Corpoboyacá

INFORME PQRSD

ABRIL – JUNIO 2025
SEGUNDO TRIMESTRE

TABLA DE CONTENIDO

Contenido de Gráficos y tablas……..……2

1. INTRODUCCIÓN……..……3
2. OBJETIVO…….……3
3. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA……...……3
4. PQRSD RECIBIDAS POR MES DENTRO DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025…….……...4
5. PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIA……..……..6
6. PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINO SEGUNDO TRIMESTRE 2025 ……7
7. RELACIÓN DE RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO POR DEPENDENCIA…9
8. PQRSD INGRESADAS, CERRADAS Y ABIERTAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025……10
9. TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO……12
10. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES..…12
11. REQUISITOS DE LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 103 DE 2015, ARTÍCULO 52…….…13
12. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO A LOS USUARIOS……14
13. CONCLUSIONES……...……14
14. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA……15

CONTENIDO DE GRAFICOS

Gráfico 1- PQRSD recibidas por mes…….……...……4

Gráfico 2-Tipificación PQRSD 2 Trimestre 2025…….5

Gráfico 3- PQRSD contestadas fuera de término segundo trimestre 2025……..8

CONTENIDO DE GRAFICOS

Tabla 1- PQRSD Ingresadas por dependencia……..……6

Tabla 2- PQRSD Contestadas fuera de termino……..……7

Tabla 3- PQRSD Contestadas fuera de termino…….9

Tabla 4- PQRSD ingresadas, cerradas y abiertas durante el segundo trimestre de 2025 por dependencia……...……..……10

Tabla 5- Tiempo de respuesta promedio……12

Tabla 6- Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores……..12

Tabla 7- Comparación del Tipo de Solicitud con Mayor y Menor Reporte – Primer y Segundo Trimestre 2025……..……13

Tabla 8- Requisitos de lo establecido en el decreto 103 de 2015, artículo 52……..13

1. INTRODUCCIÓN

Este informe consolida la trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que fueron radicadas y atendidas por las distintas dependencias de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ durante el segundo trimestre del año 2025, comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio.

El propósito de este documento es visibilizar el desempeño institucional en términos de atención al ciudadano, evaluar los tiempos de respuesta, identificar posibles oportunidades de mejora y reforzar acciones para optimizar el servicio y fortalecer la transparencia y la confianza en la entidad.

2. OBJETIVO

Presentar un análisis exhaustivo sobre la gestión de las PQRSD recibidas a través del aplicativo ALMERA durante el segundo trimestre de 2025.

Esto permitirá evaluar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos, verificar el grado de efectividad por dependencia, establecer tendencias, y proponer acciones que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio prestado a los ciudadanos.

3. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

CORPOBOYACÁ ha dispuesto diversos canales para garantizar el acceso a la información y la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos. Entre ellos se destacan:

- El aplicativo **ALMERA-PQRSD**, herramienta central para la recepción, seguimiento y gestión de solicitudes.
- El **Sistema Único de Información de Trámites – SUIT**.

Asimismo, la entidad cuenta con procedimientos y formatos institucionales que estandarizan la atención:

- **Procedimiento PSC-02** para la gestión de PQRSD.
- **Instructivo ISC-01** para el manejo del aplicativo.
- **Formato FSC-02** para la evaluación de la satisfacción del usuario.

Estos instrumentos han sido fundamentales para garantizar trazabilidad, transparencia, eficiencia y cobertura en la atención ciudadana durante el segundo trimestre.

4. PQRSD RECIBIDAS POR MES DENTRO DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

Durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2025 se recibieron un total de 364 PQRSD. La distribución mensual se detalla a continuación:

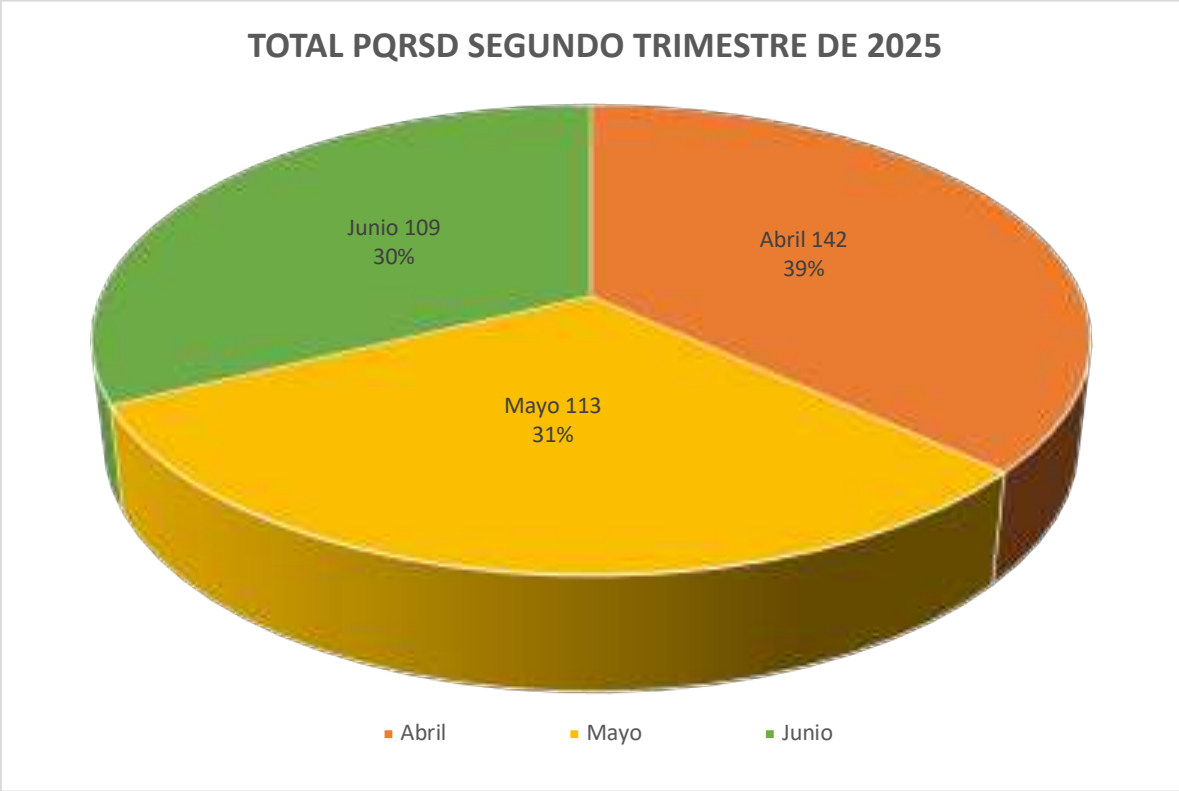

Gráfico 1 PQRSD recibidas por mes

Se observa que abril presenta el mayor volumen de solicitudes, con una leve disminución en mayo y recuperación en junio. La demanda se mantiene relativamente constante en todo el trimestre, lo que refleja estabilidad en el uso de los canales institucionales por parte de los ciudadanos.

Tipificación General de las PQRSD Recibidas

Las 364 PQRSD se clasificaron en las siguientes categorías generales:

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL TRIMESTRE
Petición de Información	43
Queja	16
Denuncia	68
Reclamo	1
Derecho de Petición	128
Petición	94
Petición Consulta	14
TOTAL SOLICITUDES	364

Gráfico 2 Tipificación PQRSD 2 Trimestre 2025

Las solicitudes de tipo petitorio, que comprenden el *Derecho de Petición*, la *Petición* general, la *Petición de Información* y la *Petición Consulta*, representan la gran mayoría de los registros durante el trimestre, sumando 279 de las 364 solicitudes (lo que equivale al 76.6%). Esto refleja un alto interés por parte de los ciudadanos en acceder a información institucional, solicitar servicios o expresar inquietudes relacionadas con trámites específicos.

El Derecho de Petición**,** con 128 casos, se posiciona como la categoría más frecuente, consolidándose como el mecanismo más utilizado por los usuarios para

ejercer su derecho constitucional de acceder a información o solicitar una acción por parte de la entidad. Le siguen las peticiones generales con 94 registros, lo que indica una tendencia continua hacia la interacción directa con la administración pública.

Por otro lado, las denuncias (68 casos) continúan siendo un indicador relevante del compromiso ciudadano con la vigilancia y protección del medio ambiente, así como de la necesidad de mecanismos eficientes de respuesta por parte de la autoridad ambiental.

En cuanto a las quejas (16 casos) y el único reclamo recibido, si bien en número representan una proporción menor del total, constituyen señales importantes sobre puntos específicos de insatisfacción en la prestación del servicio. Estas deben ser analizadas individualmente para detectar patrones o situaciones recurrentes.

Finalmente, aunque las felicitaciones y sugerencias no figuran en este resumen cuantitativo del trimestre, su presencia debe seguir siendo promovida como herramienta de retroalimentación positiva, fundamental para identificar buenas prácticas y replicarlas en otras áreas de la organización.

5. PQRSD INGRESADAS POR DEPENDENCIA

Durante el segundo trimestre de 2025, las PQRSD fueron asignadas a diversas dependencias de CORPOBOYACÁ según su naturaleza y competencia funcional. A continuación, se presenta la distribución de las 364 PQRSD asignadas:

DEPENDENCIA	PQRSD ASIGNADAS ENTRE 1 DE ABRIL HASTA 30 DE JUNIO DE 2025	PORCENTAJE
Dirección General	5	1,38%
Oficina de Cultura Ambiental	7	1,92%
Oficina Territorial Miraflores	3	0,82%
Oficina Territorial Pauna	9	2,47%
Oficina Territorial Soata	4	1,10%
Oficina Territorial Socha	18	4,95%
Secretaria General y Jurídica	16	4,40%
Subdirección Administración de Recursos Naturales	202	55,49%
Subdirección Administración Financiera	8	2,20%
Subdirección Ecosistemas y gestión Ambiental	45	12,36%
Subdirección de Planeación y Sistema de Información	43	11,81%
Sin Asignar	4	1,10%
Total	**364**	**100%**

Tabla 1 PQRSD Ingresadas por dependencia

La Subdirección de Administración de Recursos Naturales concentró más de la mitad de las solicitudes asignadas (55.49%), lo que la posiciona como la dependencia con mayor responsabilidad operativa en la gestión de PQRSD. Esta carga elevada se asocia probablemente con su función transversal en la atención de trámites ambientales, licencias, permisos y control de recursos naturales, lo que demanda un sistema de seguimiento más robusto y una asignación adecuada de personal técnico.

La Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental y la Subdirección de Planeación y Sistema de Información siguen en la lista con el 12.36% y 11.81% de las solicitudes respectivamente. Su participación activa refleja el interés ciudadano en temas relacionados con ordenamiento ambiental, restauración ecológica, planificación territorial y acceso a datos ambientales. Por su parte, otras áreas como la Secretaría General y Jurídica (4.40%) y las oficinas territoriales —como Socha (4.95%) y Pauna (2.47%)— muestran una participación menor pero relevante, asociada principalmente a solicitudes de información local, quejas por afectaciones ambientales y requerimientos de carácter jurídico.

En general, esta distribución resalta la necesidad de mantener una articulación efectiva entre dependencias, asegurar una asignación proporcional de cargas y fortalecer los sistemas de alerta interna para garantizar la trazabilidad y oportunidad en la respuesta.

6. PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINO SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Durante el trimestre, 12 PQRSD fueron respondidas fuera del plazo establecido, representando un 3.3% del total de solicitudes.

INDICADOR	VALOR
Total PQRSD recibidas	364
PQRSD respondidas fuera de término	12
Porcentaje fuera de término	3.3%

Tabla 2 PQRSD Contestadas fuera de termino

El bajo porcentaje de respuestas extemporáneas evidencia un desempeño positivo en términos generales; sin embargo, la existencia de 12 casos fuera del término refleja la necesidad de reforzar el seguimiento interno y el uso de herramientas de alerta y control, especialmente en aquellas dependencias con mayor volumen de solicitudes o procesos técnicos más complejos.

La mejora sostenida en este indicador dependerá no solo del control administrativo, sino también del fortalecimiento de una cultura institucional orientada al cumplimiento, la oportunidad y la calidad en la respuesta ciudadana.

Durante el segundo trimestre de 2025, se identificaron un total de 12 PQRSD que fueron respondidas fuera del plazo legal establecido, lo que representa un 3.3% del total de solicitudes recibidas durante el periodo. Este indicador, aunque bajo, continúa siendo un aspecto crítico que requiere especial atención, ya que el cumplimiento de los términos legales es un factor clave para la transparencia institucional, la confianza ciudadana y el desempeño general en la atención al usuario.

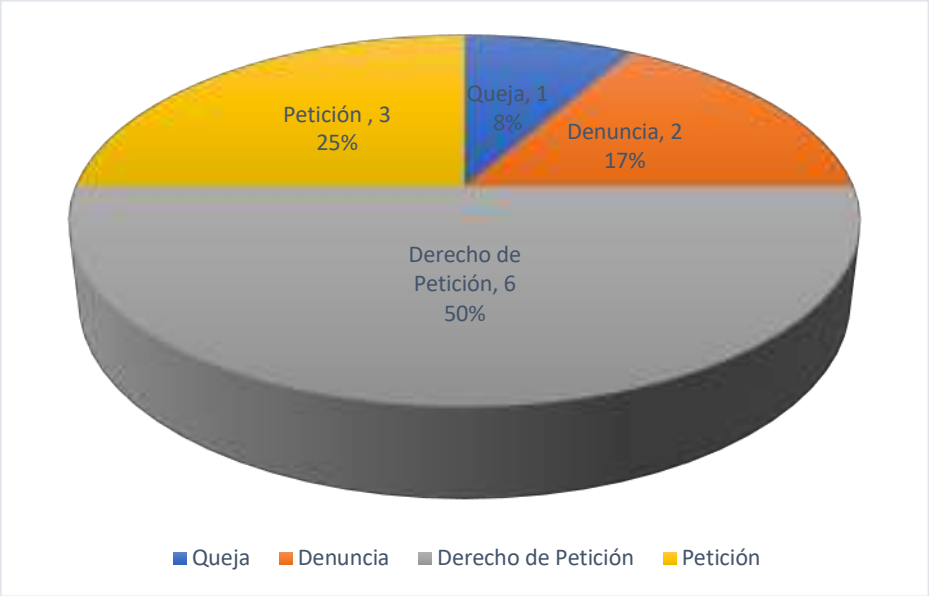

Gráfico 3 PQRSD contestadas fuera de término segundo trimestre 2025

Al analizar la tipificación de estas 12 PQRSD respondidas fuera de término, se observa que la mayoría corresponden a solicitudes de tipo Derecho de Petición (6 casos) y Petición general (3 casos), lo que indica que incluso solicitudes con un alto nivel de formalidad y prioridad pueden enfrentar demoras en el proceso de respuesta. Esto resalta la necesidad de revisar los procedimientos internos para la atención de derechos de petición y garantizar su cumplimiento dentro de los términos establecidos por la ley.

Las denuncias (2 casos) y la queja (1 caso) también fueron respondidas fuera de tiempo, lo que podría reflejar deficiencias en la asignación o seguimiento de estos casos, a pesar de su relevancia en cuanto a impacto ciudadano y ambiental. Estos resultados sugieren que el retraso no se limita a un solo tipo de solicitud, sino que afecta múltiples categorías.

La mejora sostenida en este indicador dependerá no solo del control administrativo, sino también del fortalecimiento de una cultura institucional orientada al cumplimiento, la oportunidad y la calidad en la respuesta ciudadana.

7. RELACIÓN DE RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO POR DEPENDENCIA

Con base en los registros disponibles en el sistema, se identificaron las siguientes dependencias como responsables del mayor número de respuestas fuera de término:

DEPENDENCIA	PQRSD FUERA DE TÉRMINO
Oficina Territorial Miraflores	2
Secretaria General y Jurídica	7
Subdirección Administración de Recursos Naturales	2
Subdirección de Planeación y Sistema de Información	1

Tabla 3 PQRSD Contestadas fuera de termino

Desde el enfoque de responsabilidad por dependencia, se destaca que la Secretaría General y Jurídica concentra el mayor número de casos extemporáneos con 7 PQRSD fuera de término**,** representando casi el 60% del total de respuestas tardías. Esta situación sugiere la necesidad de fortalecer los procesos internos de gestión documental y asignación de tiempos, así como revisar las cargas laborales del área.

Le siguen en frecuencia la Oficina Territorial Miraflores y la Subdirección de Administración de Recursos Naturales**,** con 2 casos cada una. En estos casos, podría ser útil implementar mecanismos de seguimiento más estrictos o redistribuir funciones para evitar cuellos de botella. Finalmente, la Subdirección de Planeación y Sistema de Información presentó un solo caso, lo que, si bien es bajo, también debe ser objeto de análisis para prevenir la reincidencia.

8. PQRSD INGRESADAS, CERRADAS Y ABIERTAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025 POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta la distribución detallada por dependencia, con el total de PQRSD asignadas entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2025, las solicitudes cerradas durante ese mismo periodo, el porcentaje de cumplimiento, y la

clasificación de las solicitudes abiertas entre aquellas que aún están dentro del término legal para respuesta y las que ya superaron dicho plazo sin respuesta.

Dependencia	PQRSD Asignadas	Cerradas	% Cumplimiento	Abiertas dentro de término	% Abiertas dentro de término	Abiertas fuera de término (sin respuesta)	% Sin Respuesta
Dirección General	5	5	1,37%	0	0	0	0,00%
Oficina de Cultura Ambiental	7	7	1,92%	0	0	0	0,00%
Oficina Territorial Miraflores	3	1	0,27%	2	0,55%	0	0,00%
Oficina Territorial Pauna	9	9	2,47%	0	0	0	0,00%
Oficina Territorial Soata	4	4	1,10%	0	0	0	0,00%
Oficina Territorial Socha	18	11	3,02%	7	1,92%	0	0,00%
Secretaria General y Jurídica	16	16	4,40%	0	0	0	0,00%
Subdirección Administración de Recursos Naturales	202	200	54,95%	2	0,55%	0	0,00%
Subdirección Administración Financiera	8	8	2,18%	0	0	0	0,00%
Subdirección Ecosistemas y gestión Ambiental	45	45	12,36%	0	0	0	0,00%

Subdirección de Planeación y Sistema de Información	43	42	11,53%	1	0%	0	0,00%
Sin Asignar	4	4	1,10%%	0	0	0	0,00%
TOTAL	**364**	**352**	**96.70%%**	**12**	**3,30%**	**0**	**0,00%**

Tabla 4 PQRSD ingresadas, cerradas y abiertas durante el segundo trimestre de 2025 por dependencia

El nivel general de cumplimiento en el cierre de PQRSD durante el trimestre fue del 96.70%**,** lo que refleja un excelente desempeño institucional en la respuesta oportuna. No se registraron solicitudes abiertas fuera del término, lo cual es un resultado altamente positivo.

La Subdirección de Administración de Recursos Naturales, con 202 solicitudes asignadas, mantuvo un índice de cierre del 99.01%, con solo dos casos aún abiertos dentro del plazo legal. La Oficina Territorial Socha también destaca por su volumen relativo, con 18 solicitudes y un cumplimiento parcial, al tener 7 aún en trámite dentro de los términos.

La Oficina Territorial Miraflores presenta una situación distinta: de las tres solicitudes asignadas, solo una fue cerrada, mientras que dos continúan en curso. Aunque están dentro del término legal, se recomienda hacer seguimiento para evitar que se conviertan en casos extemporáneos.

En general, la distribución indica que todas las dependencias han cumplido con los plazos establecidos hasta la fecha del corte. Este resultado evidencia una mejora en los mecanismos de seguimiento interno, en la utilización del sistema ALMERA, y en la capacidad de respuesta de las áreas responsables.

No obstante, se recomienda mantener monitoreo constante sobre las PQRSD aún abiertas, para garantizar que el porcentaje de cumplimiento se mantenga alto al finalizar el próximo trimestre y se eviten retrasos acumulados.

9. TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO

En el segundo trimestre se registró un promedio de respuesta de 13.88 días, con un mínimo de 0 días (respuesta inmediata) y un máximo de 38 días. Esta información se extrae a partir de la fecha de creación y fecha de respuesta registrada en el sistema ALMERA.

MÉTRICA	(DÍAS)
Tiempo promedio de respuesta	13.88
Tiempo mínimo de respuesta	0
Tiempo máximo de respuesta	38

Tabla 5- Tiempo de respuesta promedio

La tabla muestra que la mayoría de solicitudes se responden dentro de los primeros 15 días, con algunos picos que superan los 30 días. Esto indica que, aunque existe agilidad en la mayoría de los casos, aún se presentan demoras considerables en una fracción significativa, que deben ser objeto de revisión interna.

10. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

La evolución del volumen de PQRSD recibidas por la entidad entre el primer y segundo trimestre de 2025 refleja una recuperación tras un descenso inicial en la actividad ciudadana:

TRIMESTRE	TOTAL PQRSD	VARIACIÓN RESPECTO AL ANTERIOR (%)
T1 2025	351	-
T2 2025	364	+3,70%

Tabla 6- Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

El número de solicitudes recibidas en el segundo trimestre aumentó en un 3.70% respecto al primer trimestre de 2025, lo que evidencia una recuperación en la participación ciudadana, posiblemente atribuida a una mayor confianza en los canales institucionales, eventos de difusión pública o coyunturas que motivaron una mayor interacción con la entidad. Este aumento, aunque moderado, refleja la necesidad de mantener fortalecida la capacidad operativa de las dependencias, con el fin de mantener los niveles actuales de respuesta oportuna y calidad en el servicio.

Comparación del Tipo de Solicitud con Mayor y Menor Reporte – Primer y Segundo Trimestre 2025

TRIMESTRE	TIPO MAYOR (CANTIDAD)	TIPO MENOR (CANTIDAD)
T1 2025	Derecho de Petición (97)	Reclamo (2)
T2 2025	Derecho de Petición (128)	Reclamo (1)

Tabla 7- Comparación del Tipo de Solicitud con Mayor y Menor Reporte – Primer y Segundo

En la comparación entre los dos primeros trimestres de 2025, se observa una clara tendencia en la que el Derecho de Petición continúa siendo el tipo de solicitud más común por parte de los ciudadanos. Su crecimiento del 32% (de 97 a 128 solicitudes) evidencia un aumento en las demandas formales de información, trámites o actuaciones administrativas, lo cual puede estar asociado a un mayor nivel de conciencia ciudadana sobre sus derechos, o bien a un mayor acceso y confianza en los canales institucionales disponibles.

Por otra parte, el tipo de solicitud con menor recurrencia en ambos periodos continúa siendo el Reclamo, el cual incluso se redujo a la mitad en el segundo trimestre (de 2 a 1 solicitud). Esta disminución puede interpretarse como una señal positiva sobre la percepción del servicio prestado por la entidad, o también como una oportunidad para revisar si existen posibles barreras o limitaciones en el canal de recepción de este tipo de manifestaciones.

El comportamiento constante del Derecho de Petición como solicitud mayoritaria reafirma la necesidad de priorizar la eficiencia y claridad en su atención, así como el fortalecimiento de los tiempos de respuesta y calidad de la información entregada. Asimismo, la baja en los reclamos, aunque favorable, debe ir acompañada de un seguimiento cualitativo que permita validar si refleja satisfacción ciudadana real o posibles limitaciones en la identificación de errores o deficiencias en la prestación del servicio público.

Este análisis comparativo no solo permite observar el volumen de interacción ciudadana, sino también identificar áreas estratégicas para mejorar la gestión institucional, optimizar los canales de comunicación y reforzar las estrategias de transparencia activa.

11. REQUISITOS DE LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 103 DE 2015, ARTÍCULO 52

ÍTEM	VALOR
Total de Solicitudes Recibidas	364
Total de Solicitudes Trasladadas	0
Tiempo de Respuesta a Cada Solicitud	Ver detalle
Número de Acceso a la Información	0

Tabla 8- Requisitos de lo establecido en el decreto 103 de 2015, artículo 52

Este artículo establece que las entidades deben publicar estadísticas sobre el acceso a la información y gestión de peticiones, lo cual se cumple a través del presente informe.

12. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO A LOS USUARIOS

Durante el segundo trimestre de 2025, la Corporación Autónoma Regional de Boyacá (CORPOBOYACÁ), en conjunto con la estrategia de Servicio al Ciudadano, continuó realizando el seguimiento permanente a las PQRSD ingresadas a través del sistema SGI-ALMERA. Este seguimiento mensual permite consolidar los datos necesarios para la elaboración de informes trimestrales, los cuales son publicados oportunamente en el portal institucional para consulta pública de cualquier usuario interesado.

Los análisis incluyen la clasificación por tipo de solicitud, la distribución por dependencia, los tiempos de respuesta, y la identificación de respuestas emitidas fuera del término legal, entre otros aspectos. Para este trimestre en particular (abril a junio de 2025), se unificó la información proveniente de las bases de datos generadas por ALMERA, organizando y validando los datos a fin de garantizar la trazabilidad completa de las solicitudes.

13. CONCLUSIONES

Durante el segundo trimestre del año 2025, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá presentó una evolución positiva en varios aspectos clave del proceso de atención al ciudadano. Se consolidó la capacidad institucional para responder oportunamente a las solicitudes, al tiempo que se mantuvo un seguimiento riguroso sobre los plazos, la tipificación, y la trazabilidad de los casos mediante el sistema SGI-ALMERA.

Se destaca una variación positiva del 3.7% en el volumen total de PQRSD recibidas con respecto al primer trimestre del mismo año, lo que puede atribuirse al fortalecimiento de los canales de atención y una mayor apropiación por parte de los ciudadanos del sistema de participación institucional. Esta tendencia indica una recuperación en la interacción ciudadana y exige que las dependencias mantengan la eficiencia frente al aumento progresivo de solicitudes.

El tiempo promedio de respuesta fue de 13.88 días, manteniéndose dentro de los parámetros adecuados, aunque se registraron 12 solicitudes que fueron respondidas fuera del término legal, equivalente al 3.3% del total. Si bien este porcentaje es bajo, requiere especial atención, principalmente en aquellas dependencias que concentraron mayor número de incumplimientos.

Asimismo, se identificaron 12 solicitudes que permanecían abiertas al cierre del trimestre, todas ellas aún dentro del plazo legal para su atención. No se registraron solicitudes abiertas fuera de término, lo cual demuestra un adecuado control operativo de los tiempos de gestión. Este indicador refleja una mejora importante en comparación con el trimestre anterior.

En cuanto a la tipificación, el Derecho de Petición se mantuvo como el tipo de solicitud más frecuente, seguido por las Peticiones generales y las Denuncias. En contraste, los Reclamos fueron la categoría menos representativa, con solo un caso registrado. Esta tendencia sugiere una interacción centrada en la búsqueda de información o trámites y menos orientada hacia manifestaciones de inconformidad.

En conjunto, los resultados del segundo trimestre de 2025 reflejan una gestión sólida y sostenida, aunque aún persisten retos relacionados con la oportunidad en la respuesta, la reducción de los casos fuera de término y la implementación de mecanismos para fortalecer la percepción ciudadana y los canales participativos.

14. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA

Con base en el análisis del comportamiento de las PQRSD durante el segundo trimestre del año 2025, y en aras de fortalecer los procesos de atención, respuesta oportuna y satisfacción del usuario, se presentan las siguientes recomendaciones orientadas a la mejora continua de la gestión institucional:

Reforzar las capacitaciones internas sobre el uso adecuado del sistema ALMERA, Es fundamental continuar fortaleciendo las competencias del talento humano mediante sesiones periódicas de formación y actualización sobre los lineamientos establecidos y la operación técnica del sistema ALMERA. Esto permitirá garantizar uniformidad en el registro, trazabilidad y respuesta efectiva de las solicitudes ciudadanas.

Evaluar y ajustar la carga operativa de las dependencias que concentran mayores volúmenes de solicitudes, como la Subdirección de Administración de Recursos Naturales, a fin de equilibrar la distribución del trabajo y garantizar respuestas oportunas y de calidad.

Establecer responsables por dependencia para el control y trazabilidad de las solicitudes fuera de término, con el fin de reducir progresivamente este indicador en los próximos trimestres.

La implementación sistemática y sostenida de estas recomendaciones permitirá elevar los estándares de servicio, fortalecer la gestión orientada al ciudadano y avanzar hacia una administración pública más eficiente, participativa y transparente.