

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

VIGENCIA MAYO - JULIO AÑO 2021

Página 1 de 27

SEDE CENTRAL
Av. Del Ferrocarril con Calle 44 Esquina
Teléfonos: (578) 2653260 - 2655444 - 2657775 - 2655452 - 2655446 - 2660101 -
2640517 - 2660149 - 2657186 - 2654940 - 2654555 - 2654554 - 2655378
Línea Nacional: 018000956666 desde el resto del País
E-Mail: cortolima@cortolima.gov.co - Web: www.cortolima.gov.co
Ibagué - Tolima - Colombia

Dirección Territorial Sur:
Extensión: 401- 406
Telefax: (578) 2462779
C.C. Kalarama Cra. 8 No.
7 - 24/28 Ofi. 301-310,
Chaparral - Tolima

Dirección Territorial Norte:
Extensión 400 - 408
Telefax: (578) - 2890024
Calle 2a Sur No 6-81
Avenida las Palmas Predio
Casa Verde
Lérida - Tolima

Dirección Territorial Oriente:
Extensión 403 -409
Telefax: (578) 2456876
Calle 6 No. 23 - 37 segunda piso,
Melgar - Tolima

**Dirección Territorial
Sur Oriente:**
Extensión 402 -407
Telefax: (578) 2281204
Cra. 9 No. 8 - 120,
Purificación - Tolima

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Tolima- CORTOLIMA, durante el periodo comprendido entre el 1° de Mayo al 31 de Julio de 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Es importante mencionar que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza:

Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

De lo anterior, se tiene que la Oficina de Control Interno Disciplinario, es la oficina que lidera el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, señalado en el mapa de procesos de la Corporación como Gestión de seguimiento y mejora del proceso de Participación Ciudadana.

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Corporación Autónoma Regional del Tolima “CORTOLIMA”, cuenta con las siguientes ventanillas para la recepción de las peticiones como es la ventanilla de correspondencia, ventanilla única ambiental (Tramites ambientales), 4 sedes territoriales, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- ❖ **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Función Pública.
- ❖ **Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Función Pública, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad.
- ❖ **Telefónico:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Función Pública, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- ❖ **Virtual:** Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos de la Función Pública a través de medios electrónicos tales como chat, foros, video conferencias y redes sociales institucionales.

Ante la Situación presentada por la pandemia del COVID19 la Entidad viene realizando la Radicación de sus comunicaciones Oficiales y PQRSD vía virtual a través del Link <https://www.tolima.gov.co/publicaciones/20320/recepcion-de-solicitudes-pgrsd/>, el correo electrónico ventanilla@cortolima.gov.co Y publicación de los demás correos electrónicos institucionales en las Diferentes Carteleras al público, y en los diferentes puntos de atención al ciudadano de la Gobernación del Tolima.

DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- ❖ **Solicitud de Información:** Demanda al acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.
- ❖ **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.
- ❖ **Solicitud de Copias:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
- ❖ **Consulta:** Petición a través de la cual se somete a consideración de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA un caso o asunto relacionado con los temas de nuestra competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.
- ❖ **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA.
- ❖ **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.

- ❖ **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano a la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA, que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.

- ❖ **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- ❖ **Servicio:** Requerimiento de soporte técnico demandado para los aplicativos dispuestos por la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA para facilitar la gestión institucional de la entidad.

INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)

La respectiva información de las PQR, se obtienen de conformidad con el sistema INTRANET CORPORATIVO de la entidad, de cual se divide en 6 estados:

- 1- Correspondencia Finalizada con informe de salida
- 2- Correspondencia Finalizada Sin Informe de salida
- 3- Correspondencia No Finalizada Con informe de salida
- 4- Correspondencia No finalizada sin informe de salida distribuido
- 5- Correspondencia no finalizada sin informe de salida sin distribuir
- 6- Correspondencia en otros Subsistemas

Como Origen de Correspondencia se revisaron solo: - Sede centro, Correo electrónico y P.Q.R electrónico.

**DERECHOS DE PETICION INCLUIDAS LAS OFICINAS TERRITORIALES DE
LÉRIDA, CHAPARRAL, MELGAR, PURIFICACIÓN.
01 DE MAYO – 31 DE JULIO:**

SEDE CENTRO (DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN FORMA FISICA)

ESTADO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	85
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	33
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	25
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0
TOTAL	143

CORREOS ELECTRONICOS

ESTADO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	96
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	27
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	4
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	29
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	1
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0
TOTAL	157

PQR ELECTRONICO:

ESTADO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	22
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	28
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	8
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0
TOTAL	59

PQRS 1 DE MAYO – 31 JULIO 2021

Se efectuó la revisión del sistema intranet – coriso el día 13 de agosto de 2021 respecto a los PQRS por cada dependencia de la corporación:

SUB. PLANEACIÓN Y GESTIÓN TECNOLÓGICA:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	0	2	3
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	1	0	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	2	2	5
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	1	1	2	4
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	1	1	3
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	2	2
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

OJ-OFICINA ASESORA JURIDICA:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	10	3	6	19
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	3	2	2	7
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	1	4	5
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	21	14	13	48
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	4	2	5	11
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	0	1	2
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	1	4	9	14
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	2	0	2	4
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	2	0	1	3
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	2	2	4
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

OFICINA CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

DIRECCIÓN GENERAL:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	1	0	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	1	0	0	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	1	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	3	3	1	7
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	2	0	0	2
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	1	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	1	0	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	1	0	0	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

OFICINA DE CONTRATOS:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	1	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	1	0	1
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

SUBDIRECCIÓN CALIDAD AMBIENTAL:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	2	1	1	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	1	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	2	2	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	7	6	1	14
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	1	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	2	2	4	8
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	2	3	5
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	3	0	2	5
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	1	0	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	2	2
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

SUBDIRECCIÓN DESARROLLO AMBIENTAL:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	8	5	0	13
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	4	1	5
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	1	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	3	4	4	11
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	2	0	3	5
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	2	2	2	6
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	1	2	2	5
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	1	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

VENTANILLA ÚNICA:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	2	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	0	0	1
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	5	2	4	11
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	3	0	0	3
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

TERRITORIAL LÉRIDA:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	2	4	0	6
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	2	3	5
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	3	8	11
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	4	1	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	2	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	3	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

TERRITORIAL ORIENTE MELGAR:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	2	1	1	4
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	1	1	2
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	1	1	0	2
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

TERRITORIAL SUR CHAPARRAL:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	9	17	7	33
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	3	3
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	1	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	4	4
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	0	0	1
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	1	0	1
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	1	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

TERRITORIAL SUR-ORIENTE PURIFICACIÓN:

PQRS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	1	1
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	1	0	0	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	1	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

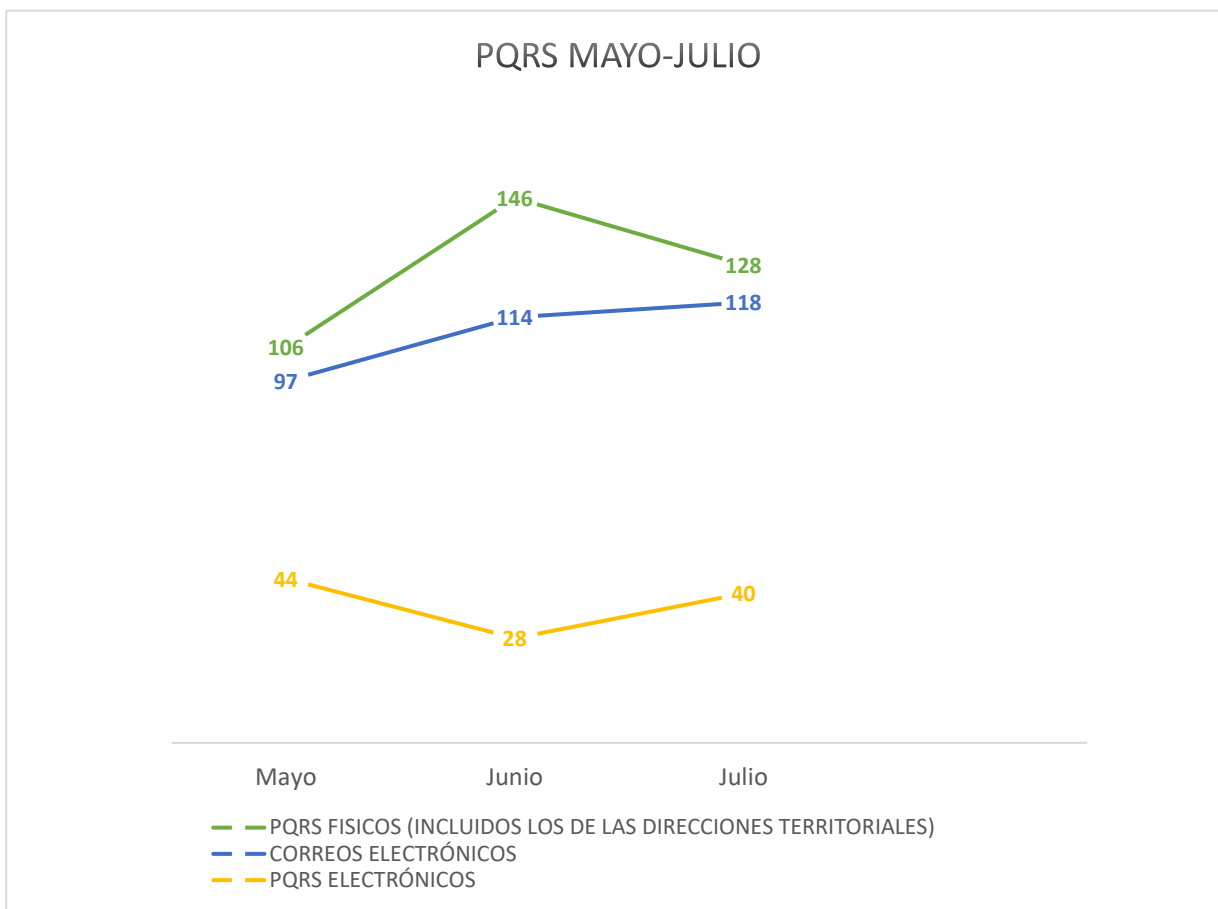
ESTADO	MAYO	JUNIO	JULIO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	0	1	2
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PQRS

(Informes, quejas, reclamos, peticiones, tramites, solicitud de licencias, etc.):

Una vez verificado el sistema intranet – Coriso, se pudo evidenciar que entre el 1° de Mayo al 31 de Julio del año 2021, fueron recibidas en la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA un total de **826 PQRS**, distribuidas así:

- 252 en el mes de Mayo.
- 288 en el mes de Junio.
- 286 en el mes de Julio.



- Total PQRS Físicos (Incluidos Los De Las Direcciones Territoriales) = 380
- Total PQRS por Correo Electrónico = 329
- Total PQRS Electrónicos = 112.

DERECHOS DE PETICIÓN:

Fueron radicados **384** derechos de petición durante la vigencia del 1 de Mayo a 31 de Julio del año 2021, de conformidad al consolidado enviado por la Oficina de Sistemas (06/08/2021).

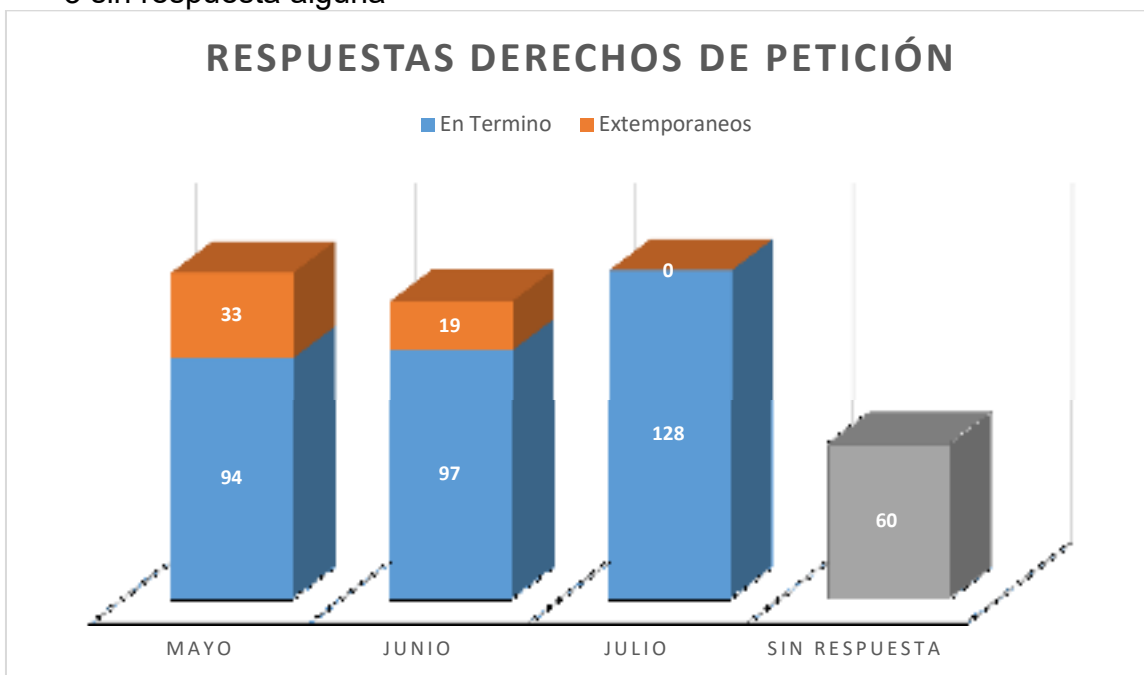


- En la presente grafica se toma como referencia la sede centro y sus correspondientes dependencias junto con cada una de las direcciones territoriales de la corporacion, haciendo referencia que dentro de la misma se incluye la totalidad de derechos de petición recibidos por las respectivas dependencias de tanto de manera física como vía correo electrónico y PQRS electrónicos.
- Para este análisis de los derechos de petición en el presente informe se tomó como referencia el consolidado enviado por la oficina de sistemas de la corporación teniendo en cuenta que en el sistema intranet – coriso aparece un número de derechos de petición al enviado por la oficina de sistemas de la corporación.

TERMINO DE RESPUESTAS A LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL 1 DE MAYO A 31 DE JULIO DE 2021

Conforme al consolidado enviado por la Oficina de Sistemas y la verificación del sistema Intranet - Coriso, se tiene:

- 329 respuesta en términos legales
- 52 respuestas extemporáneas
- 3 sin respuesta alguna



- Derechos De Petición sin Respuesta:** Efectuada la consulta en el consolidado enviado por la oficina de sistemas de la corporación, se reportan 60 peticiones sin respuesta (Estado 4 y 5) del Intranet Corporativo (Fecha de consulta 17/08/2021):

10428	4852	426	4588	8863
<u>Correo electrónico</u> <u>Calidad Ambiental</u>	<u>Oficina Jurídica</u>	<u>PQRS Electrónico</u> <u>Ventanilla Única</u>	<u>Calidad Ambiental</u>	<u>Correo electrónico</u> <u>Calidad Ambiental</u>

11783	433	457	11129	987
<u>Correo electrónico</u> <u>Calidad Ambiental</u>	<u>PQRS Electrónico</u> <u>Oficina Jurídica</u>	<u>PQRS Electrónico</u> <u>Oficina Jurídica</u>	<u>Correo electrónico</u> <u>oficina jurídica</u>	<u>Lérida</u>
4850	7254	11746	3841	4449
<u>Lérida</u>	<u>Correo Electrónico</u> <u>Calidad Ambiental</u>	<u>Correo Electrónico</u> <u>Oficina Jurídica</u>	<u>Oficina Jurídica</u>	<u>Calidad ambiental</u>
11525	3847	970	10213	11397
<u>Correo electrónico</u> <u>Calidad Ambiental</u>	<u>Oficina Jurídica</u>	<u>Lérida</u>	<u>Correo electrónico</u> <u>Purificación</u>	<u>Correo electrónico</u> <u>Lérida</u>
991	3591	9327	11609	411
<u>Lérida</u>	<u>Calidad ambiental</u>	<u>Correo Electrónico</u> <u>Oficina Jurídica</u>	<u>Correo electrónico</u> <u>calidad ambiental</u>	<u>PQRS Electrónico</u> <u>Oficina Jurídica</u>
4645	8692	9387	461	4561
<u>Oficina Jurídica</u>	<u>Correo electrónico</u> <u>Administrativa y financiera</u>	<u>Correo electrónico</u> <u>Calidad Ambiental</u>	<u>PQRS Electrónico</u> <u>Desarrollo ambiental</u>	<u>Contratos</u>
4703	393	866	3780	8115
<u>Oficina Jurídica</u>	<u>PQRS Electrónico</u> <u>Ventanilla única</u>	<u>Lérida</u>	<u>Calidad ambiental</u>	<u>Correo electrónico</u> <u>Oficina Jurídica</u>
9021	1019	985	7166	7868
<u>Correo electrónico</u> <u>oficina jurídica</u>	<u>Lérida</u>	<u>Lérida</u>	<u>Correo electrónico</u> <u>calidad ambiental</u>	<u>Correo electrónico</u> <u>oficina jurídica</u>
10101	4568	10373	2938	4851
<u>Correo electrónico</u> <u>oficina jurídica</u>	<u>Oficina jurídica</u>	<u>Correo electrónico</u> <u>Lérida</u>	<u>Planeación Tecnológica</u>	<u>Lérida</u>
10513	11207	798	984	1001

<u>Correo electrónico oficina jurídica</u>	<u>Correo electrónico Oficina jurídica</u>	<u>Lérida</u>	<u>Lérida</u>	<u>Chaparral</u>
11166	6517	7400	10762	302
<u>Correo electrónico Lérida</u>	<u>Correo electrónico oficina jurídica</u>	<u>Correo electrónico Dirección general</u>	<u>Correo electrónico Oficina Jurídica</u>	<u>Correo electrónico Oficina jurídica</u>
466	986	4039	896	8287
<u>PQRS Electrónico Calidad ambiental</u>	<u>Lérida</u>	<u>Melgar</u>	<u>Lérida</u>	<u>Correo electrónico Chaparral</u>



Dependencia	Cantidad De Derechos De Petición Sin Responder
Dirección General	1
Subdirección Administrativa Y Financiera	1
Subdirección De Planeación Tecnológica	1
Subdirección De Calidad Ambiental	13
Subdirección De Desarrollo Ambiental	1

Oficina Jurídica	21
Oficina De Contratos	1
Ventanilla Única	2
Territorial Lérida	15
Territorial Chaparral	2
Territorial Melgar	1
Territorial Purificación	1

4. RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por la Oficina De Control Interno Disciplinario de la Corporación Autónoma Regional Del Tolima – Cortolima, se pudo observar que, durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias de la corporación:

- Identificar con las dependencias los temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar y a través de las herramientas tecnológicas, dar a conocerá los usuarios la posición de la entidad frente a sus inquietudes.
- Finalizar el estado de cada uno de los radicados de manera correcto, teniendo en cuenta que existen errores persistentes como asignar un estado incorrecto a una respuesta emitida por la corporación.
- Proferir las respuestas correspondientes a Derechos de petición, teniendo en cuenta lo concerniente a la Ley 1755 de 2015, por la cual se reglamenta el Derecho Fundamental de Petición Y sus Respectivos Términos; lo anterior con el fin de evitar que se profieran respuestas de manera extemporánea.
- Promover las actualizaciones necesarias tanto en la página intranet-coriso como en el reporte de derechos de petición manejado por la oficina de sistemas de la corporación con el fin de que exista coherencia en la información de las mismas, ya que al efectuar la revisión de ambos sistemas de datos se presentan serias inconsistencias principalmente en el numero de derechos de petición revisados, lo anterior teniendo en cuenta que en el reporte enviado por la oficina de sistemas encontramos 384 Derechos de petición recibidos en el periodo Mayo-Julio de 2021, pero al revisar el sistema Intranet – Coriso encontramos una cantidad mucho menor, por lo cual para el análisis de los derechos de petición en el presente informe se tomó como referencia el consolidado enviado por la oficina de sistemas de la corporación.
- Cabe resaltar, que el sistema Intranet - Coriso de la corporación es alimentado y actualizado diariamente, por lo cual los datos del presente informe pueden variar al momento de su publicación.

5. PUNTOS DE CONTROL:

- Comité mensual de seguimiento de PQRS efectuado por la oficina de control interno disciplinario de la corporación, con el fin de verificar el estado de las peticiones, quejas y reclamos e identificar los funcionarios responsables de aquellos PQRS a los que no se les ha dado trámite o respuesta conforme a lo reportado en el sistema intranet – coriso.
- Ejecución de acciones disciplinarias correspondientes a aquellos funcionarios que injustificadamente omitan o retarden dar trámite o respuesta a los PQRS o derechos de petición que les hayan sido asignados.