

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

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2021

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 enero al 31 de marzo de 2017, 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-pqrsd/>, 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.

Por Trimestre:

SEDE CENTRO

ESTADO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	141
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	117
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	3
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	64
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	1
TOTAL	326

CORREOS ELECTRONICOS

ESTADO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	134
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	86
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	5
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	73
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	5
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0
TOTAL	303

PQR ELECTRONICO:

ESTADO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	26
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	45
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	41
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0
TOTAL	113

Por Dependencia:

SUB. PLANEACIÓN Y GESTIÓN TECNOLÓGICA:

PQRS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	3	1	0	4
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	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	3	3	4	10
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

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	2	0	3
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	3	3
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	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	5	4	2	11
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	3	6	3	12
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

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	17	14	7	38
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	10	17	8	35
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	10	8	18
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	2	2	1	5
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	1	0	2	3
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	6	3	9
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	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	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	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	1	0	1
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	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	1	0	1
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	2	1	0	3
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	1	1	1	3
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	2	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	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	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	3	0	0	3
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	2	0	2
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	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	ENERO	FEBRERO	MARZO	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

SUBDIRECCIÓN CALIDAD AMBIENTAL:

PQRS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	5	9	3	17
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	5	8	5	18
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	1	4	10	15
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	23	23	3	49
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	9	18	7	34
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	4	1	0	5
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	6	32	38
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	8	0	9
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	5	7	1	15
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	1	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	5	8	13
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	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	2	3	1	6
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

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	2	2	5
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

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	2	1	4
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	2	2
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	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	1	2	1	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

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	3	1	5
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

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	8	7	3	18
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	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	1	0	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

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	14	14	5	33
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	12	19	3	34
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	6	24	30
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	1	1

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	4	2	0	6
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	2	5	4	11
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	1	1	2
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	1	1	3	5
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	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	1	0	3	4
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	9	5	2	16
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	2	7	9
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	2	2	0	4
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

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	2	0	0	2
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
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

TERRITORIAL SUR CHAPARRAL:

PQRS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	21	26	16	63
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	6	7	12	25
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	1	5	6
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

CORREOS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	5	3	0	8
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	0	2	2
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	1	0	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	1	1
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	1	1
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	1	2	0	3
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

TERRITORIAL SUR-ORIENTE PURIFICACIÓN:

PQRS:

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	4	1	5
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	3	1	0	4
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	0	1	0	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA SIN DISTRIBUIR	0	0	1	1
CORRESPONDENCIA EN OTROS SUBSISTEMAS	0	0	0	0

PQRS ELECTRÓNICOS:

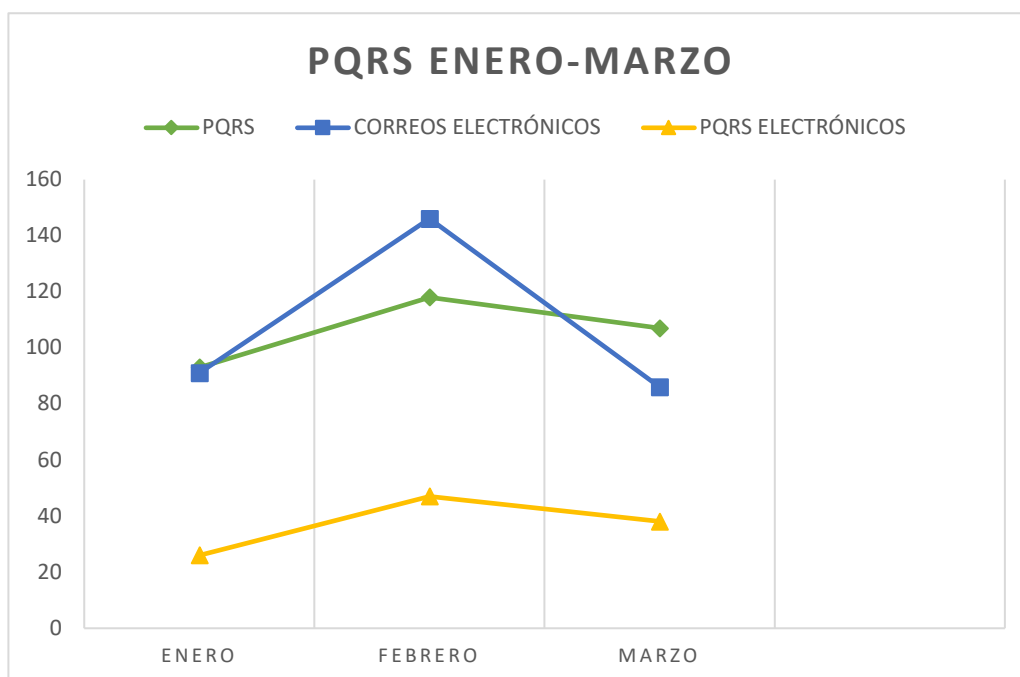
ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA	0	1	0	1
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA CON INFORME DE SALIDA	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA NO FINALIZADA SIN INFORME DE SALIDA DISTRIBUIDO	1	1	1	3
CORRESPONDENCIA NO 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.):

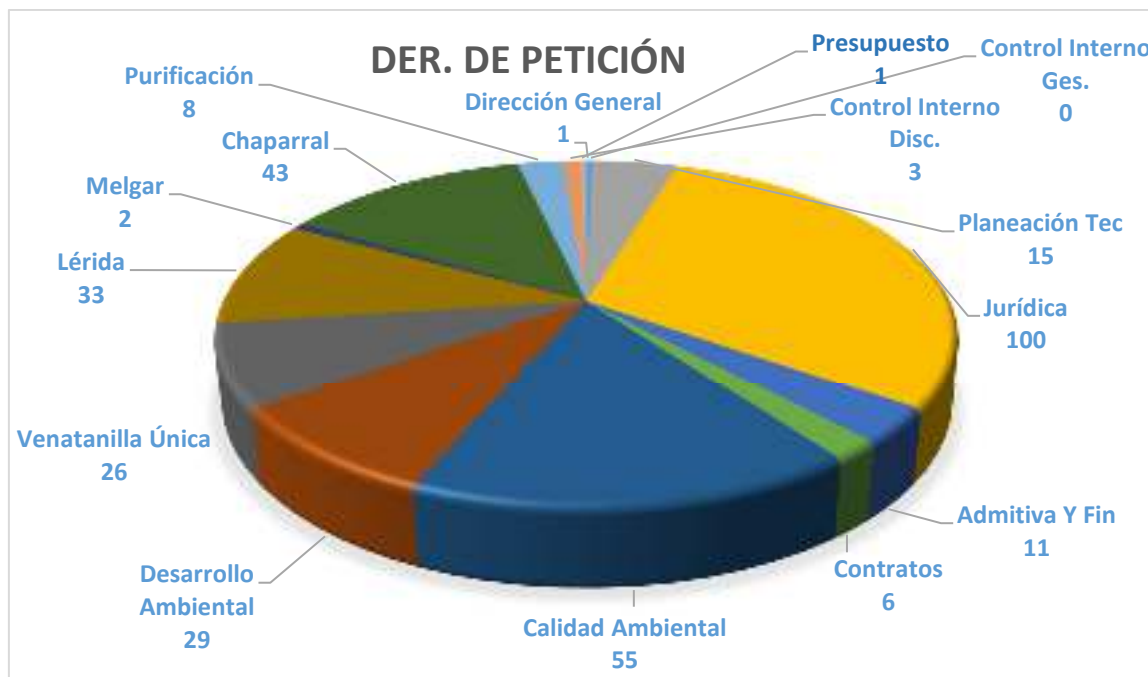
Entre el 1° de enero al 31 de marzo del año 2021, fueron recibidas en la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA un total de **752 PQRS**, distribuidas así:

- 210 en el mes de enero.
- 311 en el mes de febrero.
- 231 en el mes de marzo.



DERECHOS DE PETICIÓN:

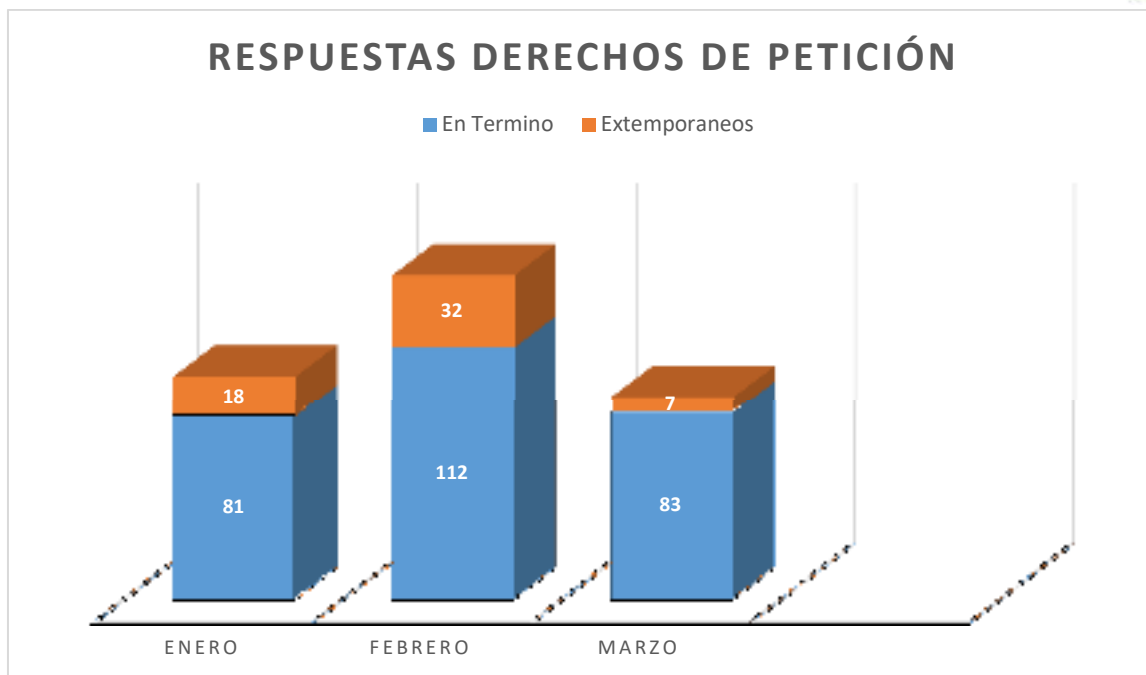
Fueron radicados **333** derechos de petición en el primer trimestre del año 2021, de conformidad al consolidado enviado por la Oficina de Sistema (15/04/2021).



TERMINO DE RESPUESTAS A LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL PRIMER TRIMESTRE

Conforme al consolidado enviado por la Oficina de Sistema, se tiene:

- 276 respuesta en términos legales
- 57 respuestas extemporáneas



1. Derechos De Petición sin Respuesta: Efectuada la consulta se reportan 56 peticiones sin respuesta (Estado 4 y 5) del Intranet Corporativo (Fecha de consulta 23/04/2021):

880	1034	1545	1656	1705
<u>Oficina Jurídica</u> Sede Centro	<u>Calidad Ambiental</u> Sede Centro	<u>Oficina Jurídica</u> Sede Centro	<u>Oficina Jurídica</u> Sede Centro	<u>Lérida</u> Sede Centro
1972	804	852	1171	1174
<u>Calidad Ambiental</u> Sede Centro	<u>Administrativa Y Financiera</u> Correo Electrónico	<u>Lérida</u> Correo Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico
1623	1861	1964	2092	2192
<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico	<u>Lérida</u> Correo Electrónico	<u>Administrativa Y Financiera</u> Correo Electrónico
2362	2484	2615	2906	3157
<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico	<u>Calidad Ambiental</u> Correo Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico	<u>Administrativa Y Financiera</u> Correo Electrónico

3266	3305	3484	3728	3761
<u>Lérida</u> Correo Electrónico	<u>Lérida</u> Correo Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico	<u>Lérida</u> Correo Electrónico
3895	3897	3929	3937	3963
<u>Calidad Ambiental</u> Correo Electrónico	<u>Calidad Ambiental</u> Correo Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico	<u>Calidad Ambiental</u> Correo Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico
3990	3991	4015	4103	55
<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico	<u>Calidad Ambiental</u> Correo Electrónico	<u>Calidad Ambiental</u> Correo Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> Correo Electrónico	<u>Ventanilla Única</u> PQR Electrónico
67	88	89	104	111
<u>Calidad Ambiental</u> PQR Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> PQR Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> PQR Electrónico	<u>Calidad Ambiental</u> PQR Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> PQR Electrónico
113	116	120	123	129
<u>Calidad Ambiental</u> PQR Electrónico	<u>Ventanilla Única</u> PQR Electrónico	<u>Ventanilla Única</u> PQR Electrónico	<u>Ventanilla Única</u> PQR Electrónico	<u>Desarrollo Ambiental</u> PQR Electrónico
134	144	150	151	158
<u>Planeación Tecnológica</u> PQR Electrónico	<u>Oficina Jurídica</u> PQR Electrónico	<u>Calidad Ambiental</u> PQR Electrónico	<u>Calidad Ambiental</u> PQR Electrónico	<u>Oficina Contratos</u> PQR Electrónico
168	180	197	410	332
<u>Planeación Tecnológica</u> PQR Electrónico	<u>Calidad Ambiental</u> PQR Electrónico	<u>Planeación Tecnológica</u> PQR Electrónico	<u>Territorial Lérida</u>	<u>Territorial Chaparral</u>
1341	1505	2067	3265	Total:
<u>Lérida</u>	<u>Purificación</u>	<u>Oficina Contratos</u> Correo Electrónico	<u>Purificación</u> Correo Electrónico	59

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.