

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

(Cuarto trimestre 2021)

Fecha de presentación – diciembre de 2021

Ibagué, Tolima

INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA, a través de la Gestión Administrativa - Servicio al Ciudadano, presenta un informe a la comunidad de CORTOLIMA y los grupos de valor de la corporación y ciudadanía, en el que se presenta la gestión trimestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos, en el período comprendido entre el 1 de octubre al 30 de diciembre del año en curso, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1712 de 2014.

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 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 Corporación Autónoma Regional del Tolima.

1. Normatividad para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

El Ministerio de Salud y Protección Social, a través de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró emergencia sanitaria en el País por causa del coronavirus COVID-19 y adoptó diferentes medidas con relación a esta declaratoria. Posteriormente, el Ministerio de Justicia y del Derecho, a través del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, amplió los términos para atender las peticiones, de la siguiente manera:

Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta Decreto Legislativo 491	Tiempo de Respuesta Ley 1755 de 2015
Petición	Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la Corporación, sobre los trámites o servicios que se prestan.	30 días hábiles para su contestación.	15 días hábiles para su contestación.
Solicitud de información Documentos (Copias)	Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades, así el suministro de documentos que reposan en sus archivos.	20 días hábiles para su contestación.	10 días hábiles para su contestación.
Denuncia	Es una comunicación que hace un ciudadano, de conductas relacionadas con un manejo irregular, un detrimento de los bienes o fondos de la nación, realizada por el personal de la Corporación	30 días hábiles para su contestación.	15 días hábiles para su contestación.
Consulta	Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.	35 días hábiles para su contestación.	30 días hábiles para su contestación.



Corporación Autónoma
Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!

SIEMBRA
TU FUTURO

Gestión Administrativa
- Servicio al Ciudadano

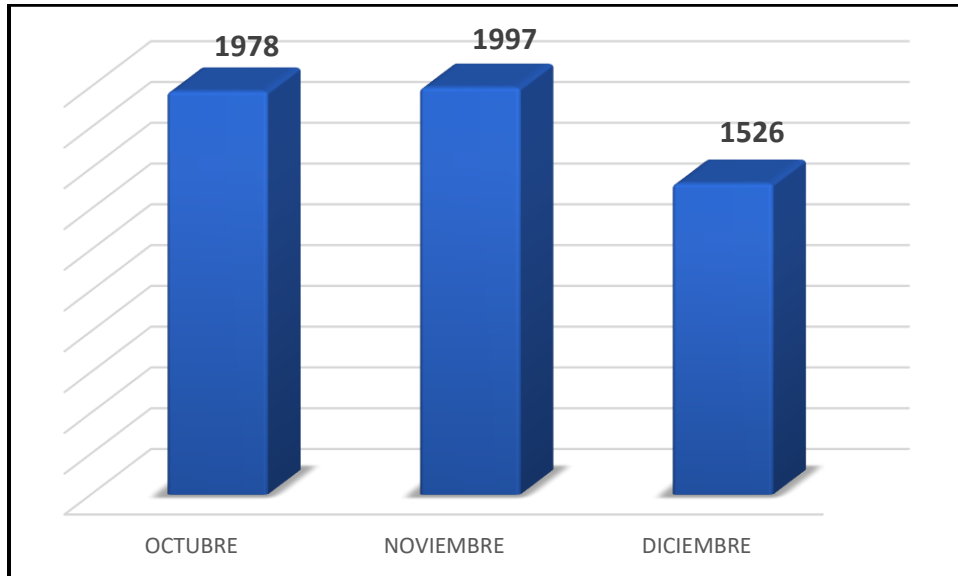
Petición entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra	10 días hábiles para su contestación.	10 días hábiles para su contestación
Reclamo	Es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa de la entidad, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.	30 días hábiles para su contestación.	15 días hábiles para su contestación.
Queja	Es una inconformidad que presenta un ciudadano a la Corporación, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la Corporación.	30 días hábiles para su contestación.	15 días hábiles para su contestación.

Tabla 1. Definiciones – Tiempo de respuesta para modalidades de petición

Fuente: elaboración propia, con base en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y Ley 1755 de 2015.

2. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Este informe reporta la información registrada en los aplicativos (Correspondencia ISO, Intranet, Pro-Cortolima), dispuestos por la Corporación para la radicación de las peticiones en los diferentes canales de la atención a la ciudadanía, esta información contempla lo registrado dentro de 01 de octubre al 30 de diciembre de 2021, con un total de 5.501 peticiones ciudadanas. A continuación, se muestra la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias allegadas a esta Entidad en el trimestre.



Gráfica 1. Total PQRSD recibidas

La gráfica 1. Muestra el total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias en el ultimo trimestre del 2021, consolidando lo recibido en la Sede Central como en las cuatro (4) sedes Territoriales. Se observa que en promedio se registran 1.834 PQRSD para este trimestre y una leve disminución en el ultimo mes del año con respecto a los dos meses anteriores.

2.1 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 Corporación.

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

Ante la situación presentada por la pandemia del COVID-19 la Corporación viene realizando la radicación de sus comunicaciones Oficiales y PQRSD vía virtual a través del Link <https://www.cortolima.gov.co/servicio-al-ciudadano/sede-electronica>, el correo electrónico ventanilla@cortolima.gov.co.

2.2 Descripción y discriminación de PQRSD de la corporación

De las PQRSD anteriormente descritas se procede a discriminar las mismas por la Serie a la que corresponden así:

- Derecho Petición – Interés General o Particular
- Derecho Petición – Ambiental y Copias
- Denuncia Ambiental
- Queja Administrativa HSEQ
- Queja Administrativa Recursos Humanos
- Queja Sistema Ambiental
- Reclamos
- Solicitudes Ambientales
- Solicitudes (10 días y 15 días)
- Otras Solicitudes

Los orígenes de las PQRSD, se refieren a donde fue radicada y asignada la misma, los cuales son:

- Correo Electrónico
- PQR Electrónico
- Sede Centro
- TNO - Sede Territorial Norte – Lérída
- TOR – Sede Territorial Oriente – Melgar

- TSO – Sede Territorial Suroriente – Purificación
- TSU – Sede Territorial Sur – Chaparral

3. PQRSD POR SEDES Y TERRITORIALES

CORREO ELECTRONICO				
ESTADO	SERIE	CANTIDAD	TOTAL	%
INICIADO	OTRAS SOLICITUDES	663	723	22%
	DERECHO PETICION – INTERES GENERAL O PARTICULAR	26		
	DENUNCIA AMBIENTAL	34		
TERMINADO	DERECHO PETICION – INTERES GENERAL O PARTICULAR	79	2528	78%
	DERECHO PETICION – AMBIENTAL Y COPIAS	1		
	DENUNCIA AMBIENTAL	57		
	QUEJAS SISTEMA AMBIENTAL	1		
	SOLICITUDES (10 DIAS)	3		
	OTRAS SOLICITUDES	2387		
TOTAL			3251	100%

El origen Correo Electrónico presentó un total de 3.251 PQRSD radicados en el último trimestre del año 2021, de los cuales el 22% no se encuentra finalizado y el 78% se finalizaron dentro de los términos a la fecha de validación, 30 de diciembre de 2021.

PQRSD ELECTRONICOS				
ESTADO	SERIE	CANTIDAD	TOTAL	%
INICIADO	DENUNCIAS AMBIENTALES	1	27	16%
	DERECHO PETICION – INTERES GENERAL O PARTICULAR	13		
	QUEJAS SISTEMA AMBIENTAL	4		
	OTRAS SOLICITUDES	9		
TERMINADO	DENUNCIAS AMBIENTALES	11	140	84%
	DERECHO PETICION – INTERES GENERAL O PARTICULAR	34		
	QUEJA ADMINISTRATIVA HSEQ	1		
	QUEJAS SISTEMA AMBIENTAL	3		
	OTRAS SOLICITUDES	91		
TOTAL			167	100%

El origen PQRSD Electrónico presentó un total de 167 PQRSD radicados en el último trimestre del año 2021, de los cuales el 16% no se encuentra finalizado y el 84% se finalizaron dentro de los términos a la fecha de validación, 30 de diciembre de 2021.



Corporación Autónoma
Regional del Tolima
¡Siembra Tu Futuro!

SIEMBRA
TU FUTURO

Gestión Administrativa
- Servicio al Ciudadano

SEDE CENTRO				
ESTADO	SERIE	CANTIDAD	TOTAL	%
INICIADO	OTRAS SOLICITUDES	1	163	18%
	DERECHO PETICION – INTERES GENERAL O PARTICULAR	15		
	OTRAS SOLICITUDES	131		
	QUEJA ADMINISTRATIVA HSEQ	2		
	QUEJAS SISTEMA AMBIENTAL	14		
TERMINADO	DERECHO PETICION – INTERES GENERAL O PARTICULAR	76	723	82%
	OTRAS SOLICITUDES	590		
	QUEJA ADMINISTRATIVA HSEQ	2		
	QUEJA ADMINISTRATIVA RECURSOS HUMANOS	1		
	QUEJAS SISTEMA AMBIENTAL	43		
	RECLAMOS	10		
	SOLICITUDES (15 DIAS)	1		
TOTAL			886	100%

El origen Sede Centro presentó un total de 886 PQRSD radicados en el último trimestre del año 2021, de los cuales el 18% no se encuentra finalizado y el 82% se finalizaron dentro de los términos a la fecha de validación, 30 de diciembre de 2021.

TNO – TERRITORIAL NORTE – LERIDA				
ESTADO	SERIE	CANTIDAD	TOTAL	%
INICIADO	DENUNCIAS AMBIENTALES	20	83	36%
	DERECHO PETICION – INTERES GENERAL O PARTICULAR	4		
	SOLICITUDES AMBIENTALES	40		
	OTRAS SOLICITUDES	19		
TERMINADO	DENUNCIAS AMBIENTALES	13	150	64%
	DERECHO PETICION – AMBIENTAL Y COPIAS	1		
	DERECHO PETICION – INTERES GENERAL O PARTICULAR	12		
	SOLICITUDES AMBIENTALES	89		
	SOLICITUDES (10 DIAS)	3		
	OTRAS SOLICITUDES	32		
TOTAL			233	100%

El origen TNO – Territorial Norte – Lérica presentó un total de 233 PQRSD radicados en el último trimestre del año 2021, de los cuales el 36% no se encuentra finalizado y el 64% se finalizaron dentro de los términos a la fecha de validación, 30 de diciembre de 2021.



TOR – TERRITORIAL ORIENTE – MELGAR				
ESTADO	SERIE	CANTIDAD	TOTAL	%
INICIADO	SOLICITUDES AMBIENTALES	6	24	13%
	OTRAS SOLICITUDES	18		
TERMINADO	SOLICITUDES AMBIENTALES	34	167	87%
	OTRAS SOLICITUDES	133		
TOTAL			191	100%

El origen TOR – Territorial Oriente – Melgar presentó un total de 191 PQRSD radicados en el último trimestre del año 2021, de los cuales el 13% no se encuentra finalizado y el 87% se finalizaron dentro de los términos a la fecha de validación, 30 de diciembre de 2021.

TSO – TERRITORIAL SURORIENTE – PURIFICACION				
ESTADO	SERIE	CANTIDAD	TOTAL	%
INICIADO	SOLICITUDES AMBIENTALES	52	52	17%
TERMINADO	SOLICITUDES AMBIENTALES	260	260	83%
TOTAL			312	100%

El origen TSO – Territorial Suroriente – Purificación presentó un total de 312 PQRSD radicados en el último trimestre del año 2021, de los cuales el 17% no se encuentra finalizado y el 83% se finalizaron dentro de los términos a la fecha de validación, 30 de diciembre de 2021.

TSU – TERRITORIAL SUR – CHAPARRAL				
ESTADO	SERIE	CANTIDAD	TOTAL	%
INICIADO	DENUNCIAS AMBIENTALES	2	77	17%
	QUEJAS SISTEMA AMBIENTAL	1		
	SOLICITUDES AMBIENTALES	21		
	SOLICITUDES (15 DIAS)	3		
	OTRAS SOLICITUDES	50		
TERMINADO	DERECHO PETICION – AMBIENTAL Y COPIAS	9	384	83%
	QUEJAS SISTEMA AMBIENTAL	56		
	SOLICITUDES AMBIENTALES	67		
	SOLICITUDES (15 DIAS)	5		
	OTRAS SOLICITUDES	247		
TOTAL			461	100%

El origen TSU – Territorial Sur – Chaparral presentó un total de 461 PQRSD radicados en el último trimestre del año 2021, de los cuales el 17% no se encuentra finalizado y el 83 se finalizaron dentro de los términos a la fecha de validación, 30 de diciembre de 2021.

A continuación, se presenta en panorama general la correspondencia recibida en todos los orígenes PQRSD de la Corporación.

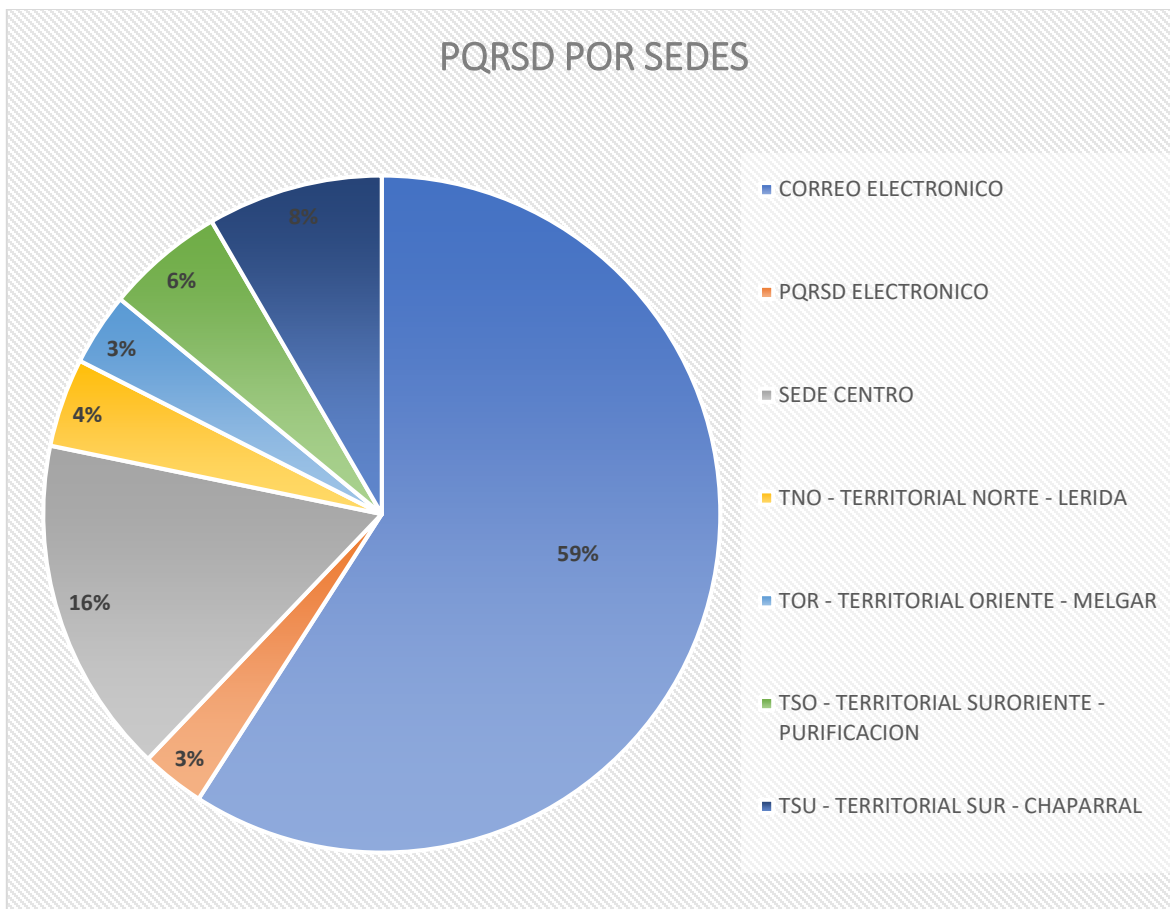


Gráfico 2. PQRS por sedes.

Origen de Correo Electrónico con 59% de radicados de entrada siendo el origen con los que los usuarios hacen mayor interacción con la corporación en materia de PQRS D, luego le sigue la Sede Centro con 16%, TSU – Chaparral con 8%, TSO – Purificación con 6%, TNO – Lérica con 4%, PQR Electrónico con 3% y TOR – Melgar con 3%, para un total de radicados en el último trimestre de 5.501 en todas las sedes.

ORIGEN	TOTALES	%
CORREO ELECTRONICO	3.251	59%
SEDE CENTRO	886	16%
TSU – CHAPARRAL	461	8%
TSO – PURIFICACION	312	6%
TNO – LERIDA	233	4%
PQRS D ELECTRONICOS	167	3%
TOR – MELGAR	191	3%
TOTAL	5.501	100%

Tabla 2. De PQRS D radicados, 4to trimestre del 2021.

A continuación, se describe la gestión en respuesta y comportamiento de los Derechos de Petición radicados en todas las sedes.

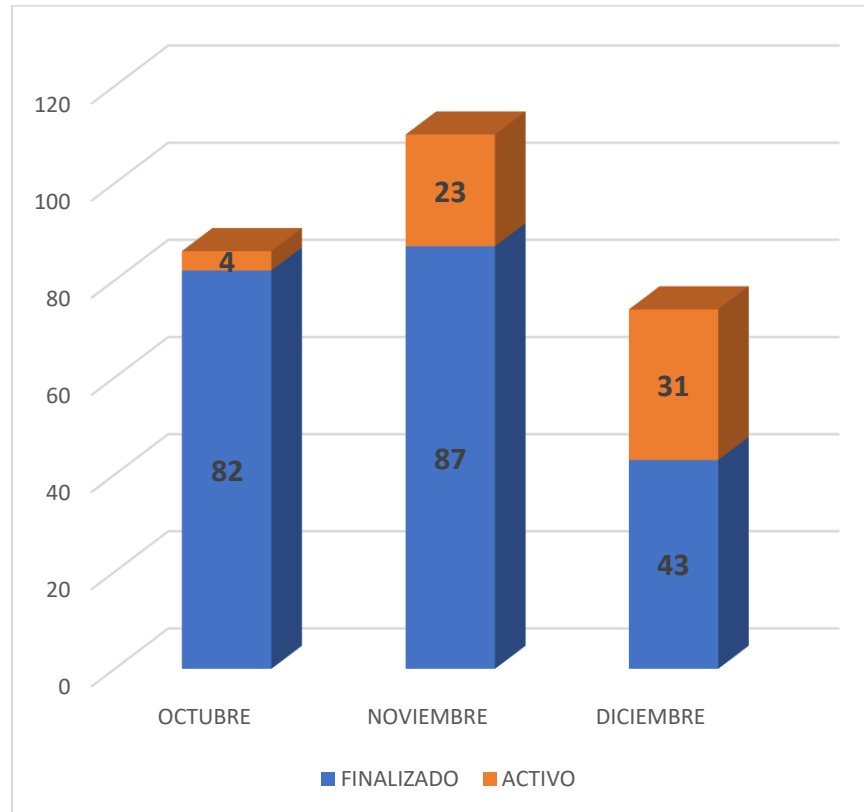


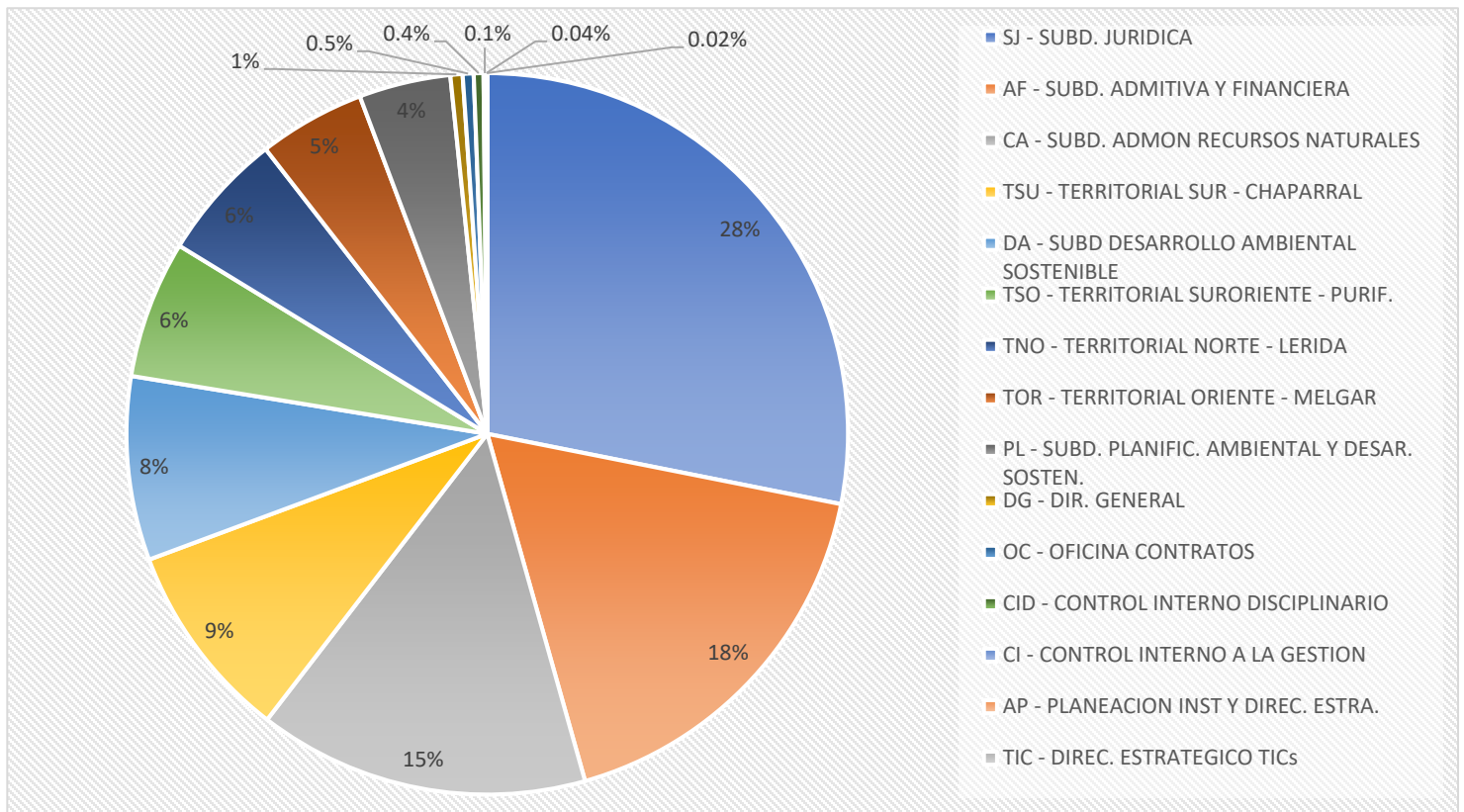
Gráfico 3. Derechos de Petición x Trimestre.

En el mes de octubre se radicaron 86 Derechos de Petición de los cuales el 4% aun no se finaliza en el sistema, en el mes de noviembre 110 de los cuales el 23% no se ha finalizado, y en el mes de diciembre con corte a 30, fueron 74 de los cuales el 31% no se finaliza con respuesta al usuario, obteniendo un total de 270 derechos de petición radicados en el cuarto trimestre del 2021.

# DERECHO DE PETICION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
FINALIZADO	82	87	43	212	79%
ACTIVO	4	23	31	58	21%
TOTAL	86	110	74	270	100%

Tabla 3. número de Derecho Petición, 4to trimestre 2021.

A continuación, las PQRSD asignadas a cada subdirección en el último trimestre del 2021.



Grafica 4. Porcentaje de PQRSD asignadas por subdirecciones.

SUBDIRECCION	# PQRSD	%
SJ - SUBD. JURIDICA	1547	28%
AF - SUBD. ADMITIVA Y FINANCIERA	963	18%
CA - SUBD. ADMON RECURSOS NATURALES	815	15%
TSU - TERRITORIAL SUR - CHAPARRAL	489	9%
DA - SUBD DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	453	8%
TSO - TERRITORIAL SURORIENTE - PURIF.	339	6%
TNO - TERRITORIAL NORTE - LERIDA	316	6%
TOR - TERRITORIAL ORIENTE - MELGAR	263	5%
PL - SUBD. PLANIFIC. AMBIENTAL Y DESAR. SOSTEN.	226	4%
DG - DIR. GENERAL	30	1%
OC - OFICINA CONTRATOS	27	0,5%
CID - CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	24	0,4%
CI - CONTROL INTERNO A LA GESTION	6	0,1%
AP - PLANEACION INST Y DIREC. ESTRA.	2	0,04%
TIC - DIREC. ESTRATEGICO TICS	1	0,02%
TOTAL	5501	100%

Tabla 4. # de PQRSD asignadas a subdirecciones.

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis realizado por parte del Proceso de Servicio al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA, se considera:

- Socializar los resultados a las subdirecciones con el fin de recordar que este tipo de solicitudes realizadas por parte de los grupos de valor deben ser finalizadas bajo la normatividad pertinente para disminuir el nivel de incumplimiento que se viene presentando.
- Sensibilizar a los funcionarios responsables de responder a término al usuario de manera cordial teniendo en cuenta los protocolos del Servicio al Ciudadano y los tiempos de respuesta establecidos.
- Aumentar y fortalecer las capacidades y talento humano en los procesos de Servicio al Ciudadano con el fin de suplir efectivamente el flujo de PQRSD que se recibe por los medios electrónicos: Correo Electrónico y PQR Electrónico ya que representan el 59% de las solicitudes recibidas por los grupos de valor de la Corporación.