



INFORME DE PQRSD – CORTOLIMA

Primer Trimestre de 2024

Proceso de Servicio al Ciudadano

Subdirección Administrativa y Financiera

31 de marzo 2024



**#SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



[@Cortolima](https://www.instagram.com/Cortolima)



[@cortolima.tol](https://www.facebook.com/cortolima.tol)



[@Cortolima](https://www.twitter.com/Cortolima)

Contenido

1. Introducción
2. Normalización de los términos en PQRSD
3. Consolidado PQRSD del primer trimestre, enero – marzo 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:

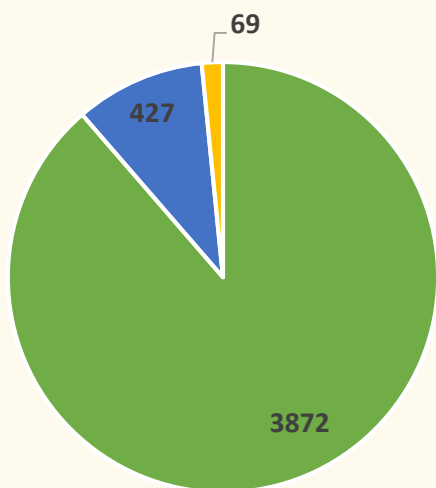
Tipo de solicitud	Términos
Petición general	15 días hábiles
Petición de documentos e información	10 días hábiles
Petición de consulta	30 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Denuncia	15 días hábiles
Entes de control	3 – 5 días hábiles



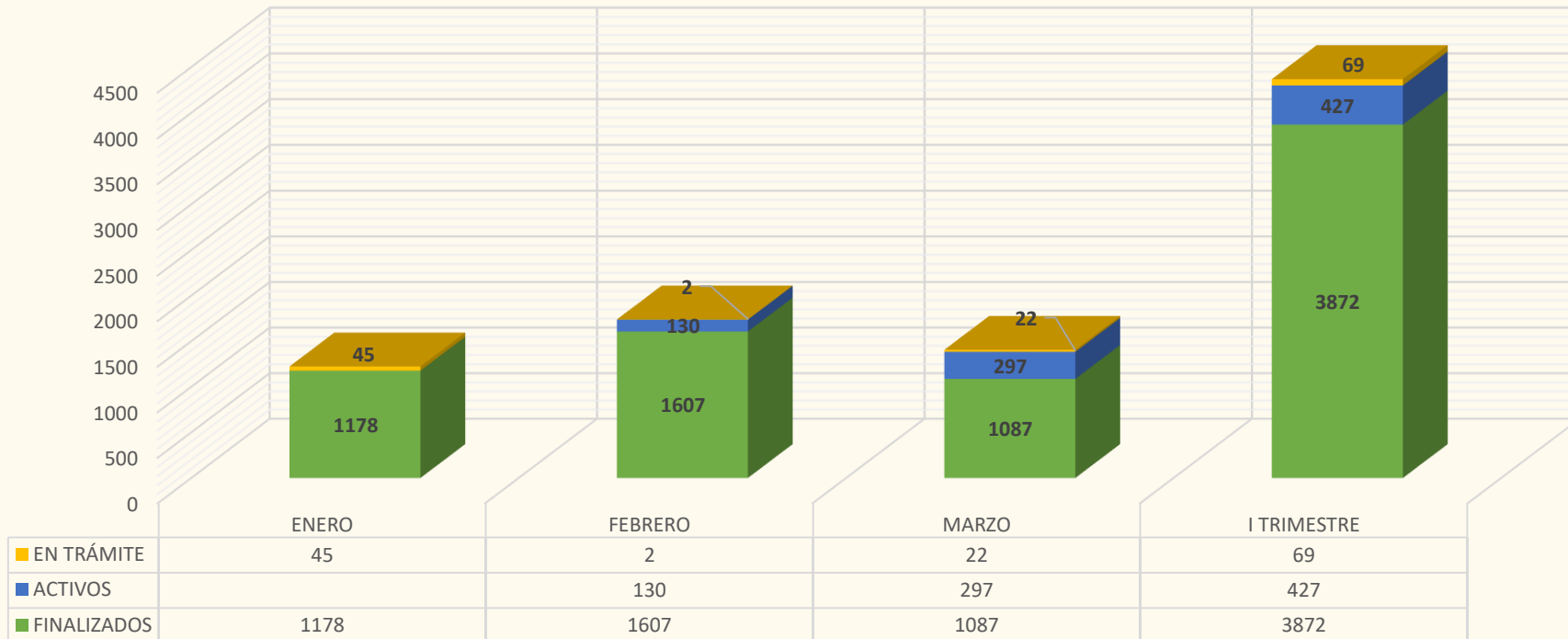
3. Consolidado PQRSD del primer trimestre, enero – marzo del año 2024

Se radicaron un total de 4.368 PQRSD, en el mes de enero 1.223, febrero 1.739 y marzo 1.406. Se observa qué el 62% fueron gestionadas y terminadas y el 38% se encuentran activas a corte 31 de marzo de 2024.

I TRIMESTRE DEL 2024



■ FINALIZADOS ■ ACTIVOS ■ EN TRÁMITE



■ FINALIZADOS ■ ACTIVOS ■ EN TRÁMITE



**#SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

3. PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2024

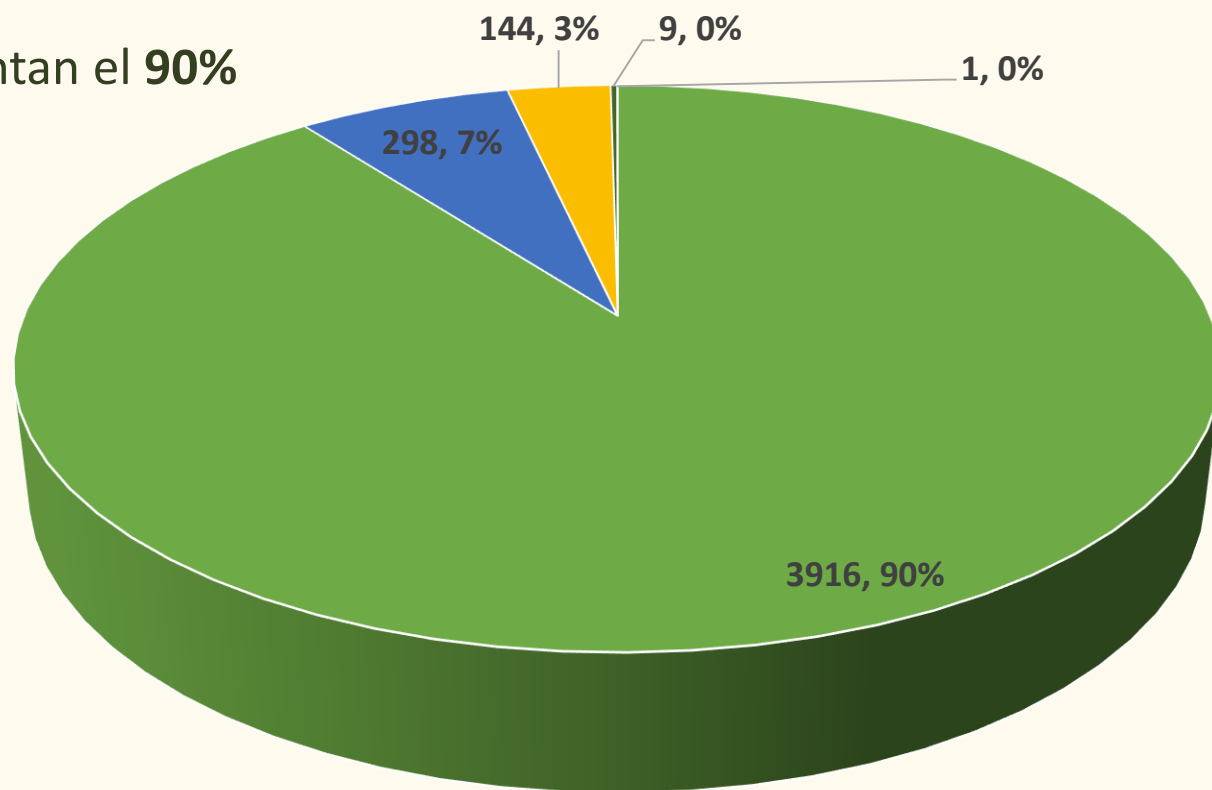
Peticiones; 3.916 radicadas representan el 90%

Denuncias; 298 representa el 7%

Reclamos; 9 representa el 0.2%

Quejas; 144 representa el 3%

Sugerencias; 1 $\approx$ 0.02%



#SIEMBRA
TU FUTURO



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



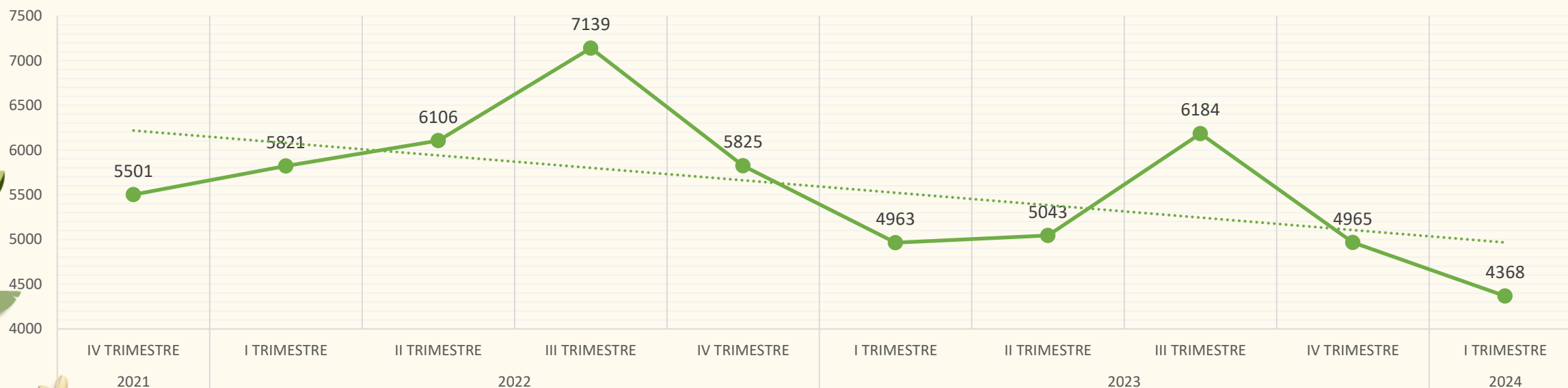
@Cortolima

Peticiones Denuncias Quejas Reclamos Sugerencias

4. Comparativo de PQRSD con periodos anteriores

Se aprecia una disminución en la cantidad de PQRSD radicadas con respecto al cuarto trimestre del 2023, reforzando la tendencia bajista desde el tercer trimestre de 2022, El promedio de PQRSD radicadas trimestralmente es de **5.592**, donde el III trimestre presentó la mayor cantidad de PQRSD radicadas en la Corporación en el año 2023.

HISTORICO DE VOLUMEN PQRSD X TRIMESTRE



**#SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



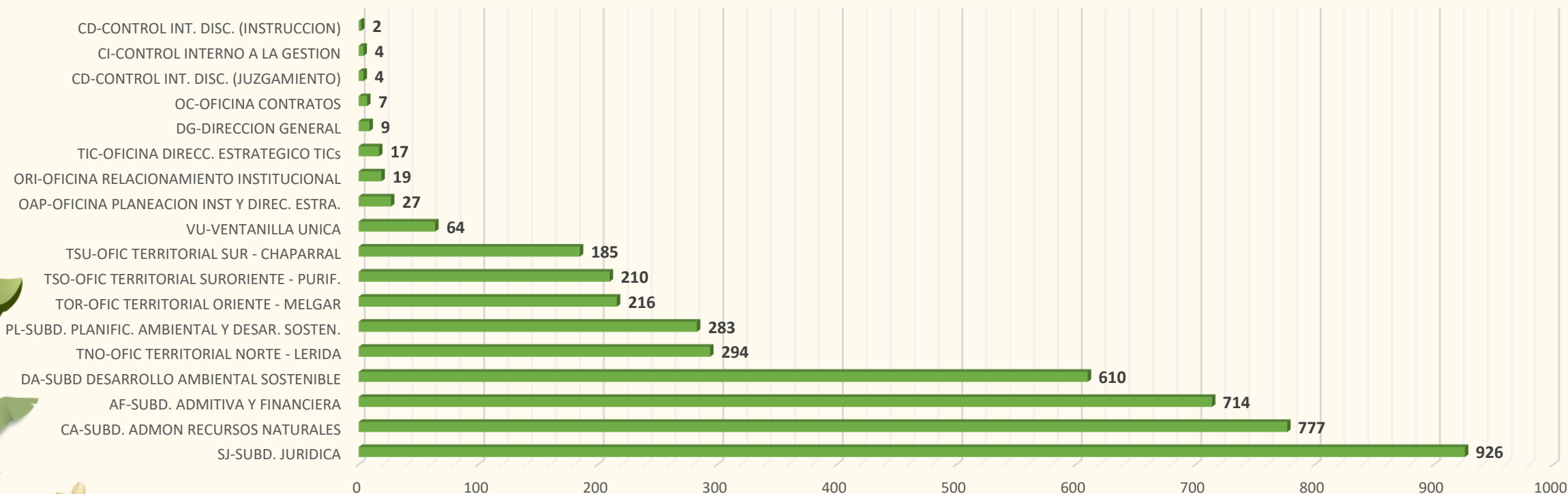
@cortolima.tol



@Cortolima

5. PQRSD asignadas por oficinas y subdirecciones

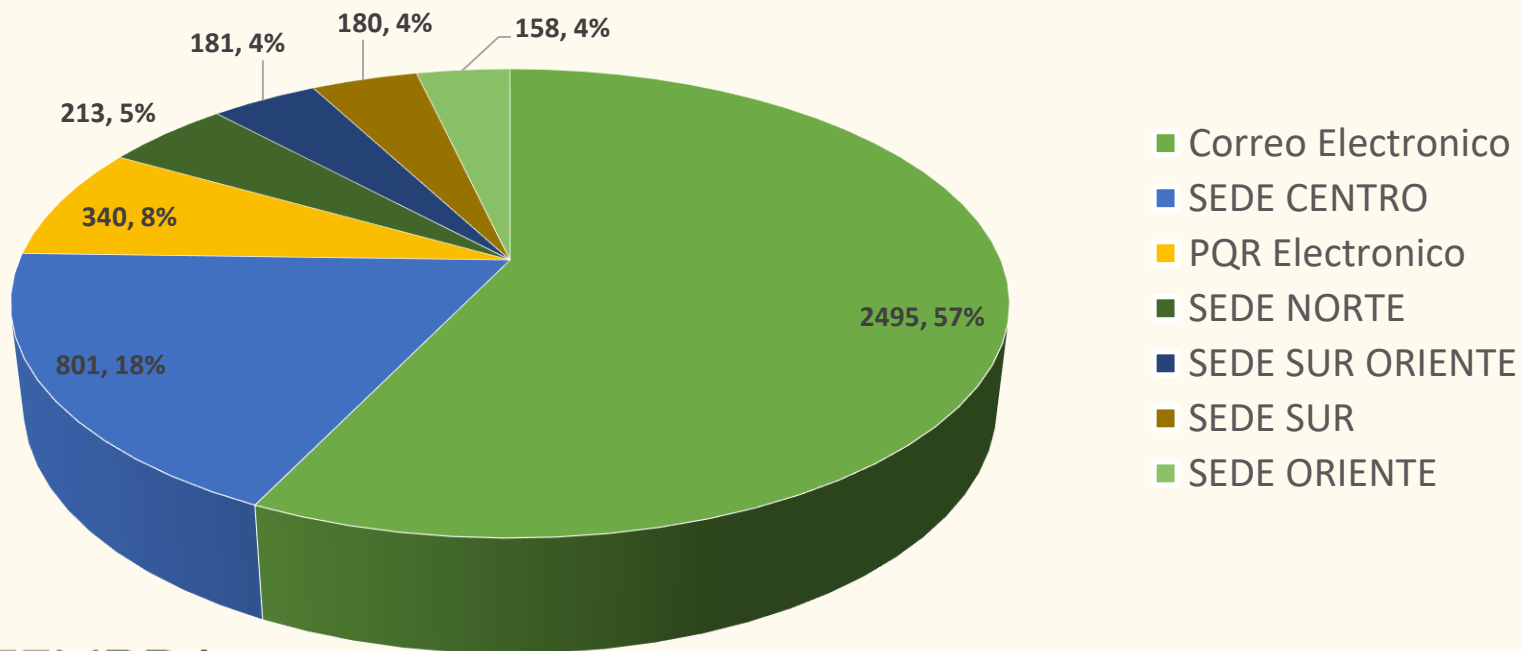
Se asignó el mayor volumen de las PQRSD a la Subdirección Jurídica con 926 PQRSD, seguido de la Subdirección de Administración de Recursos Naturales con 777 PQRSD y por tercer lugar la Subdirección Administrativa y Financiera con 714 PQRSD a corte 31 de marzo del 2024.



6. Orígenes de las PQRSD

La mayoría de los grupos de valor de la Corporación allegaron sus solicitudes a la Ventanilla de Correo Electrónico a través del email ventanilla@cortolima.gov.co con 2.495 que corresponde al 57%, seguido de la Sede Centro ubicada en la ciudad de Ibagué se radicaron 801 que corresponde al 18% en tercer lugar desde el formulario de PQRSD en el portal web con 340 correspondiente al 8% de las solicitudes en el primer trimestre de 2024.

Total I Trimestre de 2024



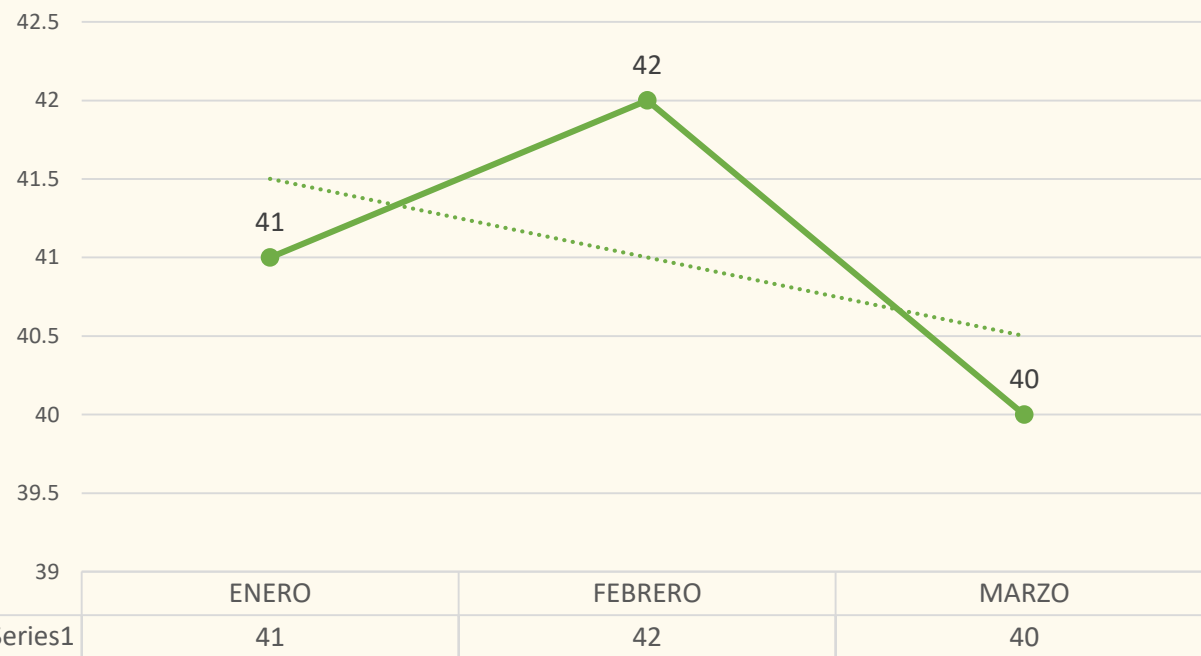
7. Atención desde el chat corporativo

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 123 interacciones de usuarios, el total por mes de la siguiente manera;

Preguntas recibidas:

- El motivo de mi mensaje es para solicitar información sobre las hornillas ecológicas. Muchas gracias.
- Buenas tardes es que me encontré un pajarito carpintero y está herido.
- Quisiera saber si ustedes ayudan a realizar la huerta casera.
- Necesito contactarme Con alguien de negocios verdes.
- Para saber cómo puedo colocar la queja que se viene presentando un envenenamiento de árboles en mi cuadra.

CHAT ATENDIDOS I TRIMESTRE 2024



**# SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol



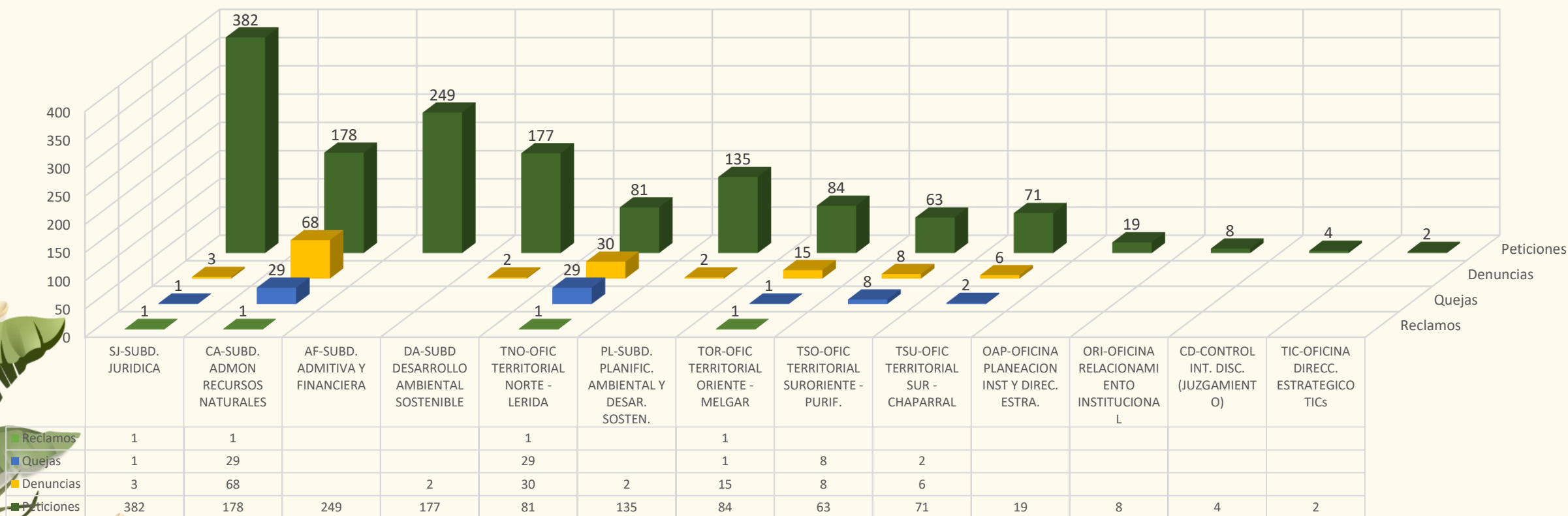
@Cortolima



Corporación Autónoma
Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!

8. PQRSD Extemporáneas

Se registraron en total 1.661 PQRSD extemporáneas en el primer trimestre de 2024 con corte 31 de marzo, a continuación, grafico de extemporáneas por dependencias:



**#SIEMBRA
TU FUTURO**



www.cortolima.gov.co



@Cortolima



@cortolima.tol

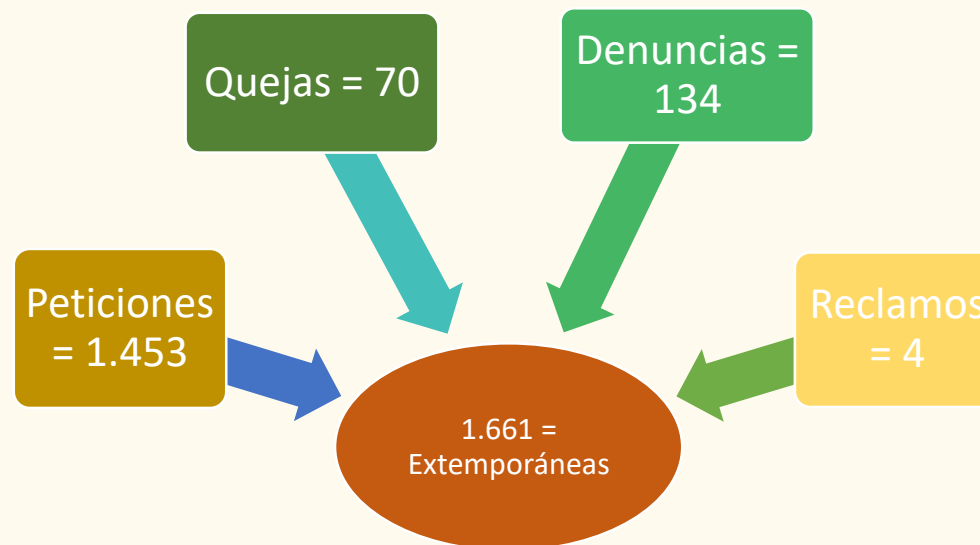
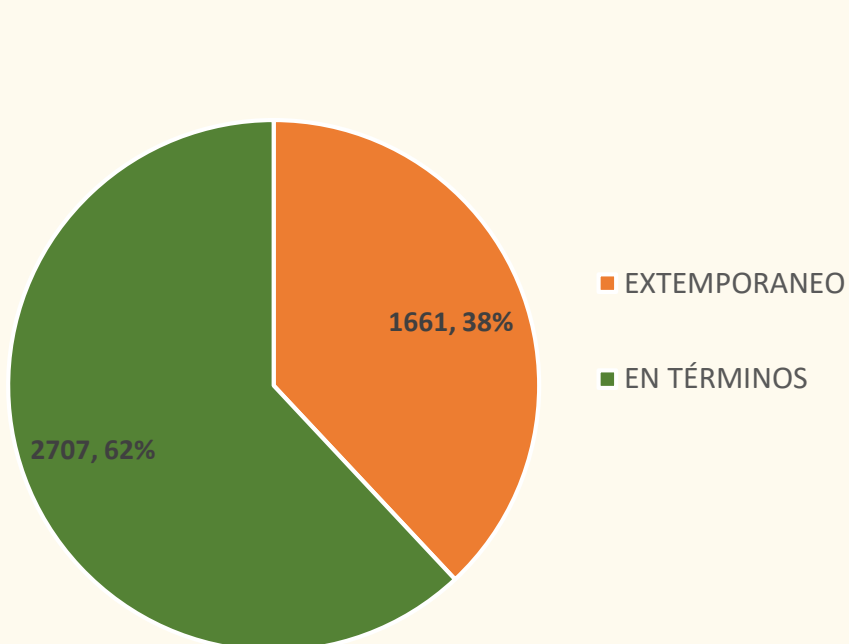


@Cortolima

8. PQRSD Extemporáneas

Del total de PQRSD radicadas se observa que el 62% de las PQRSD cumplieron los términos de ley en el primer trimestre del 2024.

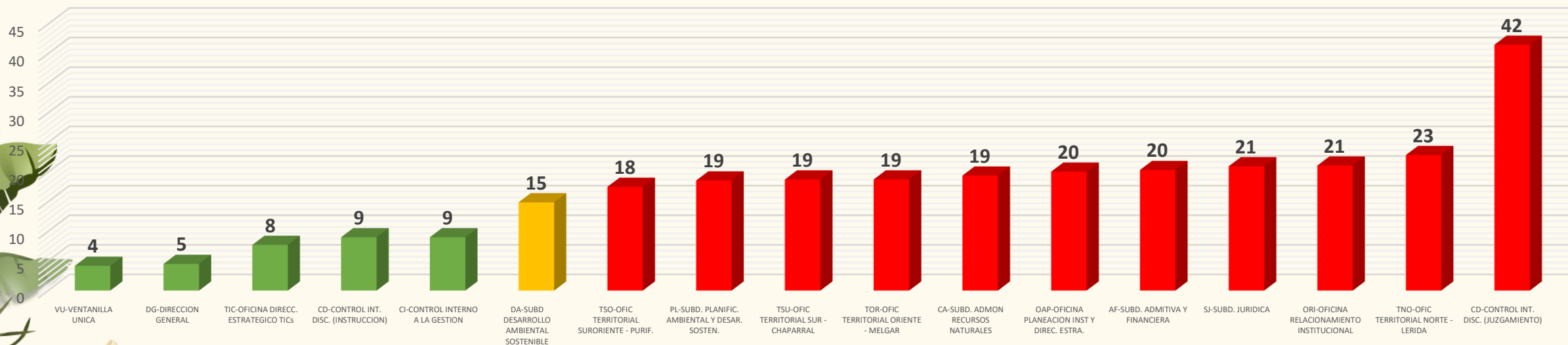
Estado de las PQRSD



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 Ventanilla Única de Servicio al Ciudadano tardó en promedio 4 día en brindar la respuesta a los usuarios, seguido de la Dirección General que tardó 5 días promedio y la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico TIC con 8 días promedio en el primer trimestre de 2024.

DÍAS PROMEDIO POR DEPENDENCIAS



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



11. Tiempo promedio de respuesta a PQRSD



En promedio la Corporación tardó 19 días en brindar respuesta de las PQRSD radicadas en los meses enero a 31 de marzo, correspondientes al primer trimestre de 2024, de acuerdo al sistema de correspondencia de 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.

