



INFORME DE PQRSD – CORTOLIMA

Tercer Trimestre de 2024

Servicio al Ciudadano

Subdirección Administrativa y Financiera

30 de septiembre 2024



**#SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

Contenido

1. Introducción
2. Normalización de los términos en PQRSD
3. Consolidado PQRSD del segundo trimestre, julio – septiembre del año 2024
4. Comparativo de PQRSD recibidas por trimestres
5. PQRSD asignadas por oficinas y subdirecciones
6. Orígenes de las PQRSD radicadas
7. Atenciones chat interactivo de CORTOLIMA
8. PQRSD extemporáneas
9. ¿Cuánto tardan las dependencias de CORTOLIMA en gestionar las respuestas?
10. Traslados por competencia
11. Tiempo promedio de respuesta
12. Recomendaciones y sugerencias



**# SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

1. Introducción

La Subdirección Administrativa y Financiera de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA, a través del proceso de Servicio al Ciudadano y en cumplimiento con la competencia establecida en el Acuerdo 014 del 03 de noviembre de 2021, que dispone “Tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, que los ciudadanos realizan en CORTOLIMA”

Se presenta este informe a la comunidad de CORTOLIMA, a los grupos de valor de la corporación y ciudadanía, en donde expone la gestión trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos, realizando un análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2023.

Este informe permitirá determinar la oportunidad de las respuestas sobre las PQRSD que interponen los grupos de valor de CORTOLIMA sobre los servicios y trámites ofrecidos por la Corporación y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la Dirección General y a los responsables de los procesos, subdirecciones y oficinas asesoras, para el mejoramiento continuo en la experiencia del servicio a los usuarios por parte de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA.



2. Normalización de los términos en PQRSD

La Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA, a través de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, “por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020” de manera que adopta la Ley 1755 de 2015, donde los términos para atender las PQRSD son de la siguiente manera:

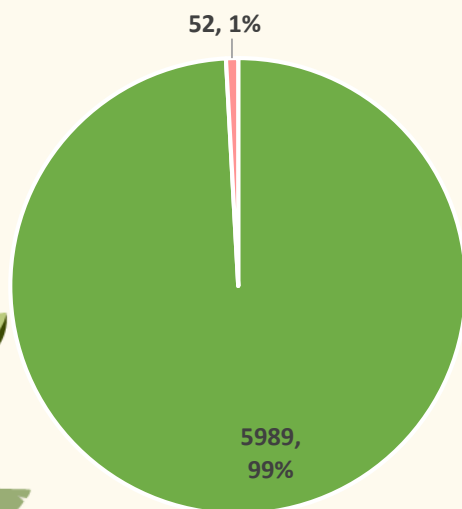
Tipo de solicitud	Términos
Petición general	15 días hábiles
Petición de documentos e información	10 días hábiles
Petición de consulta	30 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Denuncia	15 días hábiles
Entes de control	3 – 5 días hábiles



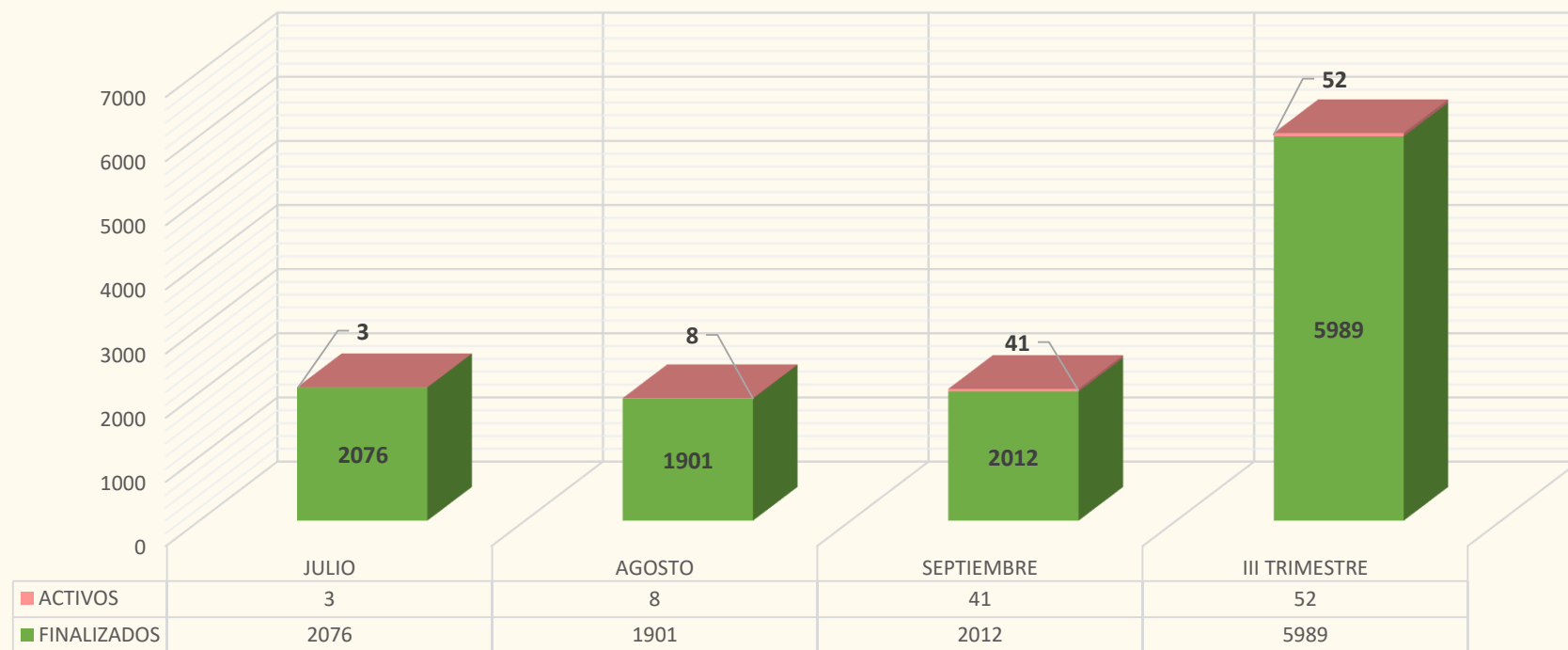
3. Consolidado PQRSD del segundo trimestre, julio – septiembre del año 2024

Se radicaron un total de 6.041 PQRSD, en el mes de julio 2.076, agosto 1.901 y septiembre 2.012. Finalmente el 99% fueron gestionadas y terminadas y el 1% se encuentran activas al corte.

III TRIMESTRE DEL 2024



■ FINALIZADOS ■ ACTIVOS



■ FINALIZADOS ■ ACTIVOS



SIEMBRA
TU FUTURO



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

3. PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2024

Peticiones; 5.140 radicadas representan el **85%**

Entes de Control; 298 representa **5%**

Denuncias; 364 representa el **6%**

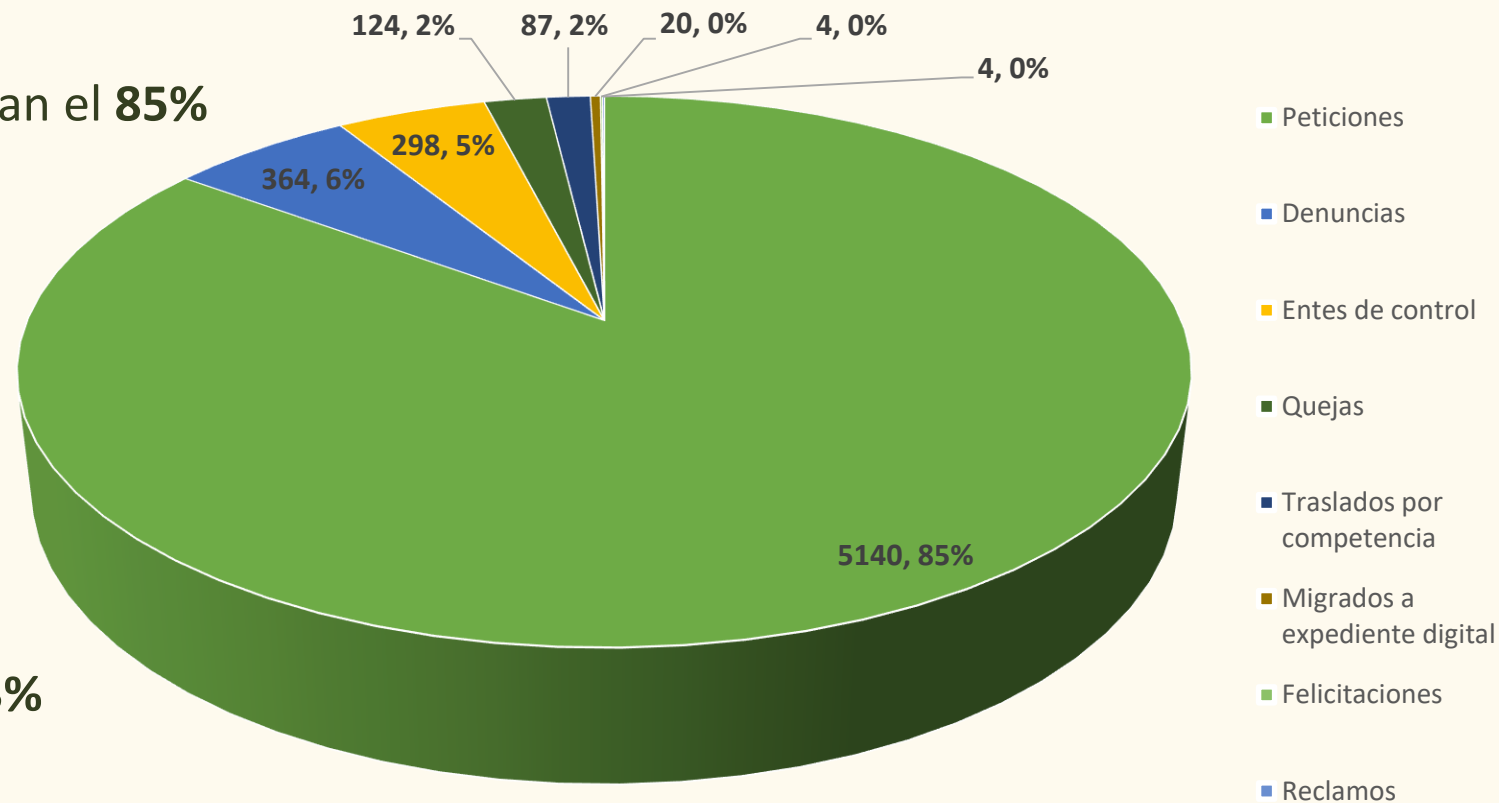
Reclamos; 4 representa el **0.1%**

Felicitaciones; 4 $\approx$ **0.01%**

Quejas; 124 representa el **2%**

Traslado por competencia; 87 $\approx$ **1%**

Anexos a expediente digital; 20 $\approx$ **0.3%**



**#SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol

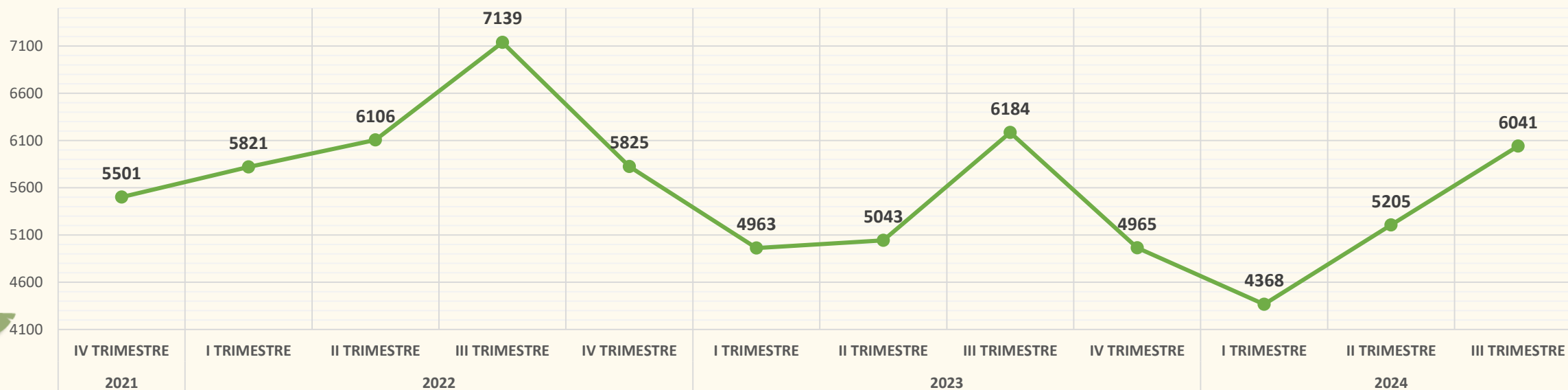


@Cortolima

4. Comparativo de PQRSD con periodos anteriores

Se aprecia un aumento en la cantidad de PQRSD radicadas con respecto al segundo trimestre del 2024, el promedio de PQRSD radicadas trimestralmente es de **5.597**, en donde el presente trimestre presenta la mayor cantidad de PQRSD radicadas en la Corporación en el año 2024.

VOLUMEN HISTORICO DE PQRSD POR TRIMESTRE



**#SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol

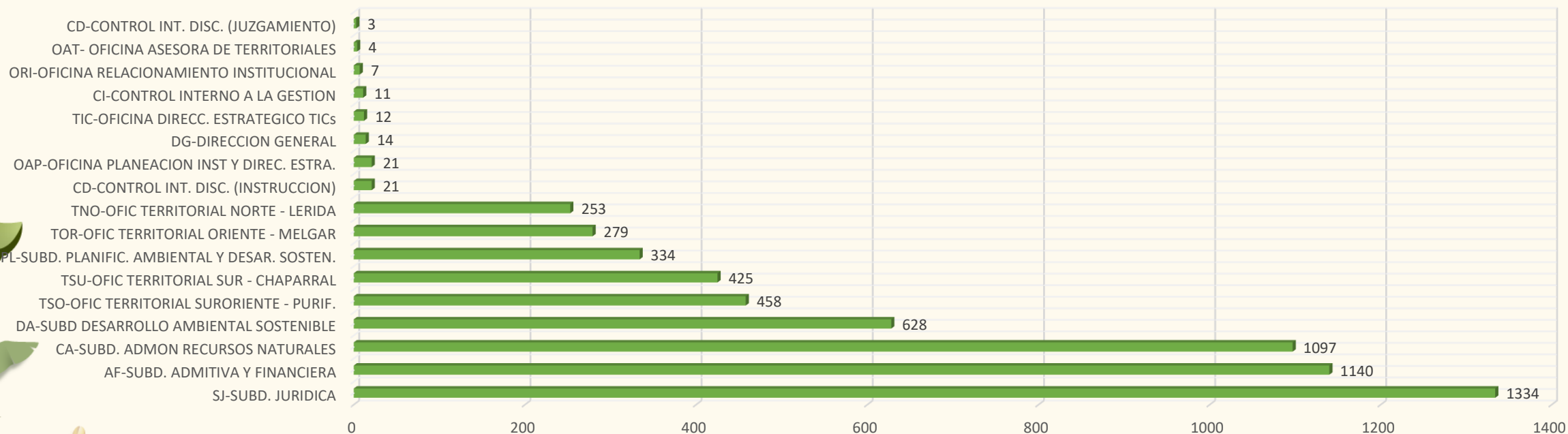


@Cortolima

5. PQRSD asignadas por oficinas y subdirecciones

Se asignó el mayor volumen de las PQRSD a la Subdirección Jurídica con 1.334 PQRSD, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con 1.140 PQRSD, en tercer lugar la Subdirección de Administración de Recursos Naturales con 1.097 PQRSD a corte 30 de septiembre del 2024.

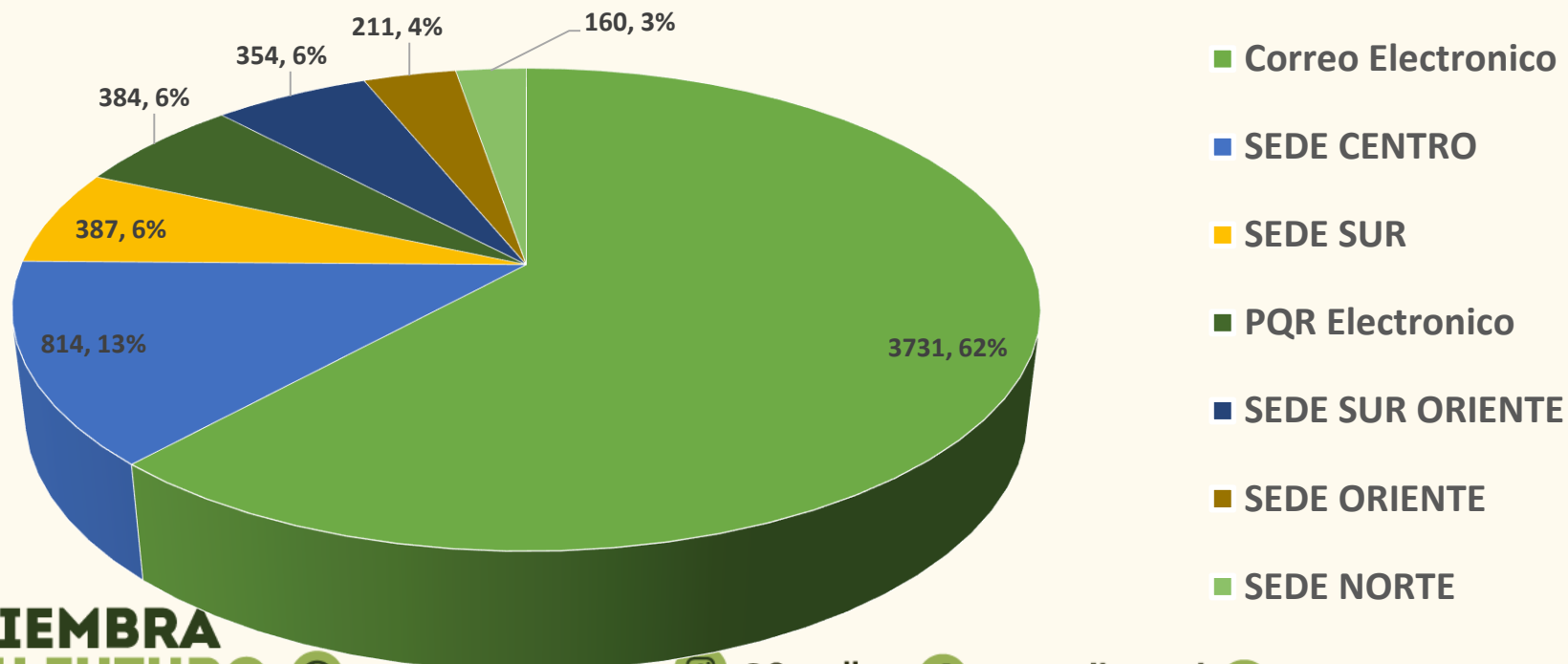
TOTAL PQRSD ASIGNADAS X DEPENDENCIA III TRIMESTRE 2024



6. Orígenes de las PQRSD

La mayoría de los grupos de valor de la Corporación allegaron sus solicitudes a la ventanilla virtual de Correo Electrónico a través del email ventanilla@cortolima.gov.co con 3.731 que corresponde al 62%, seguido de la Sede Centro ubicada en la ciudad de Ibagué se radicaron 814 que corresponde al 13%, en tercer lugar desde el formulario de PQRSD en el portal web con 387 correspondiente al 6% de las solicitudes en el segundo trimestre de 2024.

Origenes III Trimestre de 2024



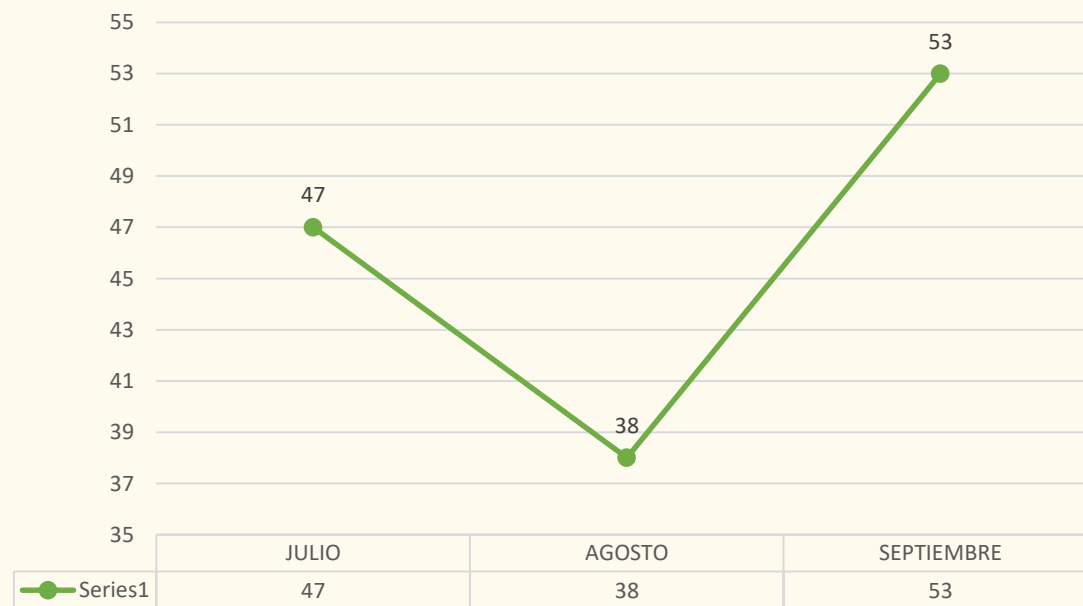
7. Atención desde el chat corporativo

Mediante el chat corporativo del portal web <https://www.cortolima.gov.co> con el fin de facilitar el acceso a la información de interés general y/o particular con respecto a trámites de evaluaciones ambientales y demás servicios de la corporación, para este trimestre hubo 138 interacciones de usuarios, el total por mes de la siguiente manera;

Preguntas recibidas:

- Quiero reportar una tortuga que me encontré en mal estado para que la recojan lo antes posible ya que tengo gatos y quieren molestarla.
- Necesito por favor me ayuden con el estado de cuenta que tengo con ustedes como entidad, debido a que no me han llegado facturas y sé que hay cobros pendientes.
- favor me informan numero de convenio en banco occidente para pago
- Cómo hacer una denuncia por incendio y daño ambiental en zona de reserva protegida.

CHAT INGRESADOS III TRIMESTRE 2024

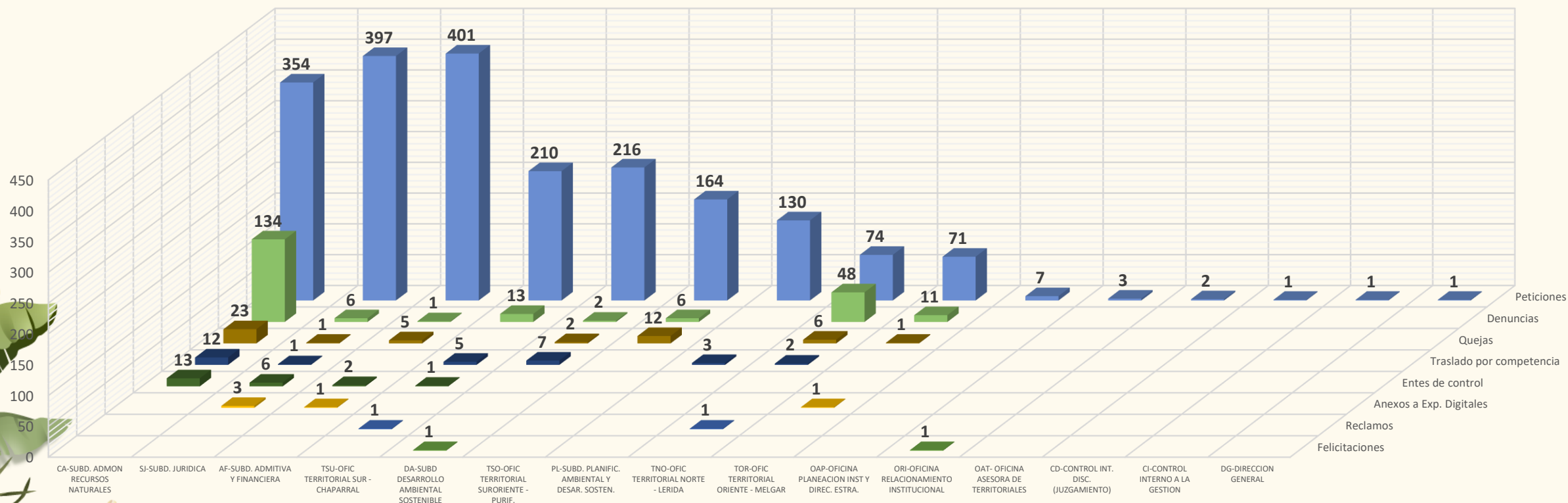




Corporación Autónoma
Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!

8. PQRSD Extemporáneas

Se registraron en total 2.364 PQRSD extemporáneas en el tercer trimestre de 2024 con corte 31 de septiembre, a continuación, grafico de extemporáneas por dependencias:



**#SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol

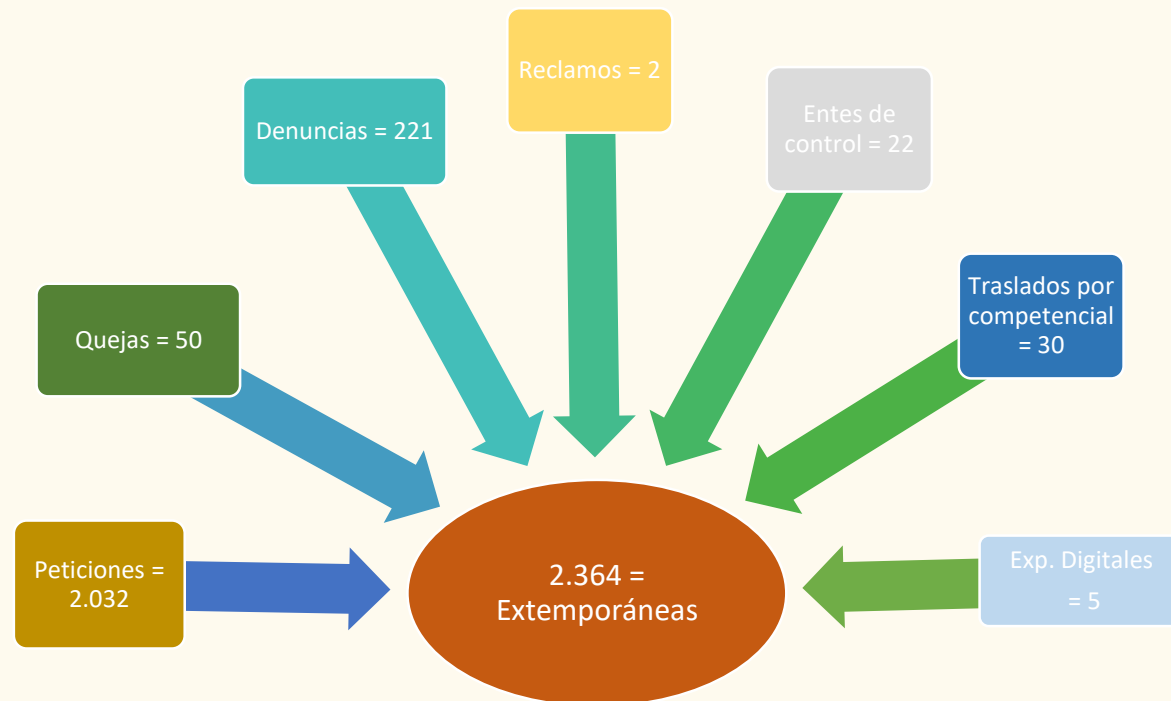
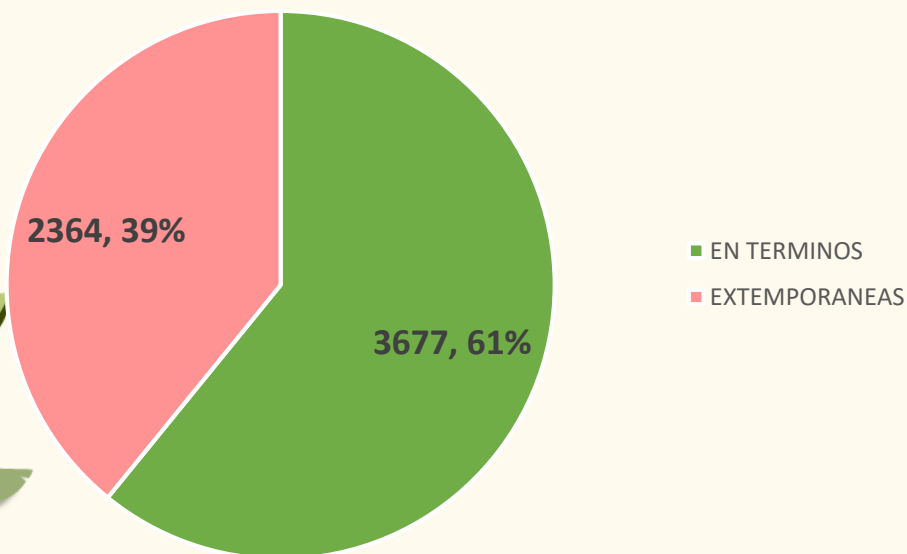


@Cortolima

8. PQRSD Extemporáneas

Del total de PQRSD radicadas se observa que el 61% de las PQRSD cumplieron los términos de ley en el tercer trimestre del 2024.

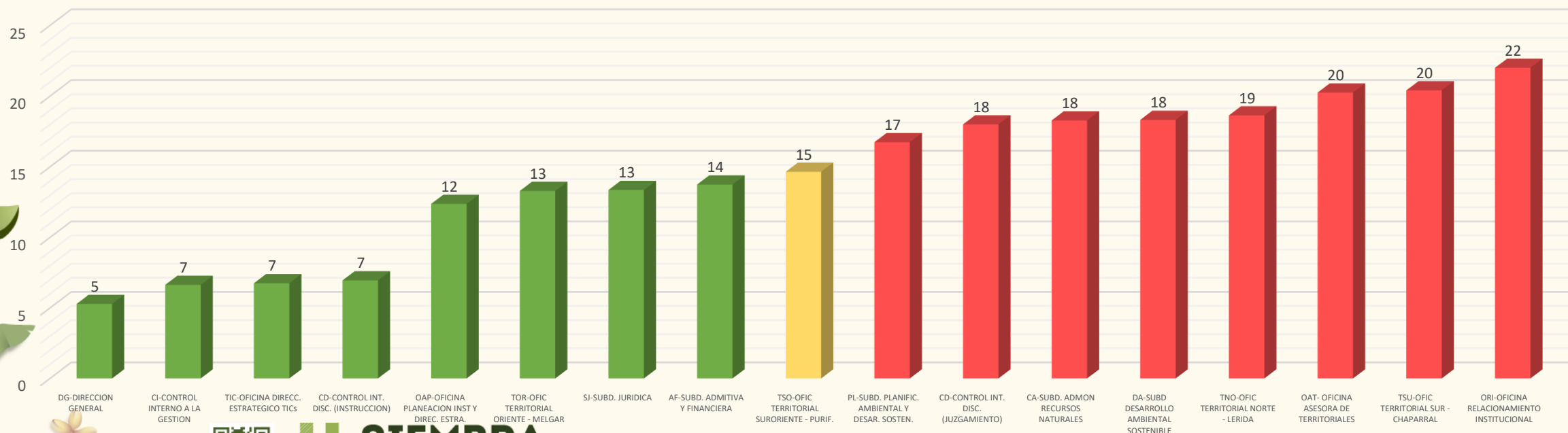
Estado de las PQRSD



9. ¿Cuánto tardan las dependencias de CORTOLIMA en gestionar las respuestas?

El grafico muestra la cantidad de días promedio en gestionar y finalizar las PQRSD en el sistema de correspondencia, se observa que la dependencia Dirección General tardó en promedio 5 días en brindar la respuesta a los usuarios, seguido de la Oficina de Control Interno A La Gestión que tardó 7 días promedio y la Oficina de Direccionamiento Estratégico TIC gestionó en 7 días promedio, en el tercer trimestre de 2024.

DÍAS PROMEDIO POR DEPENDENCIAS



SIEMBRA
TU FUTURO



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

10. Traslados por competencia

“ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

Se recibieron 87 solicitudes trasladadas por competencia en la Corporación Autónoma Regional del Tolima en el tercer trimestre de 2024, estas fueron gestionadas y tramitadas por las dependencias responsables.



11. Tiempo promedio de respuesta a PQRSD



La Corporación gestionó las respuesta a sus usuarios en 14 días en brindar respuesta de las PQRSD radicadas en los meses de julio a 30 de septiembre, correspondientes al tercer trimestre de 2024, de acuerdo al sistema de correspondencia de CORTOLIMA.



**# SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

11. Recomendaciones y sugerencias

- Realizar seguimiento a las PQRSD que deben ser gestionadas por competencia diferentes dependencias de CORTOLIMA optimizando el consolidado y gestión de las respuestas requeridas.
- Reportar mensualmente los funcionarios próximos a disfrutar vacaciones y licencias con el fin de notificar que se encuentren paz y salvo con la correspondencia asignada antes del disfrute de las mismas.
- Implementación del lenguaje claro en las comunicaciones u oficios de salida dirigidos a los grupos de valor.
- Mediante alertas de correo electrónico los secretarios de correspondencia de cada dependencia reciben notificaciones de las PQRSD pendientes de asignar, limitando esta actividad hasta el 5to día con el objetivo de reducir los tiempos de gestión de respuestas.
- Fomentar y divulgar de manera reiterativa los términos de respuesta de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, el Protocolo de Servicio al Ciudadano y Carta de Trato Digno.
- Reiterar a los secretarios de la correspondencia los protocolos para asignación y gestión de la correspondencia inhabilitada después del quinto día de radicada.
- Implementación de atención y radicación prioritaria de peticiones, quejas y reclamos mediante la línea telefónica de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA.

