por tercero	103
Rescate de Fauna Silvestre por Riesgo en vía pública	41
Análisis de riesgo por movimiento de tierra	32
Recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites)	47
OTRAS SITUACIONES	330
TOTAL	1.179

Durante el segundo trimestre de 2023 se registró un total de 1.179 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, análisis de riesgo, flora no definido, rescate de fauna silvestre por riesgo en vía pública, análisis de riesgo por movimiento de tierra y recurso hídrico (Uso y aprovechamiento, trámites).

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	38
Licencias Ambientales	31
Temas Administrativos y Financieros	25
Temas relacionados con Trámites ambientales	31
temas relacionados con Minería	21
OTRAS SITUACIONES	116
TOTAL	262

Durante el segundo trimestre de 2023 fueron registradas 262 peticiones de información pública/copias, las cuales se concentraron en temas como Procesos Sancionatorios, Licencias ambientales, Trámites ambientales, Temas Administrativos y temas relacionados con Minería.

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	78
Determinantes ambientales para un predio, con fines de proyecto o licencia urbanística	35
Determinantes ambientales para un predio, con fines de establecimiento de sistemas productivos (ICA)	7
OTRAS SITUACIONES	64
TOTAL	184

Durante el segundo trimestre de 2023 fueron registradas en total 184 consultas, en donde predominaron temas como Asesoría de flora, Determinantes ambientales con fines urbanísticos, determinantes ambientales para un predio, con fines de establecimiento de sistemas productivos (ICA) .

En menor proporción se presentaron consultas por otros temas.

7.INDICADORES

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

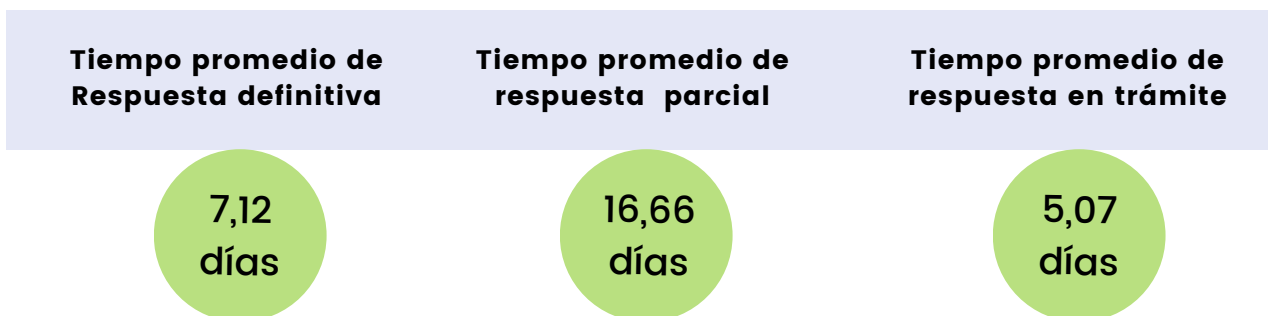


El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de interés general/particular para el segundo trimestre del 2023 fue de 12,15 días hábiles. Un indicador positivo, teniendo en cuenta que el plazo otorgado por Ley son 15 días hábiles.

Igualmente, el indicador para las respuestas parciales evidencia un buen comportamiento con 23,4 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 7,72 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 segundo trimestre del 2023 fue de 7,23 días hábiles. Un indicador muy positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles.

Igualmente, el indicador para las respuestas parciales evidencia un buen comportamiento con 16,66 días, esto teniendo en cuenta que no puede exceder el doble del tiempo inicial, es decir, 20 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 5,07 días hábiles de los 10 días hábiles otorgados por Ley.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A ENTES DE CONTROL:

Tiempo promedio de Respuesta definitiva	Tiempo promedio de respuesta parcial	Tiempo promedio de respuesta en trámite
8,33 días	N/A	6,5 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición a Entes de Control para el segundo trimestre del 2023 fue de 8,33 días hábiles. Es un indicador muy positivo teniendo en cuenta que la Ley otorga 10 días hábiles para responder solicitudes entre autoridades. 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 6,5 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
21,27 días	44,5 días	15,52 días

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición de consulta para el segundo trimestre del 2023 fue de 21,27 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.

igualmente el indicador de las respuestas parciales tiene un buen comportamiento con 44,5 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 15,52 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
17,67 días	N/A	9 días

Para el segundo trimestre del 2023, se tuvo el registro de 3 quejas las cuales presentaron un tiempo promedio de respuesta definitiva de 17,67 días. La Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos, lo que representa un comportamiento negativo 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 9 días, corresponde a dos caso que están 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
15,02 días	23,12 días	8,46 días

El tiempo promedio de respuesta de las denuncias para el segundo trimestre del 2023 fue de 15,02 días hábiles. No es un indicador muy positivo ya que se debe tener en cuenta que la Ley otorga 15 días hábiles para la respuesta de este tipo de casos, el indicador muestra que están respondiendo el mismo día del vencimiento del caso.

El indicador de las respuestas parciales tiene un buen comportamiento con 23,12 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 8,46 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
7,25 días	N/A	1 días

Para el segundo trimestre del 2023 se tuvo el registro de 4 reclamos, con un tiempo promedio de respuesta de 7,25 días hábiles, de los 15 días hábiles estipulados por Ley.

El tiempo promedio de respuesta en trámite son los casos que al corte del informe aun estaban dentro de las fechas de vencimiento, corresponde a un caso con 1 día hábil, de los 15 días hábiles otorgados por Ley.

8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	CANTIDAD CASOS	CANTIDAD DE DIAS	TIEMPO PROMEDIO TRASLADO
BIODIVERSIDAD	3	20	6,67
EVALUACIÓN	6	34	5,67
INFRAESTRUCTURA	6	11	1,83
PLANIFICACION	1	1	1
TOTAL	16	66	4,13

Durante el segundo trimestre de la vigencia fueron recibidos 16 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 4,13 días hábiles, es un indicador favorable 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 segundo trimestre de la vigencia 2023.

10. CONCLUSIONES

- Para el segundo trimestre de 2023 la Corporación registró un total de 2.046 PQRSDf, en comparación con el primer semestre de 2.050 registro, con una diferencia de 4 casos.
- En total fueron radicados 2.046 PQRSDf, de los cuales 1.730 fueron Peticiones con un 84.56%, 285 denuncias con el 13.93%, y el 1.52% restante corresponde a 5 quejas, 5 reclamo, 10 sugerencias y 11 felicitaciones.
- Del total de PQRSDf registradas (2.046), el 91.84% fueron asignadas a las Sub Direcciones Misionales de la Corporación, En primer lugar con un 43.45% la Sub Dirección de Biodiversidad y Ecosistemas representa la mayor concentración de casos del segundo trimestre; en segundo lugar la Sub Dirección de Evaluación y Seguimiento con un 25.46%, en tercer lugar la Sub Dirección de Infraestructura Ambiental con un 12.81% y con un 10.12% la Sub Dirección de Planificación del Territorio. El 8.16% restante corresponde a las demás Sub Direcciones y áreas de apoyo de la Corporación..
- Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023 fueron resueltas 1260 PQRSDf dentro de los términos establecidos por la Ley, lo que equivale al 61.07% de los casos. Igualmente a la fecha del corte del informe, el 30 de junio, se evidencia 434 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 21.38% de los casos. En total se tuvo un 83.45% de gestión positiva.
- Los casos finalizados fuera del término son aquellos que fueron cerrados 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. Todos estos equivale al 16.55% del total de los casos registrados.
- Los casos finalizados fuera del término equivalen a un 15,62%, esto quiere decir que 317 casos fueron cerrados en el sistema fuera de la fecha de vencimiento. Igualmente se evidencian 19 casos que a la fecha del corte del informe estaban vencidos y aun no estaban cerrados como respuesta definitiva, lo que equivale a un 0,94%. En total se tuvo un 16,55% de gestión negativa en el total de los casos.
- Los medios de recepción más utilizados por los usuarios durante el segundo trimestre fueron el canal virtual (1.041 casos) con un 50.88% y el canal presencial (649 casos) con un 31,72%. Dentro del canal virtual tenemos medios de recepción como el correo electrónico, página web, chat y redes sociales .
- Del total de PQRSDf registradas (2.046), los Municipios del Departamento que presentaron mas casos están concentrados por Sub Regiones así:

Centro Sur:	1.027 casos
Occidente Próspero:	239 casos
Alto Occidente:	236 casos
Magdalena Caldense:	198 casos
Norte Caldense:	137 casos
Alto Oriente:	67 casos

- En el análisis se puede evidenciar que el Municipio con mayor número de casos registrados fue en Manizales con 771 casos, y el Municipio con menor número de casos registrados fue Pácora con 8 casos.

- 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 16 casos, en un tiempo promedio de 4.13 días hábiles siguientes de haberlos recibido, lo que quiere decir que estamos cumpliendo con lo estipulado por 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.
- Es muy importante 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.