
	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024) Pág. 1 de 14

INFORME DE PQRSD – TERCER TRIMESTRE DE 2025

PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL TOLIMA - CORTOLIMA

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
	INFORME DE ACTIVIDADES	Versión: 00
		Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 2 de 14

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 tercer trimestre del año 2025.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Introducción
2. Normalización de los términos en PQRSD
3. Consolidado PQRSD del tercer trimestre, julio – septiembre 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

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
	INFORME DE ACTIVIDADES	Versión: 00
		Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 3 de 14

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 014 del 03 de noviembre de 2021, 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 tercer trimestre del año 2025.


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 1577 del 2015

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 4 de 14

3. Consolidado PQRSD del tercer trimestre, julio – septiembre del año 2025.

Se radicaron un total de **4.721 PQRSD**, en el mes de julio 1.687, agosto 1.411 y septiembre 1.623. Finalmente, el **92%** fueron gestionadas y terminadas y el **8%** se encuentran activas al corte del tercer trimestre de 2025.

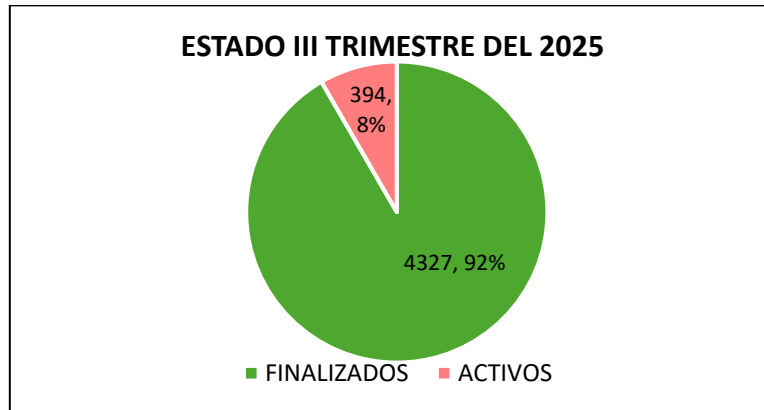


Gráfico 1. Porcentaje de los estados de las PQRSD

A continuación, con relación al gráfico 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 30 de septiembre del 2025.

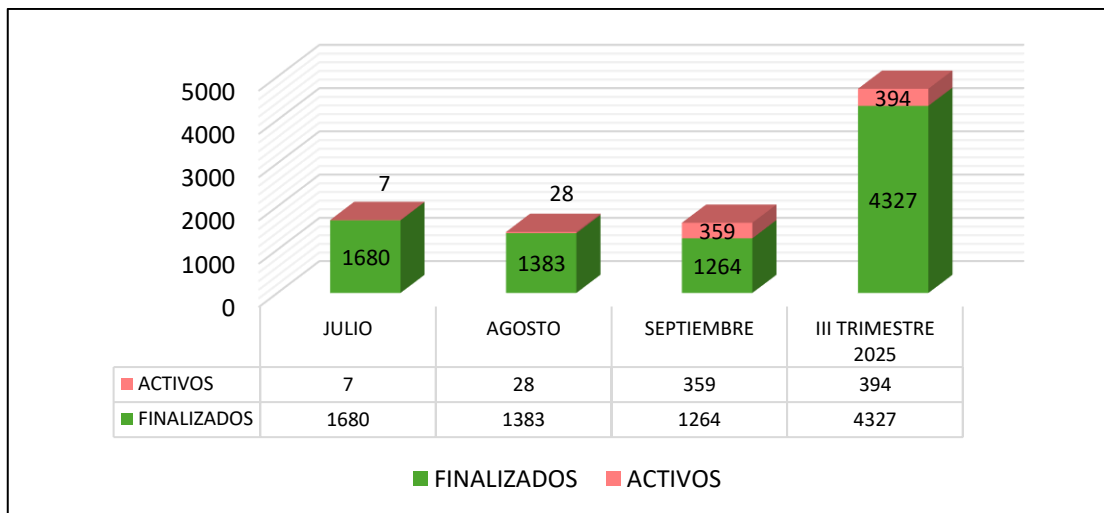



Gráfico 2. Cantidad de los estados por meses.

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
	INFORME DE ACTIVIDADES	Versión: 00
		Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 5 de 14

A continuación, en el gráfico 3, se describen las series documentales Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDF 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.

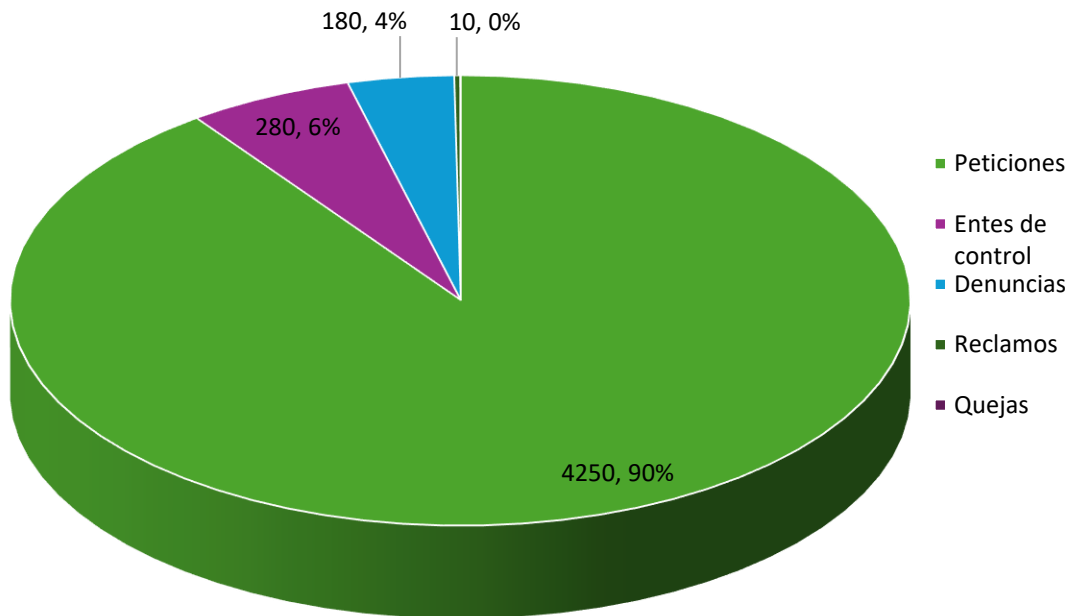



Gráfico 3. Cantidad con porcentajes por Series Documentales

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

Serie Documental	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	4250	90%
Entes de control	280	6%
Denuncias	180	4%
Reclamos	10	0.2%
Quejas	1	0.02%
Total general	4721	100%

Tabla 2. Cantidad con porcentajes por Series Documentales

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
	INFORME DE ACTIVIDADES	Versión: 00
		Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 6 de 14

4. Historial radicación de PQRSD

Del gráfico 4. Se aprecia un aumento en la cantidad de PQRSD radicadas con respecto al trimestre anterior del 2025, el **promedio** de PQRSD radicadas por trimestre es de **5.321**, el tercer trimestre presenta la mayor cantidad de PQRSD radicadas en esta vigencia del año 2025.

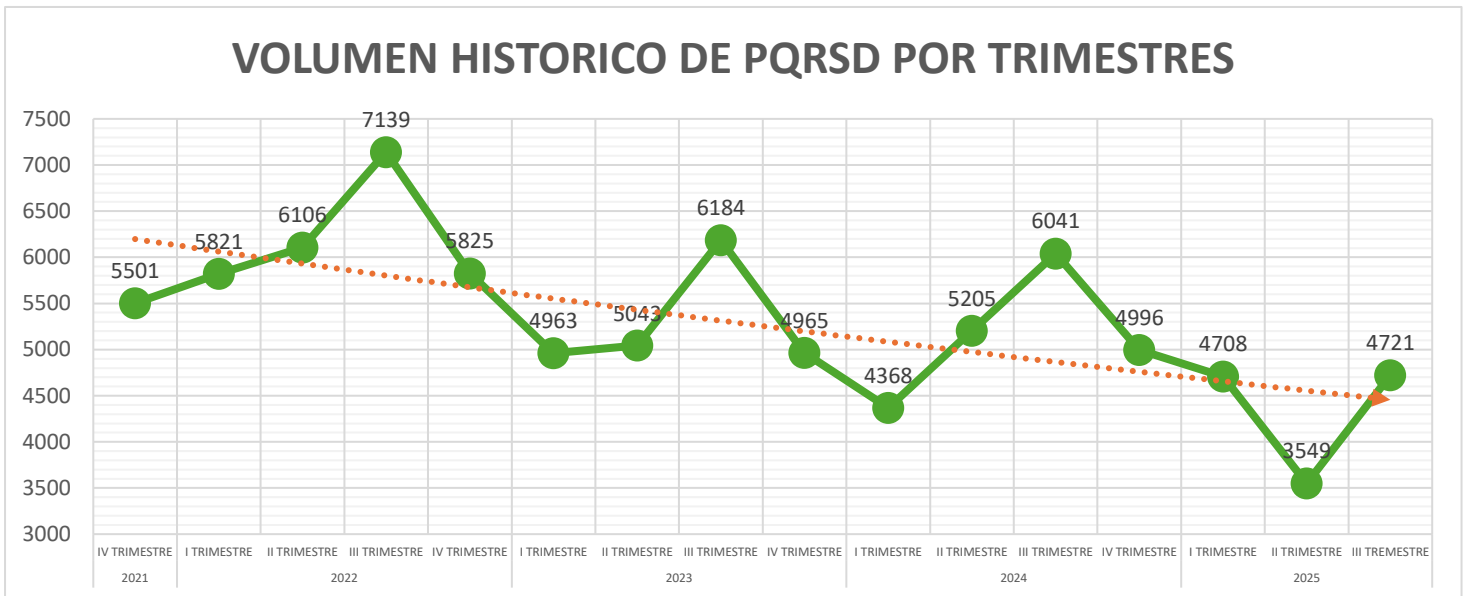



Gráfico 4. Historial de PQRSD por trimestres

Esta tendencia descendente en la radicación de PQRSD se debe a la implementación de la plataforma de trámites en línea y las directrices impartidas en la radicación únicamente por esta plataforma de trámites en línea, a la efectiva orientación y respuesta brindada en la orientación presencial en las ventanillas de atención de Servicio al Ciudadano de CORTOLIMA.

5. PQRSD asignadas por oficinas y subdirecciones

Se asignó el mayor volumen de las PQRSD a la Subdirección Jurídica con 1.317 PQRSD radicadas, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con 1.163 PQRSD, en tercer lugar, la Subdirección de Administración de Recursos Naturales con 664 PQRSD a corte 30 de septiembre del año 2025.

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
	INFORME DE ACTIVIDADES	Versión: 00
		Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 7 de 14

TOTAL PQRSD ASIGNADAS X DEPENDENCIA III TRIMESTRE 2025

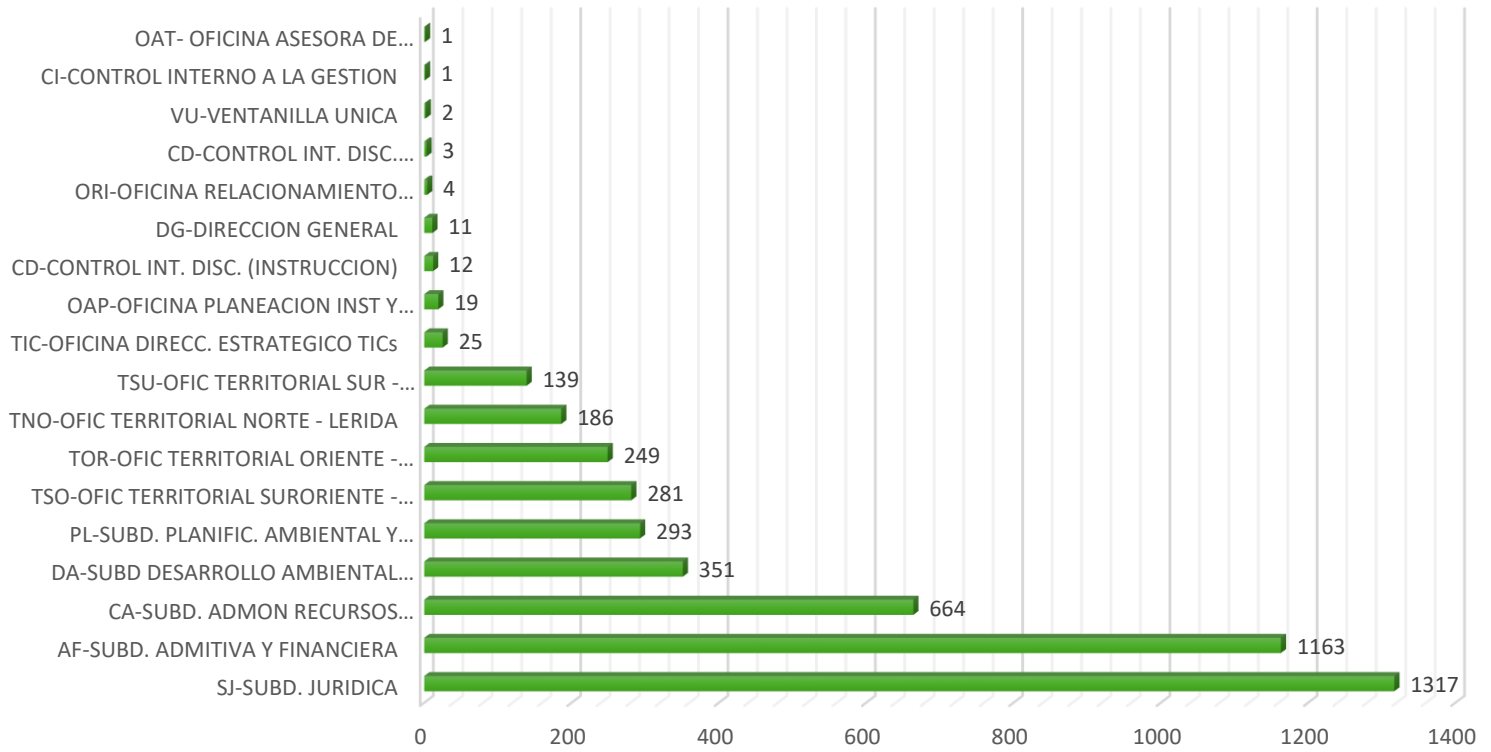


Gráfico 5. Recuento de PQRSD Asignadas por dependencias de CORTOLIMA.

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 con **2.661 PQRSD** radicadas en el trimestre que corresponde al **56%**, seguido de la Sede Centro ubicada en la ciudad de Ibagué se radicaron **956 PQRSD** que corresponde al **20%**, en tercer lugar desde el formulario de PQRSD en el portal web con **394 PQRSD** correspondiente al **8%** de las solicitudes en el tercer trimestre del año 2025.

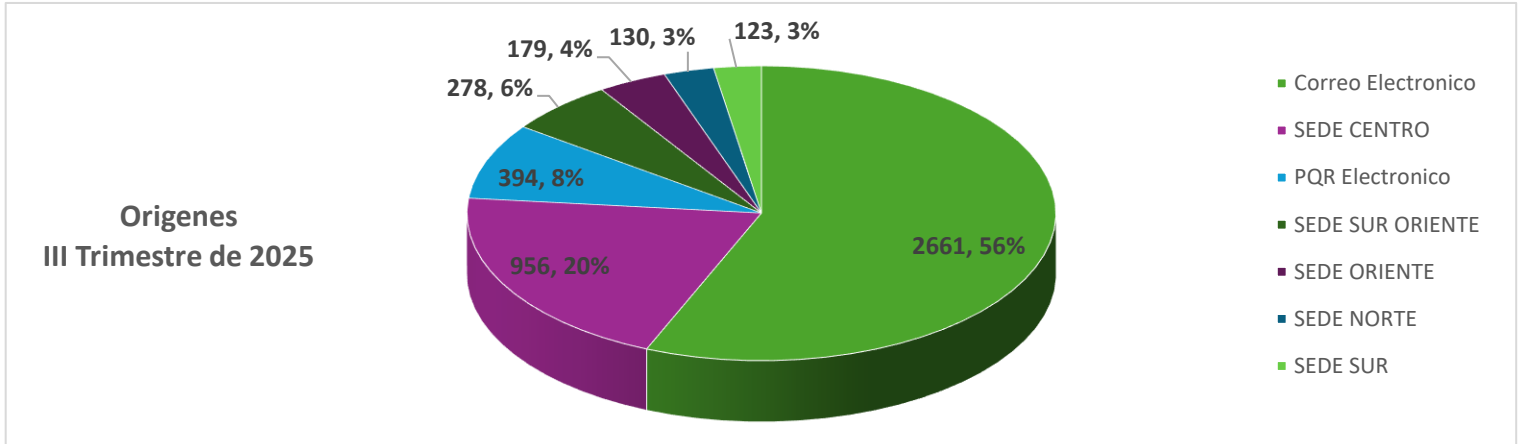


Gráfico 6. Porcentaje y cantidad de los orígenes de radicación de las PQRSD

7. PQRSD Extemporáneas

Se registraron en total **1.248 PQRSD** extemporáneas en el tercer trimestre del año 2025 con corte 30 de septiembre, a continuación, se muestra el grafico de extemporaneidad por dependencias y series documentales correspondientes:

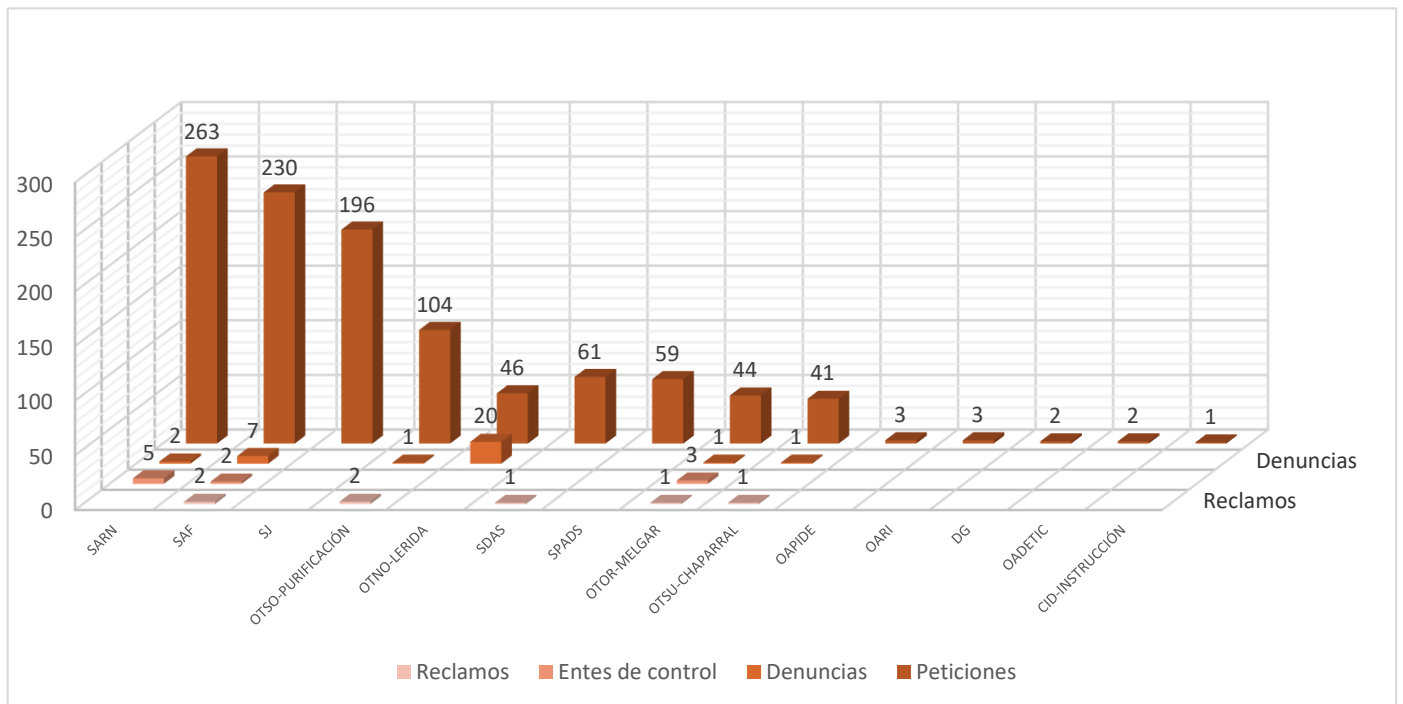



Gráfico 7. Cantidad de PQRSD extemporáneas x dependencia y serie documental

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
	INFORME DE ACTIVIDADES	Versión: 00
		Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 9 de 14

PQRSD EXTEMPORÁNEAS X DEPENDENCIAS			
DEPENDENCIA		CANTIDAD	%
SARN	CA-SUBD. ADMON RECURSOS NATURALES	270	24%
SAF	AF-SUBD. ADMITIVA Y FINANCIERA	241	22%
SJ	SJ-SUBD. JURIDICA	196	18%
OTSO-PURIFICACIÓN	TSO-OFFIC TERRITORIAL SURORIENTE - PURIF.	107	10%
OTNO-LERIDA	TNO-OFFIC TERRITORIAL NORTE - LERIDA	66	6%
SDAS	DA-SUBD DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	62	6%
SPADS	PL-SUBD. PLANIFIC. AMBIENTAL Y DESAR. SOSTEN.	59	5%
OTOR-MELGAR	TOR-OFFIC TERRITORIAL ORIENTE - MELGAR	49	4%
OTSU-CHAPARRAL	TSU-OFFIC TERRITORIAL SUR - CHAPARRAL	43	4%
OAPIDE	OAP-OFFICINA PLANEACION INST Y DIREC. ESTRA.	3	0.3%
OARI	ORI-OFFICINA RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	3	0.3%
DG	DG-DIRECCION GENERAL	2	0.2%
OADETIC	TIC-OFFICINA DIRECC. ESTRATEGICO TICs	2	0.2%
CID-INSTRUCCIÓN	CD-CONTROL INT. DISC. (INSTRUCCION)	1	0.1%
Total general		1.104	100%

Tabla 3. PQRSD extemporáneas por dependencia III trimestre del 2025

La Subdirección de Administración de Recursos Naturales presenta el mayor porcentaje de extemporaneidad en este trimestre con un total de 270 PQRSD que corresponden al 24% del total de lo extemporáneo, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con 241 PQRSD extemporáneas que corresponden al 22%, la Subdirección Jurídica con 196 PQRSD extemporáneas correspondiente al 18% y así sucesivamente como se describe en la gráfica 7 y tabla 3.

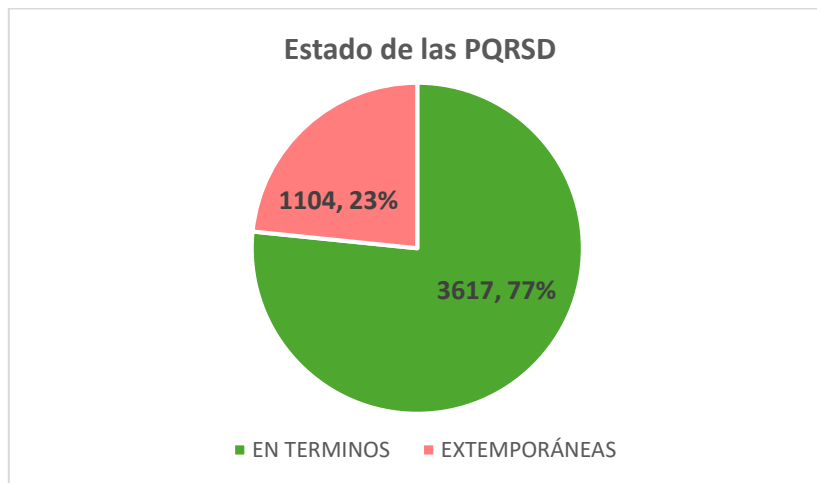



Gráfico 8. Porcentaje de extemporaneidad

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

Del gráfico 8. Se ilustra el porcentaje de extemporaneidad general para el tercer trimestre del año 2025, resultado que arroja el 23% de extemporaneidad y 77% de las PQRSD que se finalizan y gestionan dentro de los términos de ley, a continuación, PQRSD extemporáneos discriminados por serie documental.

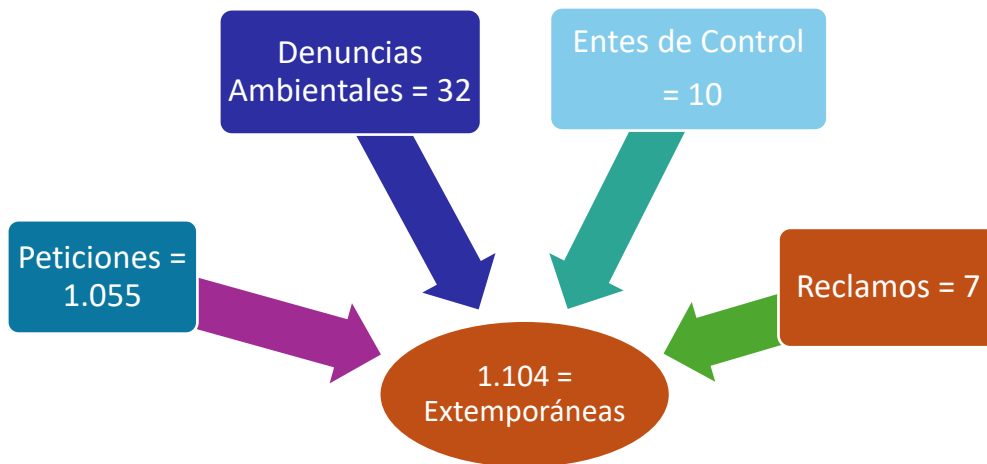



Gráfico 9. Cantidad de series documentales extemporáneas

La gráfica 9. Expone un total de 1.104 solicitudes clasificadas como extemporáneas, es decir, gestionadas por fuera del tiempo establecido. Estas solicitudes se dividen en diferentes series documentales, destacándose los siguientes:

Peticiones: 1.055 casos (96%) – representan la gran mayoría de los casos extemporáneos, evidenciando un foco crítico de gestión tardía.

Denuncias Ambientales: 32 casos – importante por su naturaleza urgente y su impacto en temas ambientales.

Reclamos: 7 caso – igualmente relevante a pesar de su baja incidencia.

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
	INFORME DE ACTIVIDADES	Versión: 00
		Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 11 de 14

Conclusiones clave:

Cumplimiento **mayoritario**: El 77% 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 23% 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?

El gráfico 10. muestra la cantidad de días hábiles en promedio que tardan las dependencias en gestionar y finalizar las PQRSD en el sistema de correspondencia, el promedio en el tercer trimestre de 2025 la corporación brindó respuesta en los primeros **11 días hábiles**. Se observa que la Oficina Asesora de Territoriales tardó en promedio 3 días hábiles gestionando las PQRSD, seguido de la Dirección General que tardó 7 días hábiles promedio y la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario (Juzgamiento) gestionó en 8 días hábiles promedio en este tercer trimestre de 2025, y así sucesivamente todas las dependencias.

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 12 de 14

DÍAS PROMEDIO POR DEPENDENCIAS

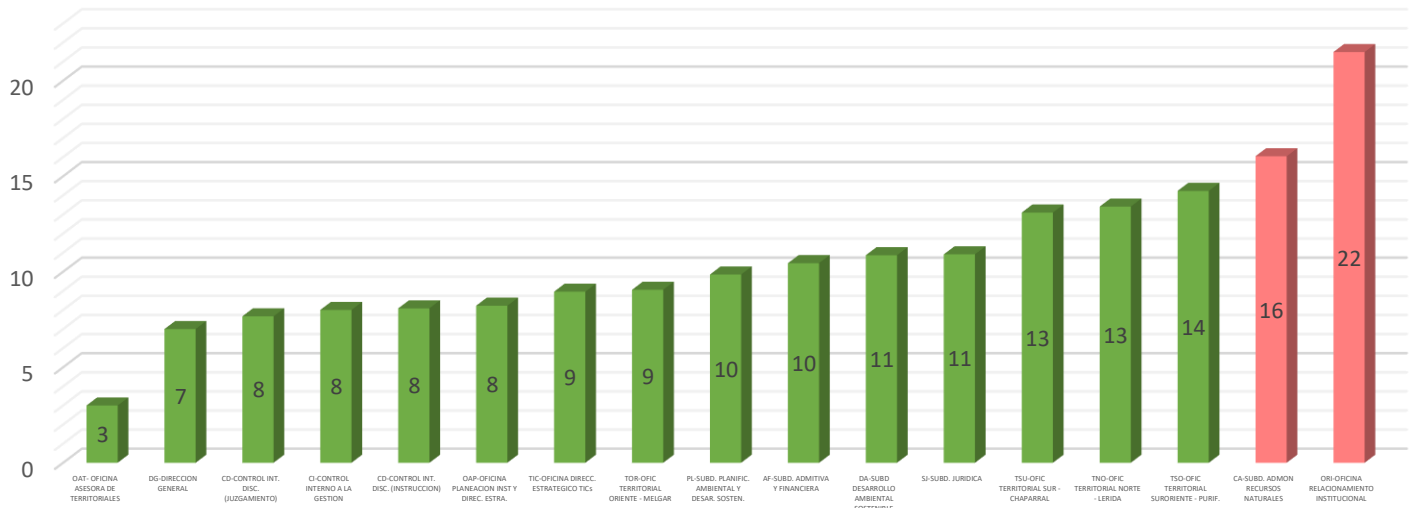


Gráfico 10. Días promedio que tardan las dependencias en gestionar las PQRSD


La **Oficina Asesora de Territoriales** registra el menor tiempo promedio de respuesta (3 días), reflejando una gestión ágil y eficiente.

La **Dirección General (DG)** y las dependencias de **Control Interno Disciplinario** (Juzgamiento, Instrucción) y **Control Interno a la Gestión** presentan tiempos estables entre 7 y 8 días, dentro de los parámetros esperados.

Dependencias como **Planeación Institucional y Direccionamiento Estratégico**, **Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico TIC** y las **Subdirecciones de Planificación, Administrativa y Financiera** muestran tiempos entre 9 y 11 días, considerados adecuados para la complejidad de sus procesos.

Las **Oficinas Territoriales** (Sur, Norte y Suroccidente) reportan tiempos entre 13 y 14 días, lo que sugiere oportunidades de optimización en la tramitación y seguimiento.

Finalmente, las dependencias **Subdirección de Administración de Recursos Naturales** y **Oficina de Relacionamento Institucional** presentan los mayores promedios, con 16 y 22 días respectivamente, superando el estándar general de respuesta.

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
	INFORME DE ACTIVIDADES	Versión: 00
		Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 13 de 14

El análisis evidencia un desempeño institucional mayormente eficiente, aunque con focos de mejora específicos que, de abordarse, podrían elevar el nivel de cumplimiento y la satisfacción ciudadana en la atención de las PQRSD.

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 tercer trimestre de 2025.

10. Tiempo promedio de respuesta a PQRSD

La Corporación gestionó las respuestas a sus usuarios en **11 días hábiles promedio** para las PQRSD radicadas en los meses de julio a 30 de septiembre, correspondientes al tercer trimestre del año 2025, 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.

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **Implementar alertas de seguimiento automatizadas** en el sistema de correspondencia, con control semanal de vencimientos y priorización de casos próximos al plazo límite.
- **Realizar un análisis técnico de causas raíz** por dependencia y serie documental, enfocándose en los cuellos de botella identificados en Recursos Naturales, Jurídica y Administrativa.
- **Estandarizar y documentar los procedimientos de gestión de PQRSD**, asegurando uniformidad en tiempos de respuesta y trazabilidad entre áreas.
- **Optimizar la distribución de cargas operativas**, especialmente en las dependencias con mayor volumen de radicaciones, mediante reasignación temporal o apoyo técnico.
- **Fortalecer las competencias del personal responsable**, mediante capacitaciones específicas en gestión eficiente de PQRSD, manejo del sistema y aplicación de la normatividad vigente.

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.


JAINER CONTRERAS JIMENEZ
Profesional Especializado
Gestión Administrativa - Servicio al Ciudadano
Subdirección Administrativa y Financiera