

# INFORME UNIFICADO DE PQRSD



Peticiones, Quejas  
Reclamos, Sugerencias  
y Denuncias

## Primer Semestre de 2024

10 de Julio de 2024

Elaboro: **EDWIN ARBEY VASQUEZ MUR**  
P. U. Oficina Control Interno a la Gestión

Reviso: **FELIPE CALDERON QUIROGA**  
Jefe Oficina Control Interno a la Gestión



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

# INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA y durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2024.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas por CORTOLIMA, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno a la Gestión tiene como fuente el procedimiento PR\_SC\_001 Gestión de PQRSD y/o Correspondencia y la información generada del sistema de gestión documental ISO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través de los diferentes medios que tiene la entidad para que el ciudadano presente las mismas, el formulario PQRSD en el portal web, el correo certificado, correo electrónico, el PQR electrónico y los diferentes puntos de atención que existen en la sede Centro y sus cuatro (4) territoriales; es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales descritos.



# Objetivo General

Verificar la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos y grupos de interés ante La Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA durante el primer semestre del 2024, con el fin de evaluar el cumplimiento de las normas legales vigentes.

## Objetivos específicos

- ✓ Realizar el análisis del reporte consolidado de PQRSD radicadas durante el semestre 1 (del 1 de enero al 30 de junio) de la vigencia del 2024 en los diferentes canales de atención que tiene disponibles la Corporación.
- ✓ Verificar los lineamientos establecidos en la Corporación para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la entidad según lo establecido en el procedimiento PR\_SC\_001 Gestión de PQRSD y/o Correspondencia.
- ✓ Validar la disponibilidad de los canales de comunicación para que los ciudadanos y grupos de valor presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los posibles actos de corrupción.



# Acceso a la información pública

En desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública 2023 de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA y de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”, modificó el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Ley Anticorrupción), transformando el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), en el Programa de Transparencia y Ética Pública. Es así que el portal web a través del enlace [www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co), se encuentra disponible la información a la que se refiere la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2024, se recibieron 10.045 PQRSD.

No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

# Definiciones PQRSD

- **PETICION:** Es la solicitud o exigencia expresa de un derecho que la persona presenta ante CORTOLIMA.
- **QUEJA:** Es la acción por medio de la cual se pone en conocimiento ante la Corporación una situación irregular en la prestación de servicios no conforme a cargo de la entidad.
- **RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la atención al público o la gestión de la Corporación.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante la Corporación de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.
- **FELICITACIÓN:** Manifestación de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la Corporación.

Tomado del procedimiento PR\_SC\_001 Gestión de PQRSD y/o Correspondencia





Corporación Autónoma  
Regional del Tolima  
*¡Siembra Tu Futuro!*

# ANALISIS DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

# Resultados del seguimiento

La Oficina de Control Interno a la Gestión tiene como fuentes de información el sistema de correspondencia ISO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través de correo electrónico, PQR electrónico, y las radicadas en físico en la sede centro y las respectivas sedes territoriales (norte, Oriente, sur y sur oriente).

Se realizó el análisis de la atención a las PQRSD del período comprendido entre el 1 de enero al 30 de enero de 2024, de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y con base en el reporte consolidado de PQRSD generado a través del Sistema de Gestión Documental ISO, obteniendo los siguientes resultados:



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol

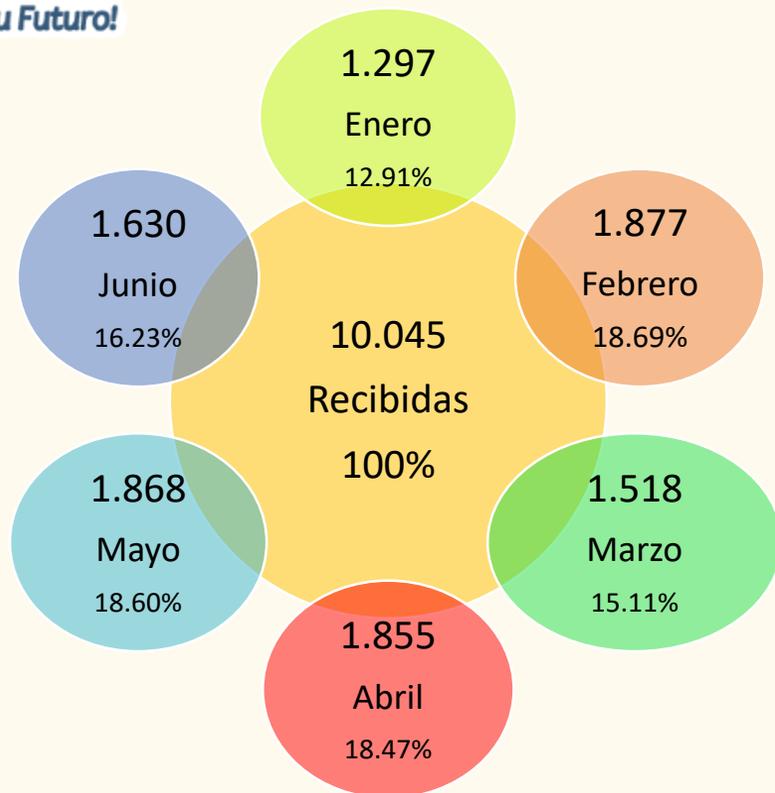


@Cortolima



Corporación Autónoma  
Regional del Tolima  
*¡Siembra Tu Futuro!*

## PQRSD recibidas en el Primer Semestre 2024



FUENTE : Se presenta esta Desagregación toando como fuente generadora la Codificación que existe en el modulo de Correspondencia de CORTOLIMA



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol

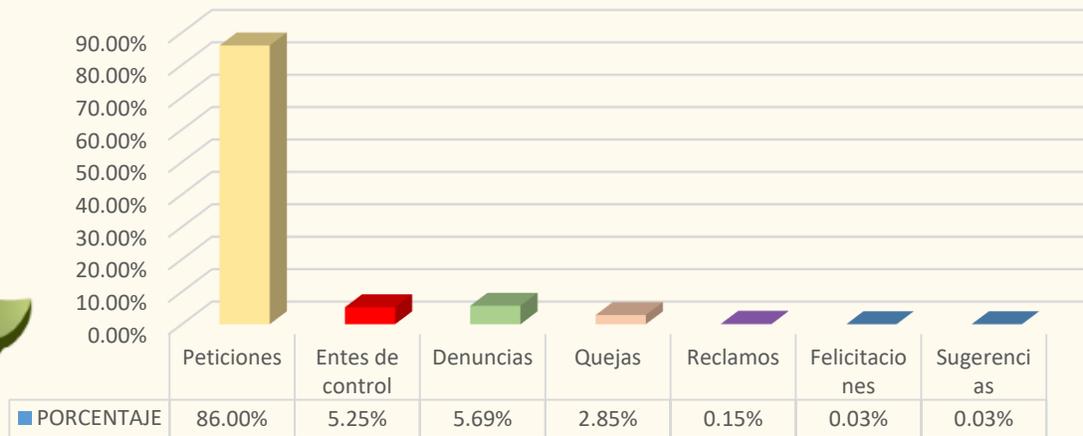


@Cortolima

# Modalidades de las PQR

Del total de peticiones recibidas durante el primer semestre de 2024 (10.045), se observa el siguiente comportamiento, con relación a la modalidad de peticiones:

**MODALIDADES DE PQRSD**



MODALIDADES DE PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	8,639	86.00%
Entes de control	527	5.25%
Denuncias	572	5.69%
Quejas	286	2.85%
Reclamos	15	0.15%
Felicitaciones	3	0.03%
Sugerencias	3	0.03%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10,045</b>	<b>100%</b>

Fuente: Correspondencia ISO. Fecha de consulta 03/07/2024

Como se observa en los datos anteriores, las PETICIONES, representan la gran mayoría de las solicitudes recibidas, con un 86%, seguido por las DENUNCIAS que obtuvieron un 5,69%.



# Cuadro mes a mes según la solicitud

CLASE DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncias	83	129	83	123	91	63	572	5.69%
Entes de control	53	104	89	110	98	73	527	5.25%
Felicitaciones			1	1	1		3	0.03%
Peticiones	1,119	1,571	1,303	1,560	1,635	1,451	8,639	86.00%
Quejas	40	67	40	58	41	40	286	2.85%
Reclamos	1	6	2	3	1	2	15	0.15%
Sugerencias	1				1	1	3	0.03%
<b>TOTAL</b>	<b>1,297</b>	<b>1,877</b>	<b>1,518</b>	<b>1,855</b>	<b>1,868</b>	<b>1,630</b>	<b>10,045</b>	<b>100%</b>

Fuente: Correspondencia ISO. Fecha de consulta 03/07/2024

De acuerdo con lo anterior, se observa que el 86% de las solicitudes recibidas corresponden a la modalidad “PETICIONES”, con un total de 8.639, siendo Mayo el mes que mayor número de PQRSD se recibieron, con un total de 1.635, equivalente al 16.27% de las 10.045 recibidas durante la vigencia 2024 en el primer semestre. Adicionalmente se destaca el hecho de que nuevamente se recibieron 3 felicitaciones debido a la buena gestión adelantada.



# Cuadro por dependencia según solicitud

SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS																						
CLASE DE SOLICITUD	AF-SUBD. ADMITIVA Y FINANCIERA	CA-SUBD. ADMON RECURSOS NATURALES	CD-CONTROL INT. DISC. (INSTRUCCION)	CD-CONTROL INT. DISC. (JUZGAMIENTO)	CI-CONTROL INTERNO A LA GESTION	DA-SUBD DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	DG- DIRECCION GENERAL	OAP-OFICINA PLANEACION INST Y DIREC. ESTRA.	OAT-OFICINA ASESORA DE TERRITORIALES	ORI-OFICINA RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	PL-SUBD. PLANIFIC. AMBIENTAL Y DESAR. SOSTEN.	SJ-SUBD. JURIDICA	TIC-OFICINA DIRECC. ESTRATEGICO TICs	TNO-OFIC TERRITORIAL NORTE - LERIDA	TOR-OFIC TERRITORIAL ORIENTE - MELGAR	TSO-OFIC TERRITORIAL SURORIENTE - PURIF.	TSU-OFIC TERRITORIAL SUR - CHAPARRAL	VU- VENTANILLA UNICA	(en blanco)	Asignación Inadecuada	TOTAL	PORCENTAJE
DENUNCIAS	15	305				18			1		5	16		111	39	35	20	2	1	4	572	5.69%
ENTES DE CONTROL	48	111	4		12	44	3	2			26	180		23	27	32	14			1	527	5.25%
FELICITACIONES	1	1					1														3	0.03%
PETICIONES	1,614	1,213	5	6	6	1,323	21	49	1	27	554	2,009	28	416	400	468	397	23	54	25	8,639	86.00%
QUEJAS	10	110	3			6					3	18	2	50	7	72	4	1			286	2.85%
RECLAMOS	4	6				1					2			1	1						15	0.15%
SUGERENCIAS						1							1					1			3	0.03%
<b>TOTAL</b>	<b>1,692</b>	<b>1,746</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>1,393</b>	<b>25</b>	<b>51</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>588</b>	<b>2,225</b>	<b>31</b>	<b>601</b>	<b>474</b>	<b>607</b>	<b>435</b>	<b>27</b>	<b>55</b>	<b>30</b>	<b>10,045</b>	<b>100%</b>
	16.84%	17.38%	0.12%	0.06%	0.18%	13.87%	0.25%	0.51%	0.02%	0.27%	5.85%	22.15%	0.31%	5.98%	4.72%	6.04%	4.33%	0.27%	0.55%	0.30%		

Fuente: Correspondencia ISO. Fecha de consulta 03/07/2024

De acuerdo con lo anterior, se observa que el 22,15%, es decir, 2.225, del total de solicitudes recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024 fueron asignadas a la SJ-Subdirección. Jurídica, en segundo lugar, se encuentra la SARN- Subdirección Admón. Recursos Naturales con el 17,38% equivalente a 1.746, seguido por la SAF-subdirección administrativa y financiera con el 16.84% (1.692). La suma de estas tres dependencias suman el 58.72% del total de las solicitudes.

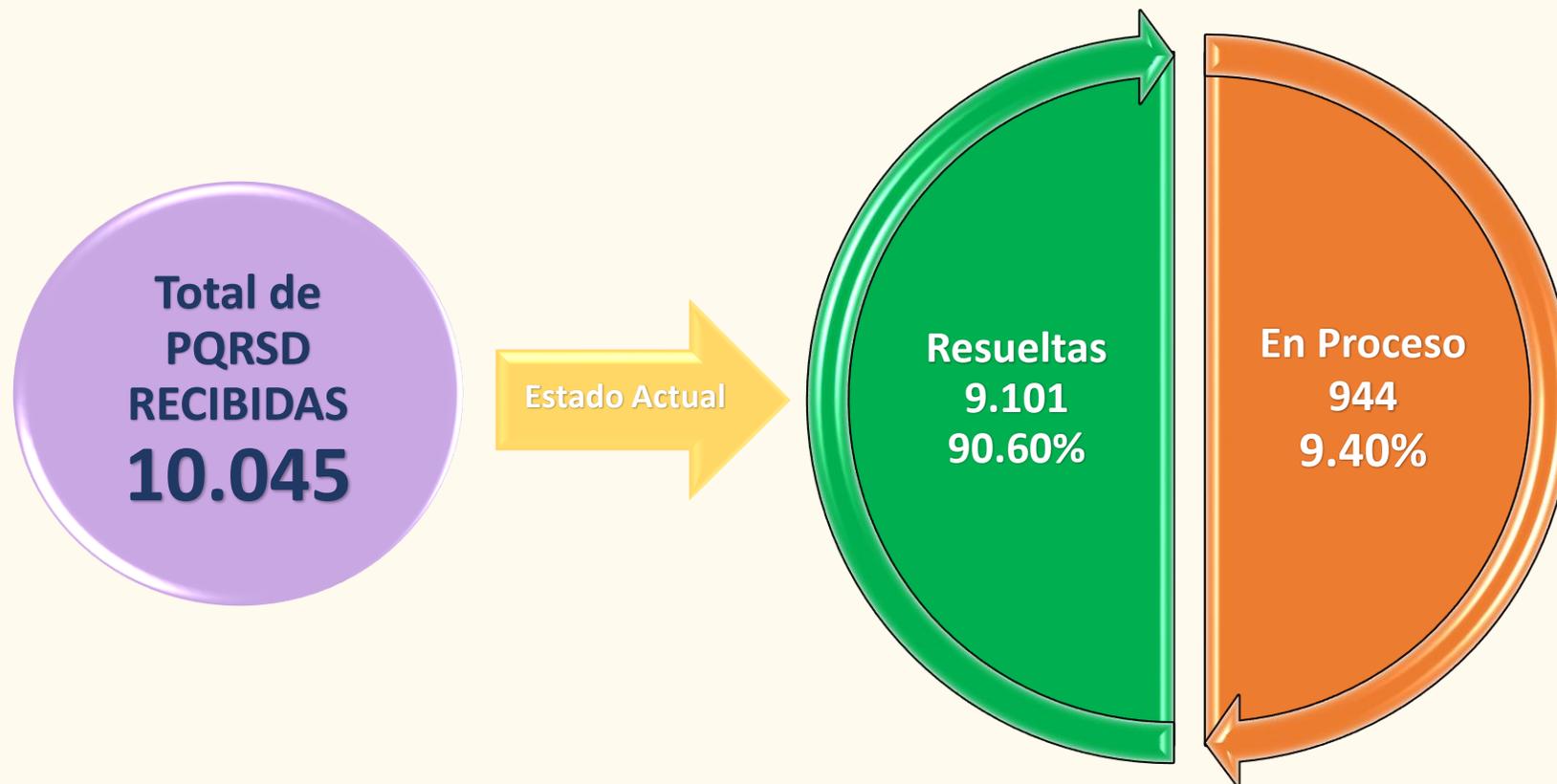
Por otra parte, llama la atención 30 PQRSD, que fueron asignadas de manera errónea, porque se enviaron a personal retirado, sin contrato o usuarios inactivos, esta información se encuentra registrada en la columna asignación inadecuada.





Corporación Autónoma  
Regional del Tolima  
*¡Siembra Tu Futuro!*

# Estado de las PQRSD



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol

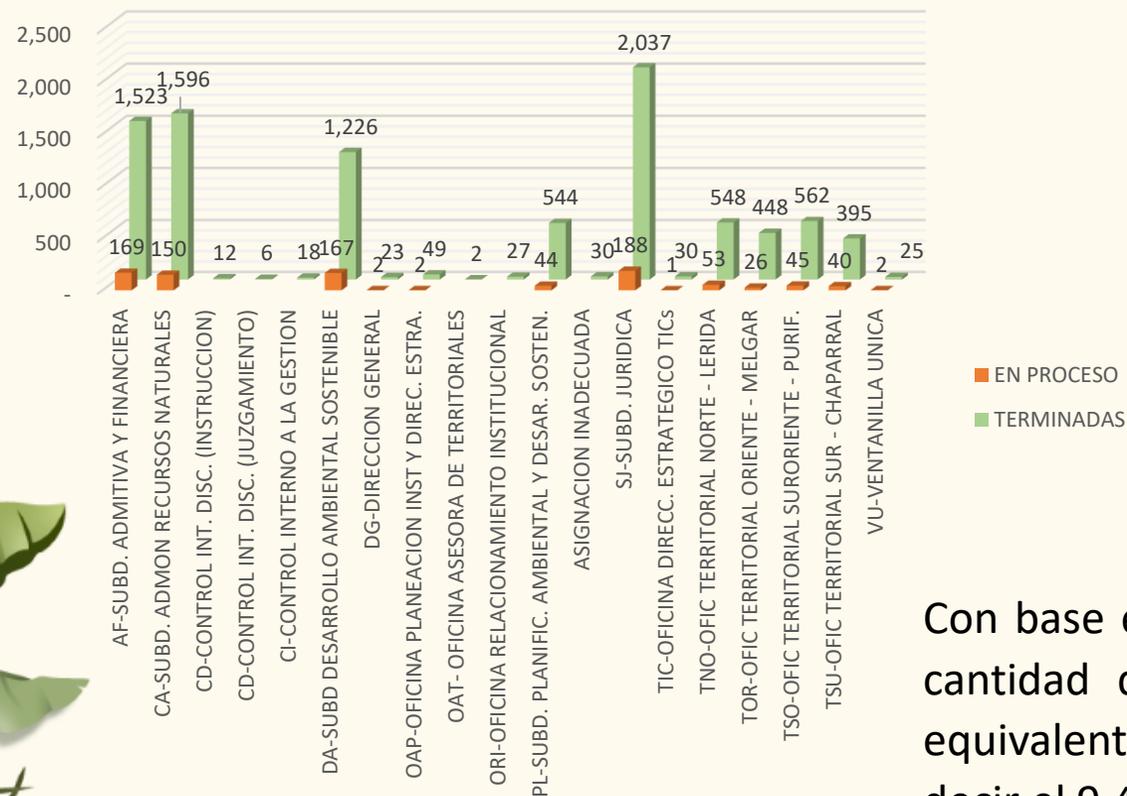


@Cortolima



Corporación Autónoma  
Regional del Tolima  
*¡Siembra Tu Futuro!*

# Estado de los PQRSD por dependencia



DEPENDENCIA	EN PROCESO	TERMINADAS	TOTAL
AF-SUBD. ADMITIVA Y FINANCIERA	169	1,523	1,692
CA-SUBD. ADMON RECURSOS NATURALES	150	1,596	1,746
CD-CONTROL INT. DISC. (INSTRUCCION)		12	12
CD-CONTROL INT. DISC. (JUZGAMIENTO)		6	6
CI-CONTROL INTERNO A LA GESTION		18	18
DA-SUBD DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	167	1,226	1,393
DG-DIRECCION GENERAL	2	23	25
OAP-OFICINA PLANEACION INST Y DIREC. ESTRA.	2	49	51
OAT- OFICINA ASESORA DE TERRITORIALES		2	2
ORI-OFICINA RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL		27	27
PL-SUBD. PLANIFIC. AMBIENTAL Y DESAR. SOSTEN.	44	544	588
ASIGNACION INADECUADA		30	30
SJ-SUBD. JURIDICA	188	2,037	2,225
TIC-OFICINA DIRECC. ESTRATEGICO TICs	1	30	31
TNO-OFIC TERRITORIAL NORTE - LERIDA	53	548	601
TOR-OFIC TERRITORIAL ORIENTE - MELGAR	26	448	474
TSO-OFIC TERRITORIAL SURORIENTE - PURIF.	45	562	607
TSU-OFIC TERRITORIAL SUR - CHAPARRAL	40	395	435
VU-VENTANILLA UNICA	2	25	27
VACIAS	55		55
<b>TOTAL</b>	<b>944</b>	<b>9,101</b>	<b>10,045</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>9.40%</b>	<b>90.60%</b>	<b>100%</b>

Con base en los datos anteriores, se puede establecer que la mayor cantidad de las PQRSD han sido resueltas , es decir que 9.101 equivalente al 90,60% se encuentran en estado Terminadas y 944 es decir el 9,40% esta en Proceso.



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol

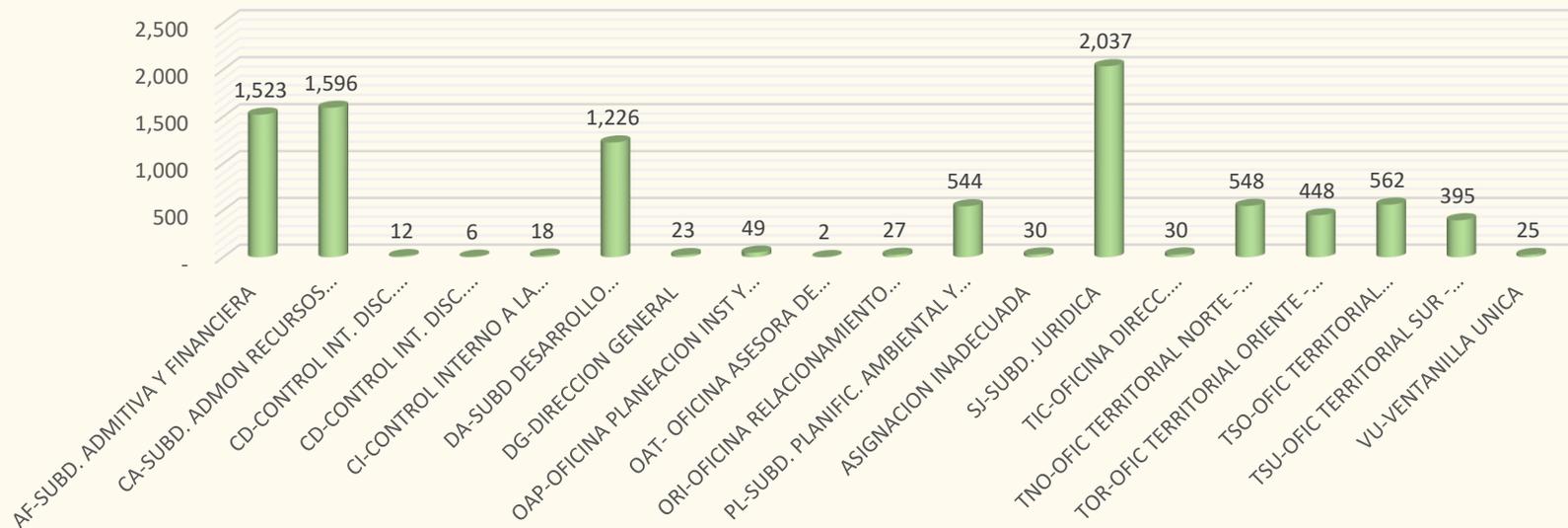


@Cortolima

# Salidas de PQRSD

Conforme con los registros en el sistema de correspondencia ISO, en el periodo del presente seguimiento se encuentran terminadas un total de 9.101 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, así:

## TERMINACION DE TRAMITE POR DEPENDENCIA



Fuente: Correspondencia ISO. Fecha de consulta 03/07/2024



# PQRSD en proceso

A la fecha de corte del presente informe, de las 944 PQRSD en proceso, 739 de ellas se encontraban dentro del rango de termino habilitado para dar respuesta oportuna a las diferentes solicitudes realizadas; las 205 restantes que se encontraban sin responder se distribuyen por dependencias en la siguiente tabla,

Dependencia	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total
DA-SUBD. DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE		3	25	46	11	85
AF-SUBD. ADMITIVA Y FINANCIERA	3	1	8	24	12	48
SJ-SUBD. JURIDICA				19	14	33
CA-SUBD. ADMON RECURSOS NATURALES			1	6	7	14
TNO-OFIG TERRITORIAL NORTE - LERIDA			1	7	6	14
PL-SUBD. PLANIFIC. AMBIENTAL Y DESAR. SOSTEN.				3	3	6
TSU-OFIG TERRITORIAL SUR - CHAPARRAL				2	3	5
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>35</b>	<b>107</b>	<b>56</b>	<b>205</b>

Fuente: Correspondencia ISO. Fecha de consulta 03/07/2024

En la tabla anterior, se puede observar que hay correspondencia sin tramitar desde el mes de febrero, situación que requiere ser gestionada por la dependencia encargada y revisar cual es la causa raíz para propender que a futuro no se sigan presentando situaciones como esta.



# TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima



Corporación Autónoma  
Regional del Tolima  
¡Siembra Tu Futuro!

# Tiempos de respuesta de las PQRSD

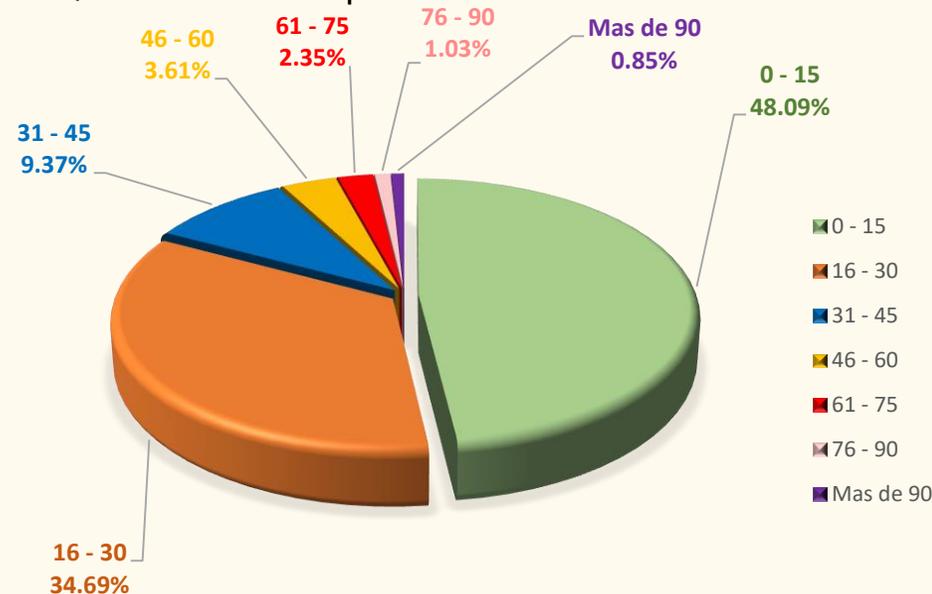
Para el periodo de seguimiento, el sistema de correspondencia ISO reporta que **4.377** peticiones fueron resueltas en los términos establecidos por la ley y fuera de los términos de ley, así:

De acuerdo con el reporte PQRSD del Sistema de Gestión Documental ISO, de la muestra seleccionada de 9.101 PQRSD resueltas, se observó que la respuesta dada a **4.377** PQRSD equivalente al 48.09% fue resuelta en el tiempo establecido por la Ley, por otra parte, el restante 51,91%, equivalente a **4.724** PQRSD, su respuesta fue posterior a 15 días.

A continuación, se presentan los tiempos de respuesta de los PQRSD dados en el primer semestre de 2024:

RANGO DE DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
0 - 15	4,377	48.09%
16 - 30	3,157	34.69%
31 - 45	853	9.37%
46 - 60	329	3.61%
61 - 75	214	2.35%
76 - 90	94	1.03%
Mas de 90	77	0.85%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9,101</b>	<b>100%</b>

Fuente: Correspondencia ISO. Fecha de consulta 03/07/2024



# SIEMBRA  
TU FUTURO



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

# Tiempos de respuesta de las PQRSD por Dependencia

DEPENDENCIAS	0 - 15	16 - 30	31 - 45	46 - 60	61 - 75	76 - 90	Mas de 90	TOTAL
SI-SUBD. JURIDICA	958	758	186	64	45	17	9	2,037
CA-SUBD. ADMON RECURSOS NATURALES	634	521	204	117	59	28	33	1,596
AF-SUBD. ADMITIVA Y FINANCIERA	841	410	109	53	53	28	29	1,523
DA-SUBD DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	714	350	66	38	34	19	5	1,226
TSO-OFIC TERRITORIAL SURORIENTE - PURIF.	241	297	22	1	1			562
TNO-OFIC TERRITORIAL NORTE - LERIDA	193	191	114	33	16	1		548
PL-SUBD. PLANIFIC. AMBIENTAL Y DESAR. SOSTEN.	236	246	58	4				544
TOR-OFIC TERRITORIAL ORIENTE - MELGAR	240	162	41	4	1			448
TSU-OFIC TERRITORIAL SUR - CHAPARRAL	166	165	47	12	4	1		395
OAP-OFICINA PLANEACION INST Y DIREC. ESTRA.	21	26	1	1				49
RETIRADOS PADRE	20	7	2		1			30
TIC-OFICINA DIRECC. ESTRATEGICO TICs	25	5						30
ORI-OFICINA RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	18	7	1				1	27
VU-VENTANILLA UNICA	25							25
DG-DIRECCION GENERAL	22		1					23
CI-CONTROL INTERNO A LA GESTION	10	7	1					18
CD-CONTROL INT. DISC. (INSTRUCCION)	11	1						
CD-CONTROL INT. DISC. (JUZGAMIENTO)	2	2		2				6
OAT- OFICINA ASESORA DE TERRITORIALES		2						2
<b>TOTAL</b>	<b>4,377</b>	<b>3,157</b>	<b>853</b>	<b>329</b>	<b>214</b>	<b>94</b>	<b>77</b>	<b>9,101</b>

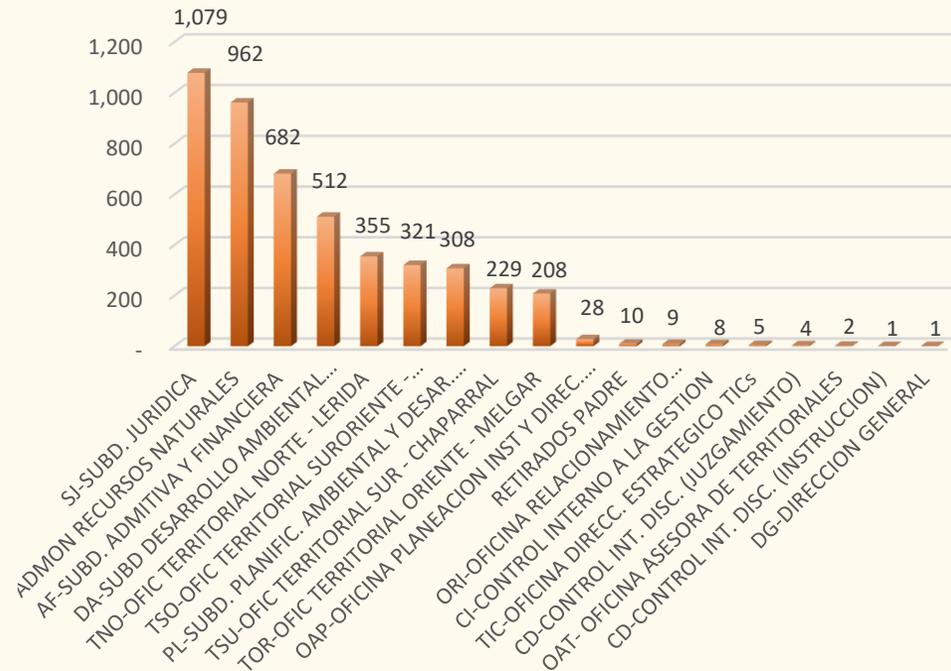
Fuente: Correspondencia ISO. Fecha de consulta 03/07/2024

La anterior tabla denota las dependencias con el mayor numero de respuestas extemporáneas ordenadas de mayor a menor, evidenciándose que la subdirección jurídica presenta la mayor cantidad de respuestas fuera de tiempo y es la que mas volumen de solicitudes que recibe; Seguida por la, Administración de Recursos Naturales, subdirección Administrativa y Financiera, Desarrollo Ambiental Sostenible Y posteriormente las territoriales liderada por la sede Purificación, luego, Lérica, Melgar y Chaparral consecutivamente.



# PQRSD con respuesta extemporáneas por Dependencias

De acuerdo con el reporte PQRSD del Sistema de Gestión Documental ISO las 5.096 PQRs que se dio respuesta fuera términos, corresponden a las siguientes dependencias:



Fuente: Correspondencia ISO. Fecha de consulta 03/07/2024

RESPUESTAS EXTEMPORANEAS		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SJ-SUBD. JURIDICA	1,079	22.84%
CA-SUBD. ADMON RECURSOS NATURALES	962	20.36%
AF-SUBD. ADMITIVA Y FINANCIERA	682	14.44%
DA-SUBD DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	512	10.84%
TNO-OFIC TERRITORIAL NORTE - LERIDA	355	7.51%
TSO-OFIC TERRITORIAL SURORIENTE - PURIF.	321	6.80%
PL-SUBD. PLANIFIC. AMBIENTAL Y DESAR. SOSTEN.	308	6.52%
TSU-OFIC TERRITORIAL SUR - CHAPARRAL	229	4.85%
TOR-OFIC TERRITORIAL ORIENTE - MELGAR	208	4.40%
OAP-OFICINA PLANEACION INST Y DIREC. ESTRA.	28	0.59%
RETIRADOS PADRE	10	0.21%
ORI-OFICINA RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	9	0.19%
CI-CONTROL INTERNO A LA GESTION	8	0.17%
TIC-OFICINA DIRECC. ESTRATEGICO TICs	5	0.11%
CD-CONTROL INT. DISC. (JUZGAMIENTO)	4	0.08%
OAT- OFICINA ASESORA DE TERRITORIALES	2	0.04%
CD-CONTROL INT. DISC. (INSTRUCCION)	1	0.02%
DG-DIRECCION GENERAL	1	0.02%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4,724</b>	<b>100%</b>



# Días Promedio de Respuestas

DEPENDENCIA	Denuncias	Entes de control	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	PROMEDIO GENERAL
AF-SUBD. ADMITIVA Y FINANCIERA	5	14	21	12	28		16
CA-SUBD. ADMON RECURSOS NATURALES	29	20	25	30	24		25
CD-CONTROL INT. DISC. (INSTRUCCION)		12	8	9			9
CD-CONTROL INT. DISC. (JUZGAMIENTO)			29				29
CI-CONTROL INTERNO A LA GESTION		17	11				14
DA-SUBD DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	27	12	18	29	6	5	16
DG-DIRECCION GENERAL		2	6				4
OAP-OFICINA PLANEACION INST Y DIREC. ESTRA.		6	17				11
OAT- OFICINA ASESORA DE TERRITORIALES	19		17				18
ORI-OFICINA RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL			18				18
PL-SUBD. PLANIFIC. AMBIENTAL Y DESAR. SOSTEN.	24	11	18	24			19
RETIRADOS PADRE	17	6	16				13
SJ-SUBD. JURIDICA	20	13	20	21	18		19
TIC-OFICINA DIRECC. ESTRATEGICO TICS			9	9		1	6
TNO-OFIC TERRITORIAL NORTE - LERIDA	33	18	21	32	27		26
TOR-OFIC TERRITORIAL ORIENTE - MELGAR	24	10	16	11	25		17
TSO-OFIC TERRITORIAL SURORIENTE - PURIF.	21	6	17	16			15
TSU-OFIC TERRITORIAL SUR - CHAPARRAL	27	15	19	35			24
VU-VENTANILLA UNICA	1		3	1		2	2
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>16</b>

Se realizó un calculo de los días transcurridos entre el día de ingreso de la PQRSD y el día en que se dio respuesta en el sistema y se observa que el promedio de días de respuesta de 11 dependencias es superior a **15** días, el promedio general de días de respuestas es de 16, por tal razón, se deben establecer los mecanismos necesarios para mejorar tiempos y dar las respuestas en los términos de Ley.





Corporación Autónoma  
Regional del Tolima  
¡Siembra Tu Futuro!

# VIAS DE INGRESO DE LAS PQRS



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

# Medios utilizados para radicar PQRSD

Con relación al registro de peticiones en los canales de atención dispuestos por la Corporación para que los ciudadanos, usuarios y grupos de valor presenten las PQRSD, se observó lo siguiente:

VIA DE INGRESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Electronico	6,035	60.08%
SEDE CENTRO	1,657	16.50%
PQR Electronico	675	6.72%
SEDE SUR ORIENTE	509	5.07%
SEDE NORTE	419	4.17%
SEDE SUR	418	4.16%
SEDE ORIENTE	332	3.31%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10,045</b>	<b>100%</b>

Fuente: Correspondencia ISO. Fecha de consulta 03/07/2024

## ORIGEN DE LAS PQRSD



De acuerdo con la información registrada en el Sistema ISO, se observa que, en el período analizado, el medio más utilizado para presentar solicitudes ante la Corporación, es el Correo Electrónico con un total de 6.035 peticiones, que equivalen al 60,08%, seguido de los radicados en la Sede Centro con un total de 1.657 que equivalen al 16,50%, la cantidad restante se distribuye entre las territoriales de la corporación.



# RECOMENDACIONES

- Generar acciones que fortalezcan la cultura de control para el tratamiento de los PQRS, en los términos normativos, traslado dentro de los términos establecidos, en caso de no ser competencia de la entidad y tipificación de las peticiones.
- Evaluar los motivos de los incumplimientos a las peticiones, en los casos de respuestas extemporáneas y tomar las medidas pertinentes.
- Generar los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- Intensificar las capacitaciones de los funcionarios y contratistas para mejorar el proceso de radicación y clasificación de los PQRS para agilizar su trámite.

