
	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
		<b>Versión:</b> 00
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Fecha:</b> (08/10/2024) <b>Pág.</b> 1 de 16

**INFORME DE PQRSD – PRIMER TRIMESTRE DE 2026**

**PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO**

**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL TOLIMA - CORTOLIMA**

	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Versión:</b> 00
		<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág.</b> 2 de 16

## OBJETIVO


Determinar la oportunidad de las respuestas sobre las PQRSD que interponen los grupos de valor de CORTOLIMA sobre los servicios y trámites ofrecidos por la Corporación y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la Dirección General y a los responsables de los procesos, subdirecciones y oficinas asesoras, para el mejoramiento continuo en la experiencia del servicio a los usuarios por parte de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA.

## ALCANCE

Se presenta este informe a la comunidad de CORTOLIMA, a los grupos de valor de la corporación y ciudadanía y entidades gubernamentales, en donde expone la gestión trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos, realizando un análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el cuarto trimestre del año 2025.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Introducción
2. Normalización de los términos en PQRSD
3. Consolidado PQRSD del cuarto trimestre, octubre - diciembre del año 2025
4. Historial radicación de PQRSD
5. PQRSD asignadas por oficinas y subdirecciones
6. Orígenes de las PQRSD radicadas
7. PQRSD extemporáneas
8. ¿Cuánto tardan las dependencias de CORTOLIMA en gestionar las respuestas?
9. Traslados por competencia
10. Tiempo promedio de respuesta
11. Recomendaciones y sugerencias

	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Versión:</b> 00
		<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág.</b> 3 de 16

## 1. Introducción

La Subdirección Administrativa y Financiera de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA, a través del proceso de Servicio al Ciudadano y en cumplimiento con la competencia establecida en el Acuerdo 023 del 20 de octubre de 2025, que dispone “Tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, que los ciudadanos realizan en CORTOLIMA”

Se presenta este informe a la comunidad de CORTOLIMA, a los grupos de valor de la corporación y ciudadanía y entidades gubernamentales, en donde expone la gestión trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos, realizando un análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el primer trimestre del año 2026.


Este informe permitirá determinar la oportunidad de las respuestas sobre las PQRSD que interponen los grupos de valor de CORTOLIMA sobre los servicios y trámites ofrecidos por la Corporación y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la Dirección General y a los responsables de los procesos, subdirecciones y oficinas asesoras, para el mejoramiento continuo en la experiencia del servicio a los usuarios por parte de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA.

## 2. Normalización de los términos en PQRSD

La Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA, a través de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, “por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020” de manera que adopta la Ley 1755 de 2015, donde los términos para atender las PQRSD son de la siguiente manera:

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

Tabla 1. Términos de Ley 1755 del 2015

	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Versión:</b> 00
		<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág.</b> 4 de 16

### 3. Consolidado PQRSD del cuarto trimestre, enero – marzo del año 2026.

Se radicaron un total de **8.943 PQRSD**, en el mes de enero 2.141, febrero 3.383 y marzo 3.419. Finalmente, el **94.48%** fueron gestionadas y terminadas y el **5.52%** se encuentran activas al corte del primer trimestre de 2026.

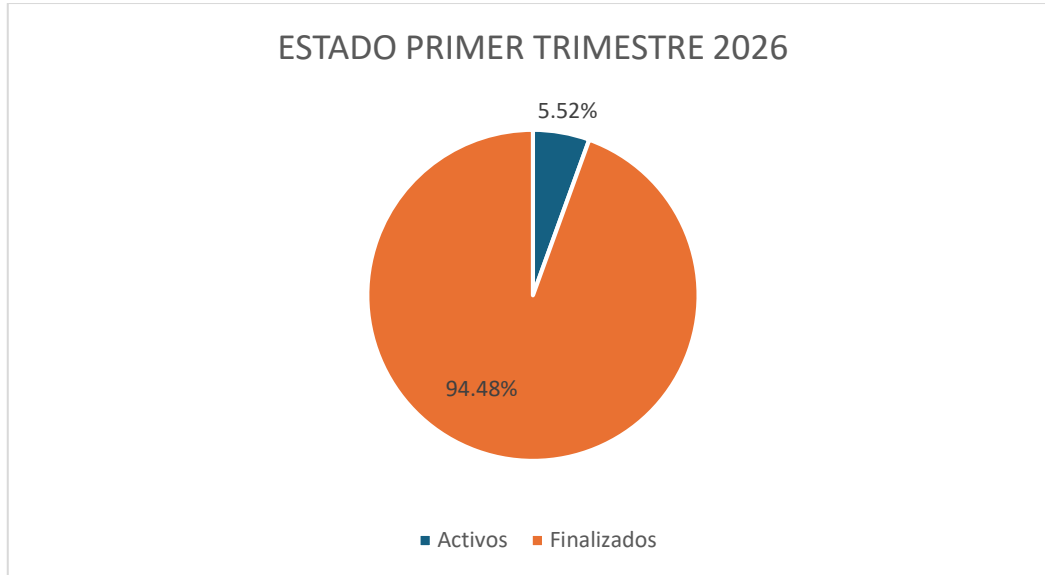



Grafico 1. Porcentaje de los estados de las PQRSD

A continuación, con relación al grafico 2. En el mes de julio del total 1.687 PQRSD radicadas, 7 se encontró activas al corte, en el mes de agosto del total 1.411 radicadas, 28 de estas PQRSD no fueron finalizadas al corte, en el mes de septiembre del total 1.623, 359 PQRSD se encontraron activas al corte 31 de marzo del 2026.

	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Versión:</b> 00
		<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág.</b> 5 de 16

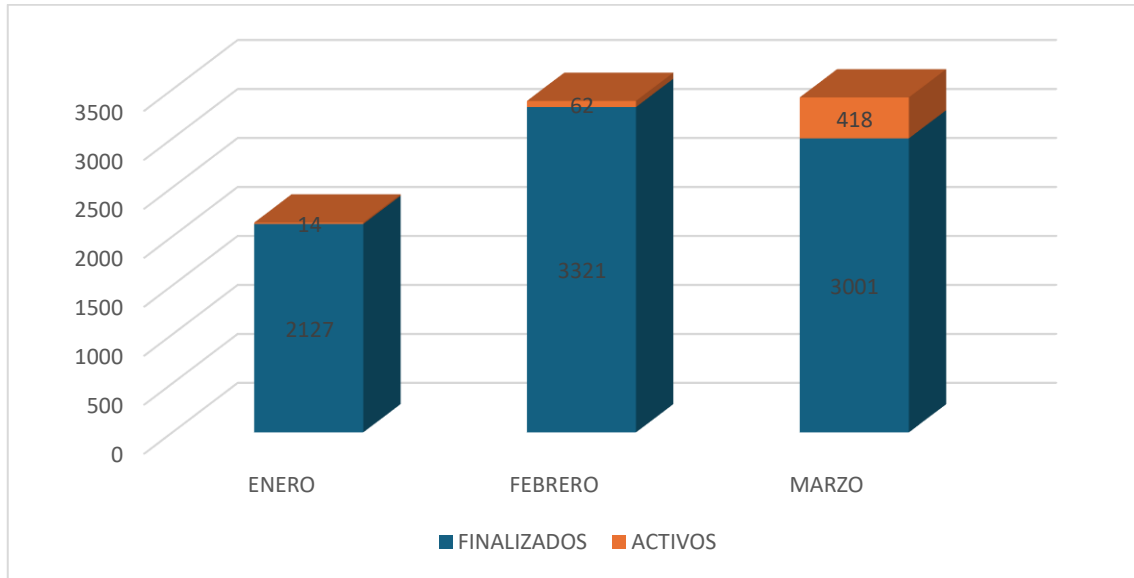
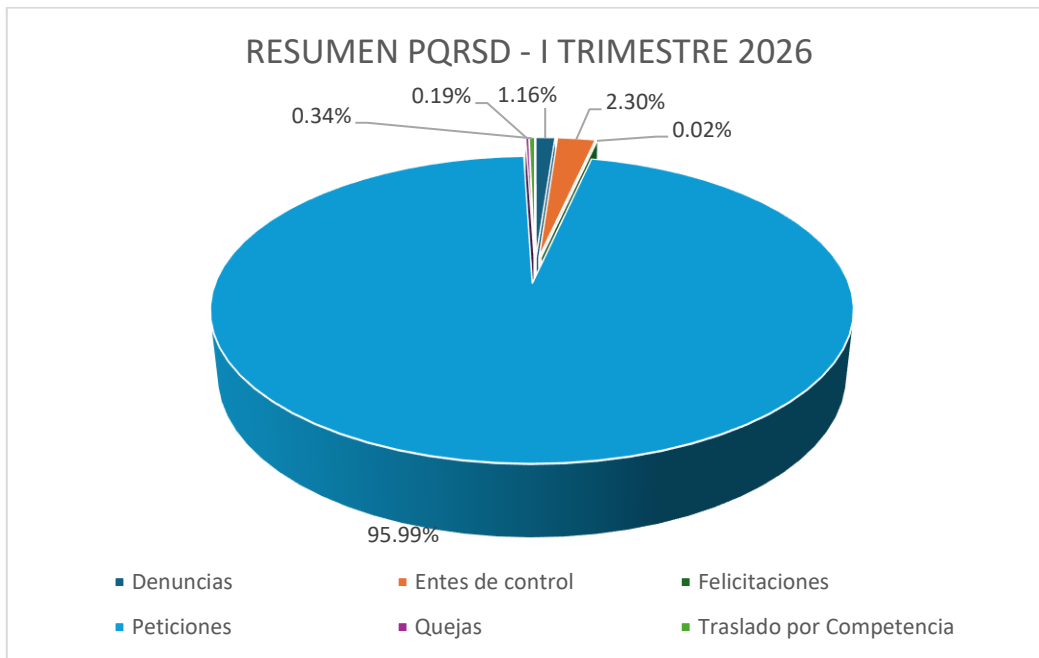


Grafico 2. Cantidad de los estados por meses.

A continuación, en el grafico 3, se describen las series documentales Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones – PQRSD y Entes de Control, este ultimo hace parte de la serie documental “Peticiones” y en este informe se presenta de manera independiente para resaltar la cantidad de peticiones que allegan los entes de control a la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA.




	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
		<b>Versión:</b> 00
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág.</b> 6 de 16

Gráfico 3. Cantidad con porcentajes por Series Documentales

A continuación, de manera detallada se presenta la cantidad y su porcentaje para este trimestre por serie documental definida.

SERIE	TOTAL	%
Denuncias	104	1.16%
Entes de control	206	2.30%
Felicitaciones	2	0.02%
Peticiones	8584	95.99%
Quejas	17	0.19%
Traslado por Competencia	30	0.34%
<b>Total general</b>	<b>8943</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Cantidad con porcentajes por Series Documentales

#### 4. Historial radicación de PQRSD

Del grafico 4. Se aprecia una tendencia al alza en la radicación de las PQRSD desde el año 2021 y el **promedio** de PQRSD radicadas por trimestre es de **5.439**, el cuarto trimestre presenta **8.946** de PQRSD radicadas en esta vigencia del año 2026.

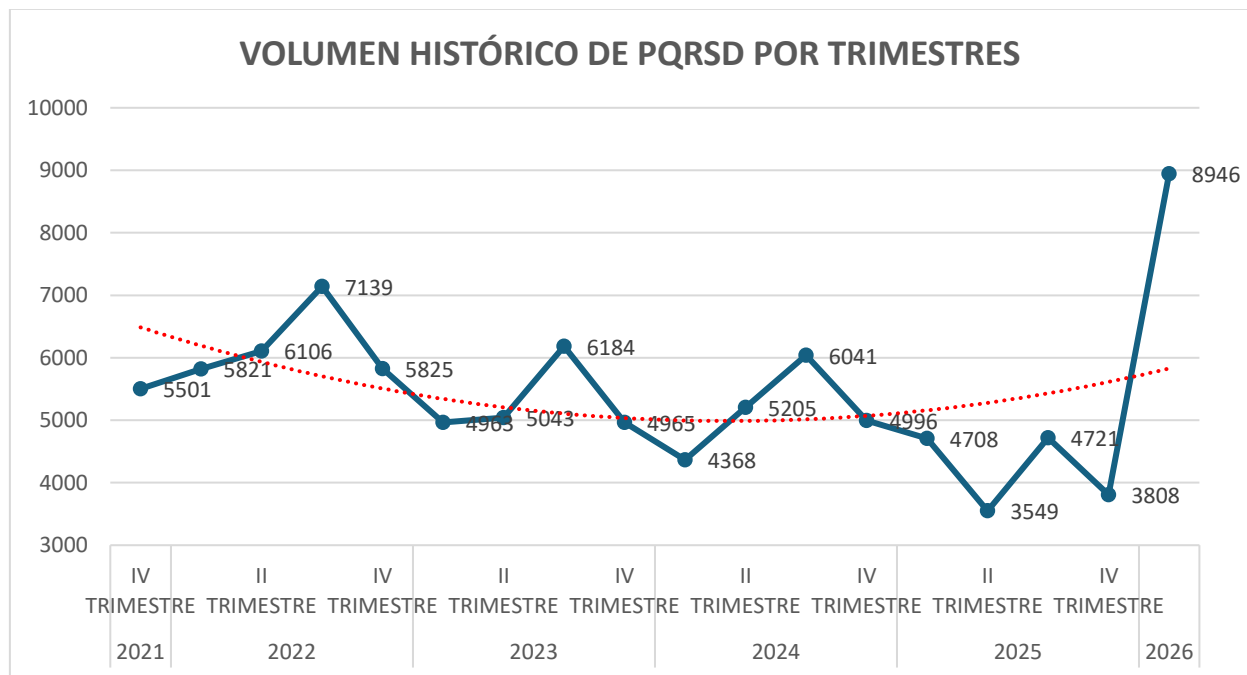




Gráfico 4. Historial de PQRSD por trimestres

	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
		<b>Versión:</b> 00
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Fecha:</b> (08/10/2024) <b>Pág. 7 de 16</b>

Al realizar el análisis descriptivo del volumen histórico de PQRSD tramitadas por la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA, se evidencia un comportamiento estable y con tendencia a la baja durante las vigencias 2024 y 2025, oscilando en un promedio de 4.500 requerimientos por trimestre. Sin embargo, para el primer trimestre de 2026, la gráfica presenta un quiebre estadístico atípico y exponencial, registrando un pico máximo histórico sin precedentes de 8.946 radicados, superando ampliamente el mayor volumen registrado previamente (7.139 en el III trimestre de 2022). Técnicamente, este incremento desproporcionado no obedece a un aumento en la conflictividad o daño ambiental en el territorio, sino a una brecha de apropiación tecnológica; específicamente, a la insuficiencia en los procesos de orientación, pedagogía y soporte a la ciudadanía respecto al uso e interacción con la plataforma de trámites en línea. La falta de certidumbre en el canal virtual ha derivado en la materialización de quejas operativas y peticiones de soporte básico que saturan la ventanilla, haciendo imperativa la formulación de un plan de choque enfocado en la alfabetización digital de nuestros grupos de valor, en cumplimiento del componente de 'Gobierno Digital TIC para la Sociedad' establecido en nuestra Política de Servicio al Ciudadano.

### **5. PQRSD asignadas por oficinas y subdirecciones**

Se asignó el mayor volumen de las PQRSD a la Subdirección Administrativa y Financiera; 1.124 radicados, seguido de la Subdirección Jurídica con 986 PQRSD radicadas, seguido de la Subdirección de Administración de Recursos Naturales con 387 PQRSD, a corte 31 de diciembre del año 2025.

	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Versión:</b> 00
		<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág. 8 de 16</b>

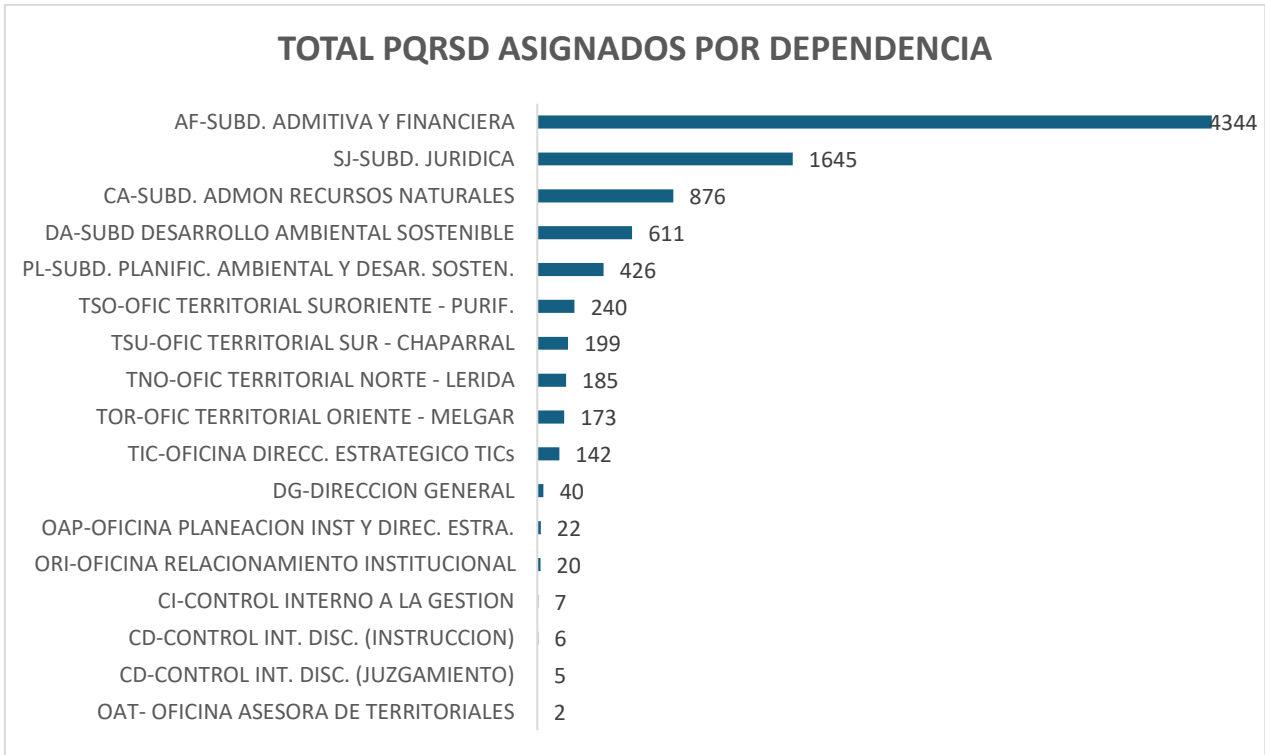



Gráfico 5. Recuento de PQRSD Asignadas por dependencias de CORTOLIMA.

## 6. Orígenes de las PQRSD

La mayoría de los grupos de valor de la Corporación allegaron sus solicitudes a la ventanilla virtual de Correo Electrónico a través del email [ventanilla@cortolima.gov.co](mailto:ventanilla@cortolima.gov.co) con **7.231 PQRSD** radicadas en el trimestre que corresponde al **80.86%**, seguido de la Sede Centro ubicada en la ciudad de Ibagué se radicaron **904 PQRSD** que corresponde al **10.11%**, en tercer lugar desde el formulario de PQRSD en el portal web con **224 PQRSD** correspondiente al **2.5%** de las solicitudes en el primer trimestre del año 2026.

	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
		<b>Versión:</b> 00
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág.</b> 9 de 16

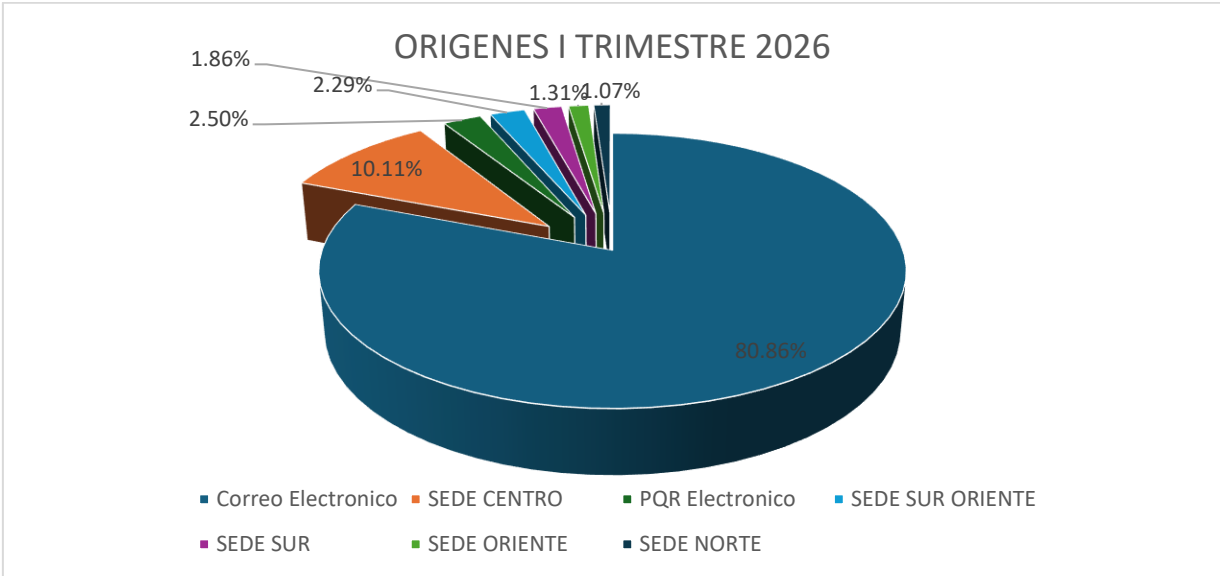


Gráfico 6. Porcentaje y cantidad de los orígenes de radicación de las PQRSD

## 7. PQRSD Extemporáneas

Se registraron en total **1.514 PQRSD** extemporáneas en el primer trimestre del año 2026 con corte 31 de marzo, a continuación, se muestra el gráfico de extemporaneidad por dependencias y series documentales correspondientes:

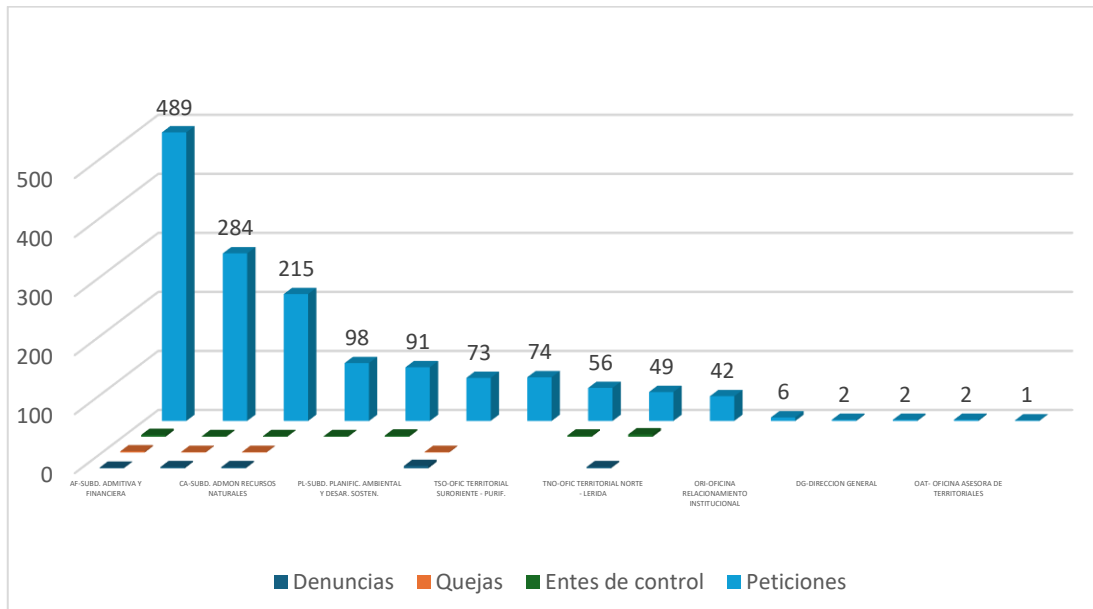




Gráfico 7. Cantidad de PQRSD extemporáneas x dependencia y serie documental

	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
		<b>Versión:</b> 00
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág.</b> 10 de 16

DEPENDENCIA	PQRSD EXTEMP	%
AF-SUBD. ADMITIVA Y FINANCIERA	495	32.69%
SJ-SUBD. JURIDICA	288	19.02%
CA-SUBD. ADMON RECURSOS NATURALES	219	14.46%
DA-SUBD DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	99	6.54%
PL-SUBD. PLANIFIC. AMBIENTAL Y DESAR. SOSTEN.	93	6.14%
TOR-OFIC TERRITORIAL ORIENTE - MELGAR	78	5.15%
TSO-OFIC TERRITORIAL SURORIENTE - PURIF.	74	4.89%
TSU-OFIC TERRITORIAL SUR - CHAPARRAL	58	3.83%
TNO-OFIC TERRITORIAL NORTE - LERIDA	55	3.63%
TIC-OFICINA DIRECC. ESTRATEGICO TICs	42	2.77%
ORI-OFICINA RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	6	0.40%
CD-CONTROL INT. DISC. (INSTRUCCION)	2	0.13%
DG-DIRECCION GENERAL	2	0.13%
OAP-OFICINA PLANEACION INST Y DIREC. ESTRA.	2	0.13%
OAT- OFICINA ASESORA DE TERRITORIALES	1	0.07%
<b>TOTAL</b>	<b>1514</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. PQRSD extemporáneas por dependencia I trimestre del 2026

La Subdirección de Administrativa y Financiera presenta el mayor porcentaje de extemporaneidad en este trimestre con un total de 495 PQRSD que corresponden al 32.69% del total de lo extemporáneo, seguido de la Subdirección Jurídica con 288 PQRSD extemporáneas que corresponden al 19.02%, la Subdirección de Administración de Recursos Naturales con 219 PQRSD extemporáneas correspondiente al 14.46% y así sucesivamente como se describe en la gráfica 7 y tabla 3.

	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Versión:</b> 00
		<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág.</b> 11 de 16

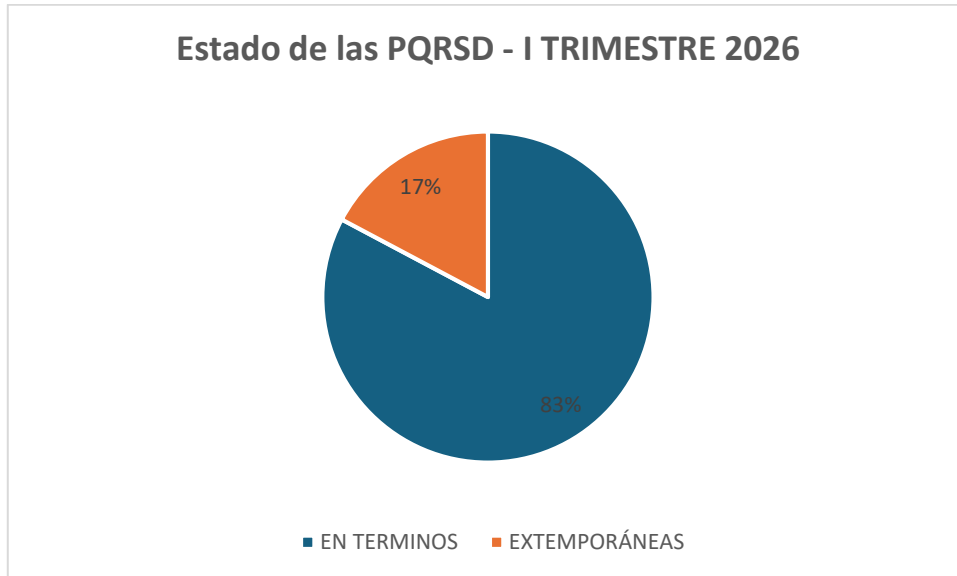


Gráfico 8. Porcentaje de extemporaneidad

Del grafico 8. Se ilustra el porcentaje de extemporaneidad general para el primer trimestre del año 2026, resultado que arroja el 17% de extemporaneidad y 83% de las PQRSD que se finalizan y gestionan dentro de los términos de ley, a continuación, PQRSD extemporáneos discriminados por serie documental.

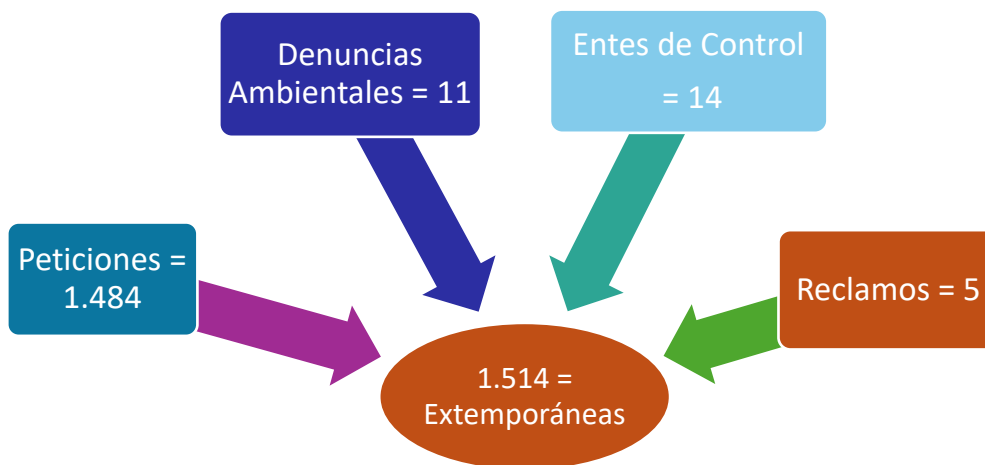



Gráfico 9. Cantidad de series documentales extemporáneas

	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Versión:</b> 00
		<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág.</b> 12 de 16

La gráfica 9. Expone un total de 1.514 solicitudes clasificadas como extemporáneas, es decir, gestionadas por fuera del tiempo establecido. Estas solicitudes se dividen en diferentes series documentales, destacándose los siguientes:

Peticiones: 1.484 casos (98.02%) – representan la gran mayoría de los casos extemporáneos, evidenciando un foco crítico de gestión tardía.

Entes de Control: 14 casos (0.92%) – importante por su naturaleza urgente y su impacto en la gestión y defensa jurídica de la corporación.

Denuncia Ambientales: 11 casos (0.73%) – igualmente relevante a pesar de su baja incidencia en el impacto ambiental del departamento

### Conclusiones clave:

Cumplimiento **mayoritario**: El 83% de las PQRSD fueron gestionadas dentro de los plazos establecidos por la ley, lo que refleja un nivel de cumplimiento adecuado en la atención de los requerimientos ciudadanos.


Extemporaneidad **moderada**: El 17% de las PQRSD presentan extemporaneidad, lo cual evidencia oportunidades de mejora en los procesos de gestión, seguimiento y cierre oportuno de solicitudes.

### Recomendación general:

**Fortalecer el control y seguimiento**: Implementar alertas tempranas de control semanal que permitan monitorear en tiempo real el cumplimiento de plazos para reducir los casos extemporáneos.

**Analizar causas raíz**: Realizar un análisis detallado por serie documental para identificar los factores que generan retrasos (por ejemplo, falta de personal, falta de vehículos para gestionar visitas, limitaciones y desconocimiento de los procedimientos de Gestión de PQRSD).

## 8. ¿Cuánto tardan las dependencias de CORTOLIMA en gestionar las respuestas?

	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Versión:</b> 00
		<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág.</b> 13 de 16

En el gráfico 10 se evalúan los tiempos de trazabilidad y cierre definitivo de las PQRSD en el sistema de correspondencia durante el primer trimestre de 2026, la Corporación registra un promedio consolidado de gestión institucional de 8 días hábiles. Este indicador global demuestra un margen de eficiencia altamente favorable frente a los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015 y nuestro procedimiento interno (PR\_SC\_001). En el desglose por áreas, se resalta la celeridad de dependencias directivas y de apoyo como la Dirección General (4 días), Control Interno (5 días) y la Subdirección Administrativa y Financiera (6 días). Por su parte, el bloque misional y operativo —que absorbe el mayor volumen de trámites— mantiene una mediana de gestión entre los 9 y 13 días, un rango de maniobra adecuado, pero que exige estricto monitoreo del Comité de PQRSD para evitar el vencimiento en las peticiones de información y documentos (cuyo límite legal es de 10 días). No obstante, el análisis detecta un foco de riesgo jurídico inminente en la Oficina Asesora de Territoriales (OAT), dependencia que registra una desviación crítica con un promedio de 21 días para la finalización de sus trámites, superando holgadamente el término legal perentorio de 15 días aplicable a quejas y peticiones generales. Esta asimetría operativa demanda una intervención inmediata para identificar los cuellos de botella en dicha dependencia y blindar a la Corporación frente a eventuales acciones de tutela o configuraciones de silencio administrativo.

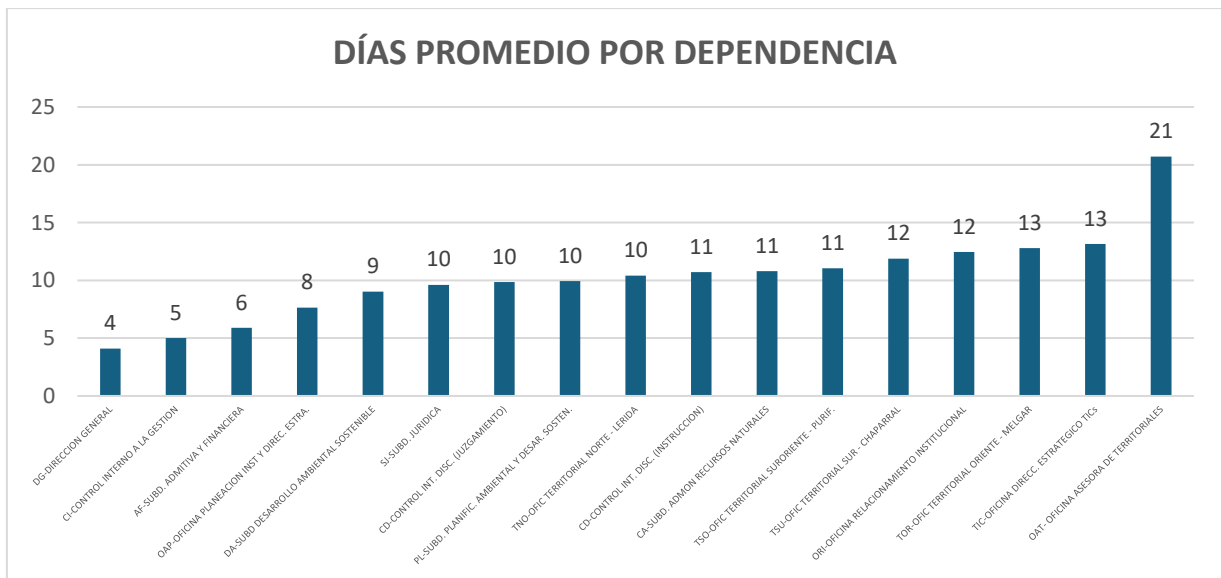



Gráfico 10. Días promedio que tardan las dependencias en gestionar las PQRSD

	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Versión:</b> 00
		<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág.</b> 14 de 16

## 9. Traslados por competencia


*“ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”*

No se registran solicitudes trasladadas por competencia en la Corporación Autónoma Regional del Tolima en el cuarto trimestre de 2025.

## 10. Tiempo promedio de respuesta a PQRSD

La Corporación gestionó las respuestas a sus usuarios en **08 días hábiles promedio** para las PQRSD radicadas en los meses de enero al 31 de marzo, correspondientes al cuarto primer trimestre del año 2026, de acuerdo al sistema de correspondencia de CORTOLIMA.

Esto quiere decir que en promedio la corporación cumple con los términos de ley en la gestión de la PQRSD, aumentando así la confianza y oportuna respuesta.


	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Versión:</b> 00
		<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág.</b> 15 de 16

### Conclusiones del Informe:

1. Incremento Atípico y Exponencial en Radicaciones: Se registró un pico histórico sin precedentes de 8.946 PQRSD, lo que representa un aumento desproporcionado comparado con el promedio de 4.500 de años anteriores.
2. Brecha de Apropiación Tecnológica: El análisis técnico indica que este aumento no se debe a una mayor problemática ambiental, sino a la falta de orientación y pedagogía ciudadana sobre el uso de la plataforma de trámites en línea, lo que satura la ventanilla con consultas de soporte básico.
3. Eficiencia en la Gestión Institucional: A pesar del alto volumen, la corporación mantiene un promedio de respuesta de 8 días hábiles, cumpliendo favorablemente con los términos de la Ley 1755 de 2015.
4. Cumplimiento de Términos: El 83% de las PQRSD fueron finalizadas dentro de los términos legales, mientras que el 17% (1.514 casos) resultaron extemporáneas.
5. Foco de Riesgo en la Oficina Asesora de Territoriales (OAT): Esta dependencia presenta una desviación crítica con un promedio de 21 días de respuesta, superando los plazos legales y generando un riesgo jurídico por posibles acciones de tutela o silencio administrativo.

### Recomendaciones para Mejorar la Efectividad

1. Implementar un Plan de Alfabetización Digital: Es imperativo desarrollar un "plan de choque" enfocado en la pedagogía y soporte técnico para los grupos de valor, con el fin de reducir las quejas operativas derivadas del desconocimiento del portal web.
2. Establecer Alertas Tempranas: Crear un sistema de control semanal que permita monitorear en tiempo real el vencimiento de los plazos, especialmente para evitar que las peticiones se vuelvan extemporáneas.
3. Intervención en Dependencias Críticas: Realizar una evaluación inmediata de los cuellos de botella en la OAT y las subdirecciones con mayor índice de extemporaneidad (Administrativa y Financiera con 32.69% y Jurídica con 19.02%).
4. Análisis de Causa Raíz por Extemporaneidad: Investigar si los retrasos se deben a factores operativos específicos como falta de personal, carencia de vehículos para visitas técnicas o desconocimiento de los procedimientos internos.

	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> FT_PI_052
	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>	<b>Versión:</b> 00
		<b>Fecha:</b> (08/10/2024)
		<b>Pág.</b> 16 de 16

- Optimización del Canal de Correo Electrónico: Dado que el 80.86% de las solicitudes ingresan por ventanilla virtual (correo electrónico), se debe fortalecer este canal para asegurar que las respuestas se gestionen con la misma celeridad que en los canales físicos.

### Proyección

La implementación de estas acciones permitirá reducir progresivamente el porcentaje de extemporaneidad institucional hacia un nivel inferior al 15% en el próximo trimestre, consolidando una gestión más oportuna, coordinada y orientada a la mejora continua del proceso de Servicio al Ciudadano.



**DAVID ERNESTO GONZALEZ RUIZ**  
Profesional Especializado  
Gestión Administrativa - Servicio al Ciudadano  
Subdirección Administrativa y Financiera