
	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 – SEGUNDO 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
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	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 segundo trimestre del año 2025.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Introducción
2. Normalización de los términos en PQRSD
3. Consolidado PQRSD del segundo trimestre, abril – junio 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 segundo 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 primer trimestre, enero – marzo del año 2025.

Se radicaron un total de **3.549 PQRSD**, en el mes de abril 1.239, mayo 1.319 y junio 991. Finalmente, el **74%** fueron gestionadas y terminadas y el 26% se encuentran activas al corte del segundo trimestre de año 2025.

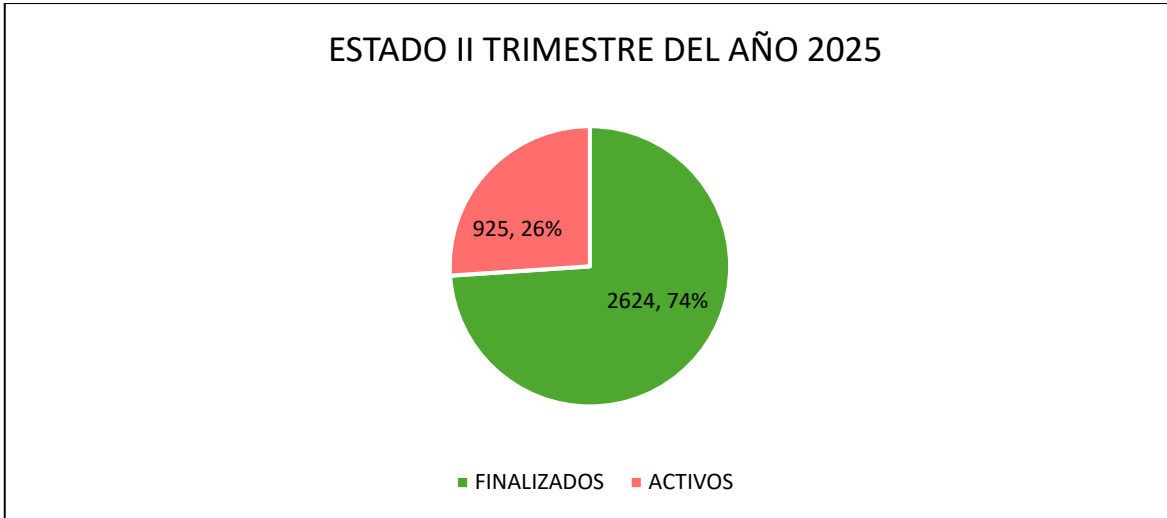


Gráfico 1. Porcentaje de los estados de las PQRSD

A continuación, con relación al gráfico 2. En el mes de abril del total 1.238 PQRSD radicadas solo 2 se encontró activa al corte, en el mes de mayo del total 1.319 radicadas, 12 de estas PQRSD no fueron finalizadas al corte, en el mes de junio del total 991, 911 PQRSD se encontraron activas al corte 30 de junio del 2025.

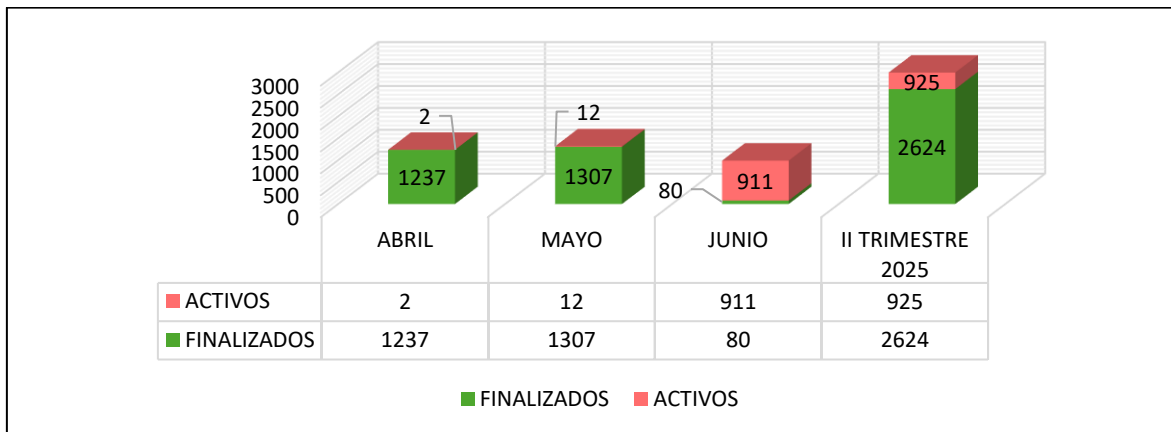



Gráfico 2. Cantidad de los estados por meses.

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	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, también encontramos las series documentales Anexos a expediente digital, Traslados por competencia 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.

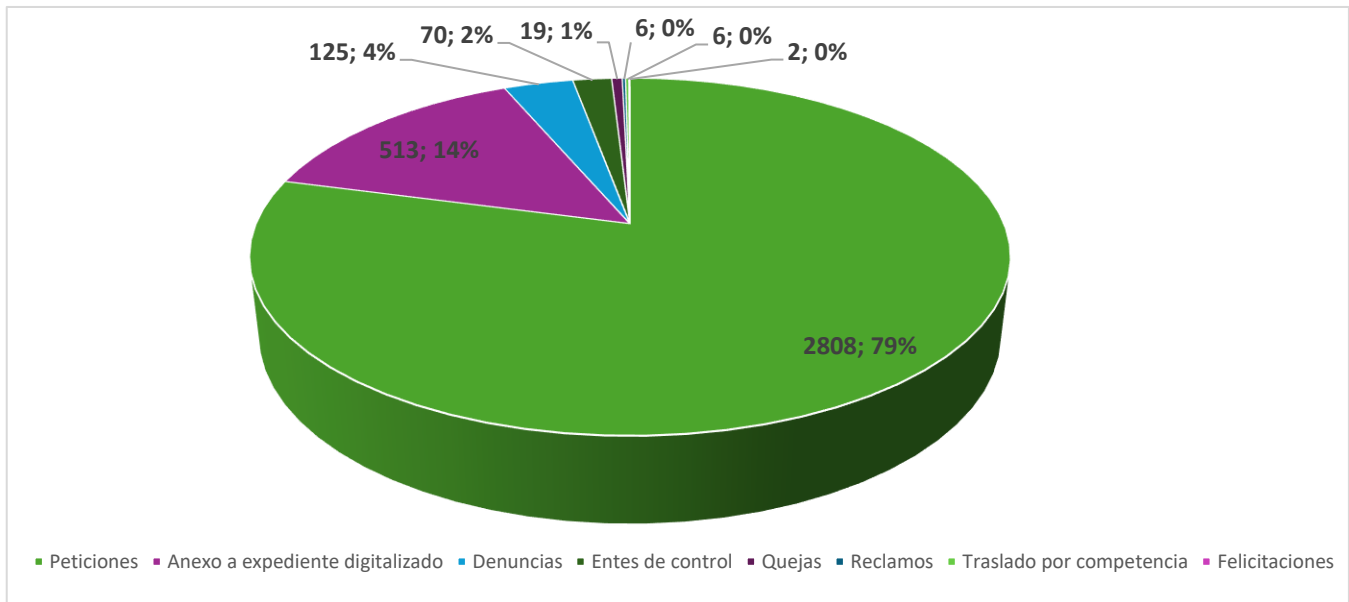



Gráfico 3. Cantidad con porcentajes por Series Documentales

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

Serie Documental	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	2.808	79%
Entes de Control	70	2%
Denuncias Ambientales	125	4%
Anexos a expediente digital	513	14%
Traslado por competencia	6	0.2%
Quejas	11	0.2%
Reclamos	6	0.2%
Felicitaciones	2	0.1%

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 una disminución en la cantidad de PQRSD radicadas con respecto al último trimestre del 2025 con un total de **3.549 PQRSD** para este trimestre, el promedio de PQRSD radicadas en el trimestralmente es de **5.360 PQRSD**, este segundo trimestre presenta la menor cantidad de PQRSD radicadas en la Corporación desde su análisis histórico del año 2021, influenciado por las implementaciones y actualizaciones de la plataforma de trámites en línea.

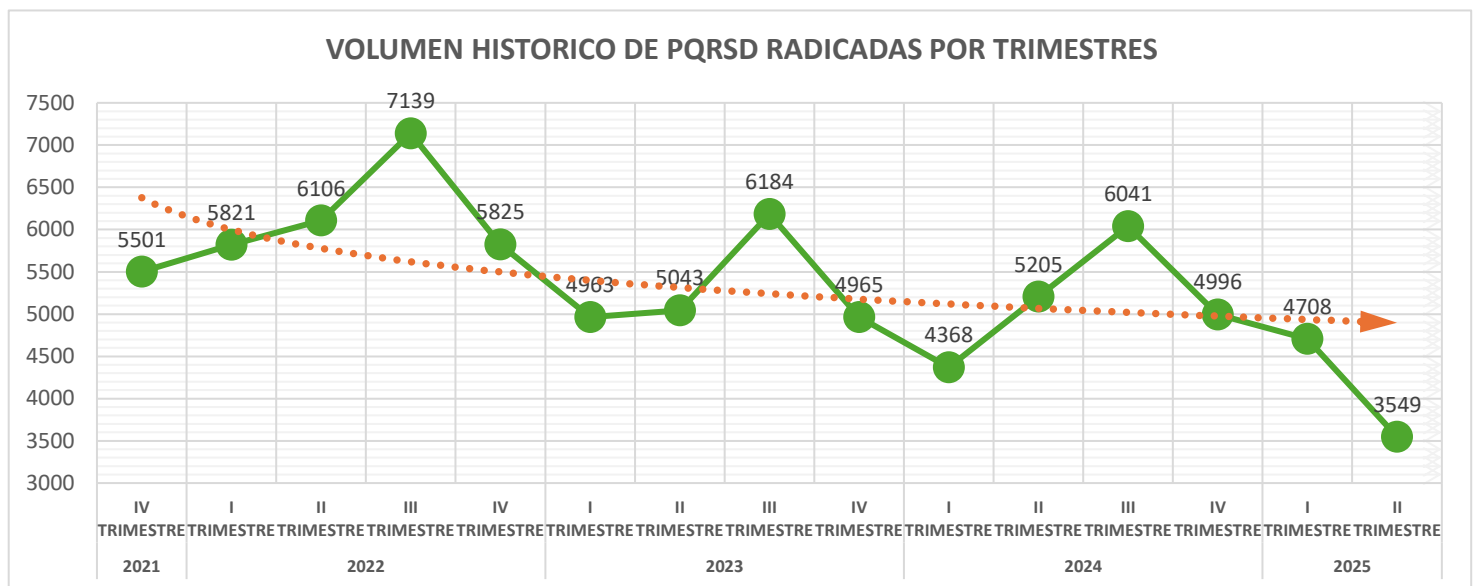



Gráfico 4. Historial de PQRSD por trimestres

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 línea de PQRSD y la orientación presencial en la ventanilla única de Servicio al Ciudadano de CORTOLIMA.

5. PQRSD asignadas por oficinas y subdirecciones

Se asignó el mayor volumen de las PQRSD a la Subdirección Administrativa y Financiera con 833 PQRSD, seguido de la Subdirección Jurídica con 809 PQRSD, en tercer lugar, la Subdirección de Administración de Recursos Naturales con 638 PQRSD a corte 30 de junio 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

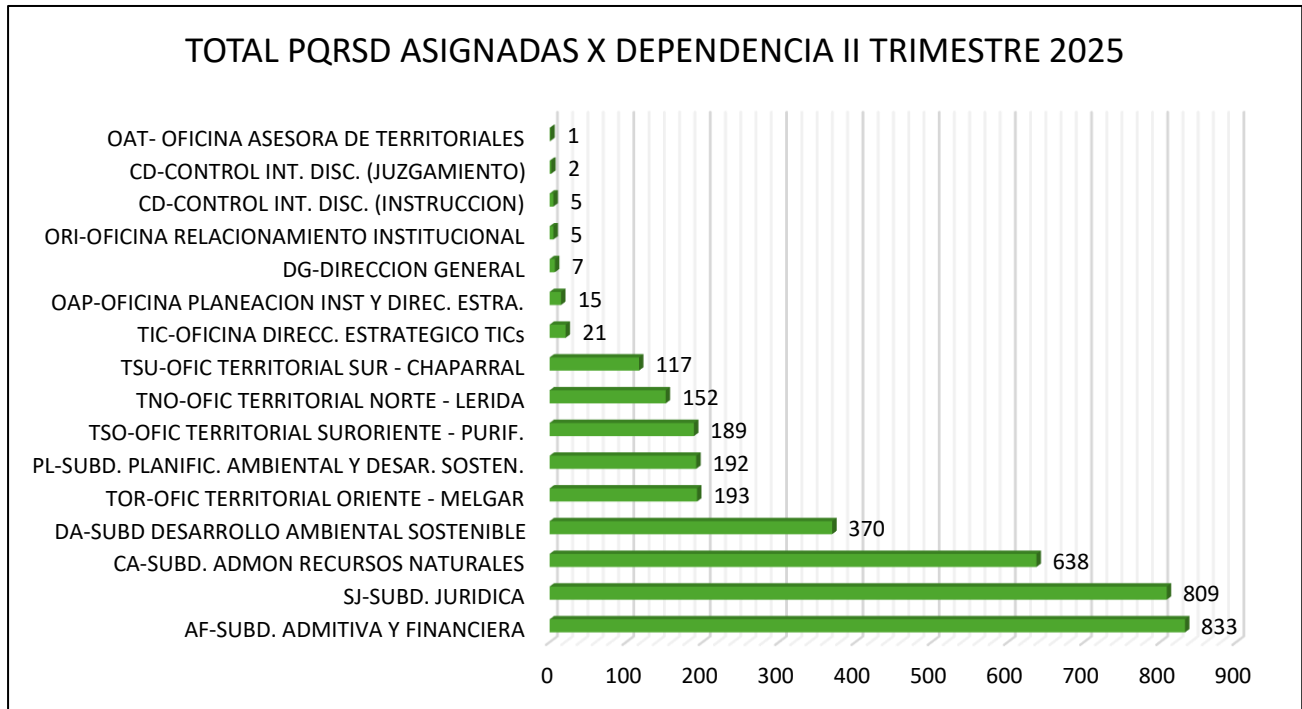


Gráfico 5. Recuento de PQRSD Asignadas por dependencias de CORTOLIMA.

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 2.006 PQRSD radicadas que corresponde al 56%, seguido de la Sede Centro ubicada en la ciudad de Ibagué se radicaron 600 PQRSD que corresponde al 17%, en tercer lugar desde el formulario de PQRSD en el portal web con 331 PQRSD correspondiente al 9% de las solicitudes en el segundo trimestre del año 2025.

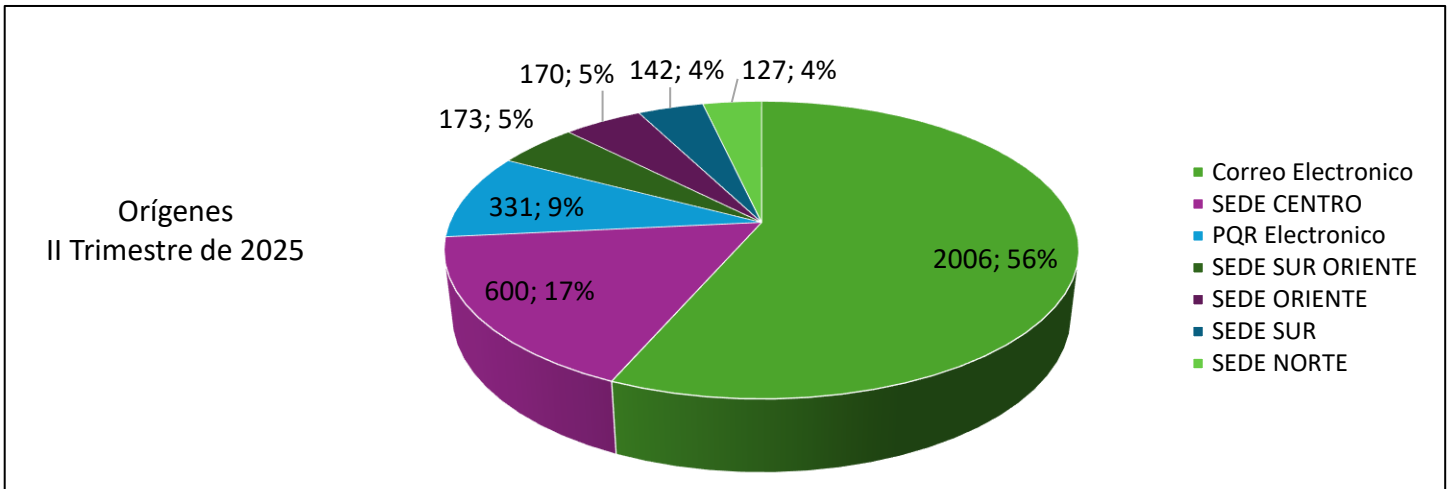


Gráfico 6. Porcentaje y cantidad de los orígenes de radicación de las PQRSD

7. PQRSD Extemporáneas

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

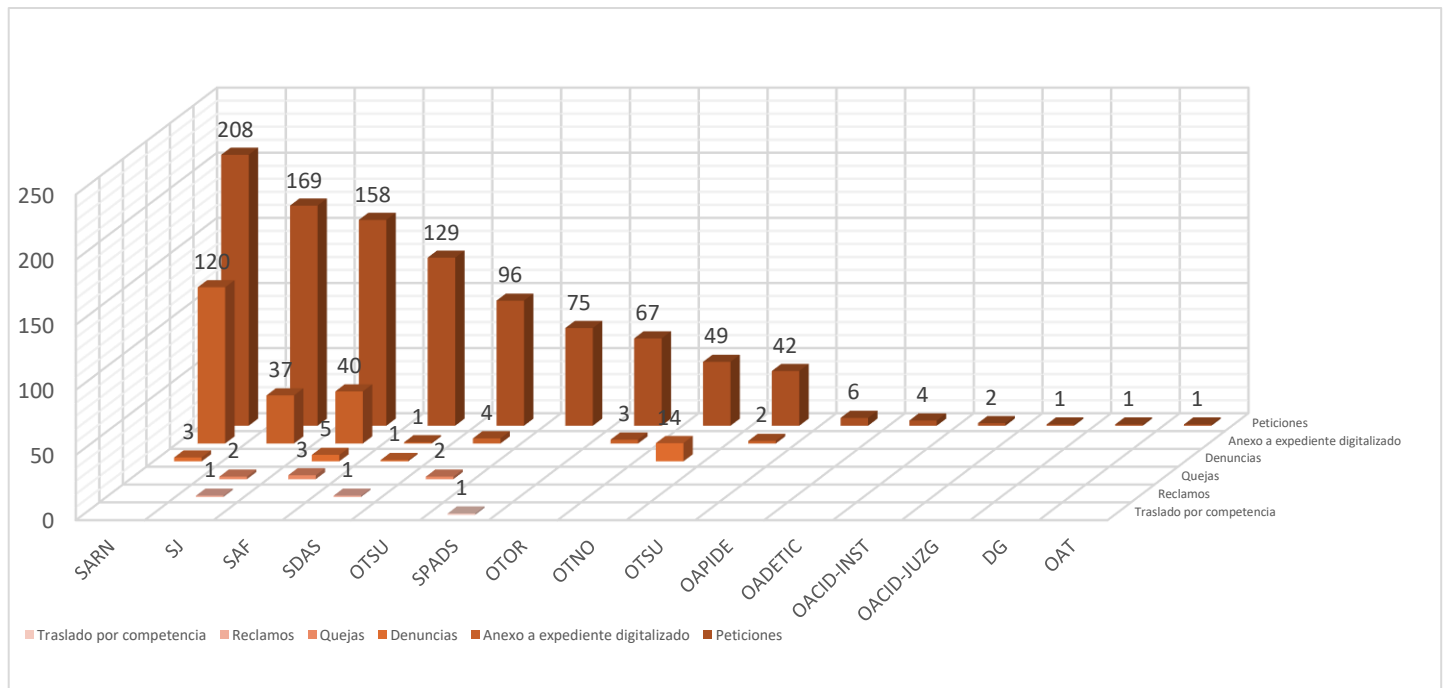




Gráfico 7. Cantidad de PQRSD extemporáneas x dependencia y serie documental

	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	331	27%
SJ	SJ-SUBD. JURIDICA	209	17%
SAF	AF-SUBD. ADMITIVA Y FINANCIERA	206	17%
SDAS	DA-SUBD DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	132	11%
OTSU	TSO-OFIG TERRITORIAL SURORIENTE - PURIF.	102	8%
SPADS	PL-SUBD. PLANIFIC. AMBIENTAL Y DESAR. SOSTEN.	76	6%
OTOR	TOR-OFIG TERRITORIAL ORIENTE - MELGAR	70	6%
OTNO	TNO-OFIG TERRITORIAL NORTE - LERIDA	63	5%
OTSU	TSU-OFIG TERRITORIAL SUR - CHAPARRAL	44	4%
OAPIDE	OAP-OFIGINA PLANEACION INST Y DIREC. ESTRA.	6	0.5%
OADETIC	TIC-OFIGINA DIRECC. ESTRATEGICO TICs	4	0.3%
OACID-INST	CD-CONTROL INT. DISC. (INSTRUCCION)	2	0.2%
OACID-JUZG	CD-CONTROL INT. DISC. (JUZGAMIENTO)	1	0.1%
DG	DG-DIRECCION GENERAL	1	0.1%
OAT	OAT- OFICINA ASESORA DE TERRITORIALES	1	0.1%
TOTAL		1248	100%

Tabla 3. PQRSD extemporáneas por dependencia II trimestre del 2025

La Subdirección de Administración de Recursos Naturales presenta el mayor porcentaje de extemporaneidad en este trimestre con un total de 331 PQRSD que corresponden al 27% del total de lo extemporáneo, seguido de la Subdirección Jurídica con 209 PQRSD extemporáneas que corresponden al 17%, la Subdirección Administrativa y Financiera con 206 PQRSD extemporáneas correspondiente al 17% y así sucesivamente como se describe en la gráfica 7 y tabla 3.

	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

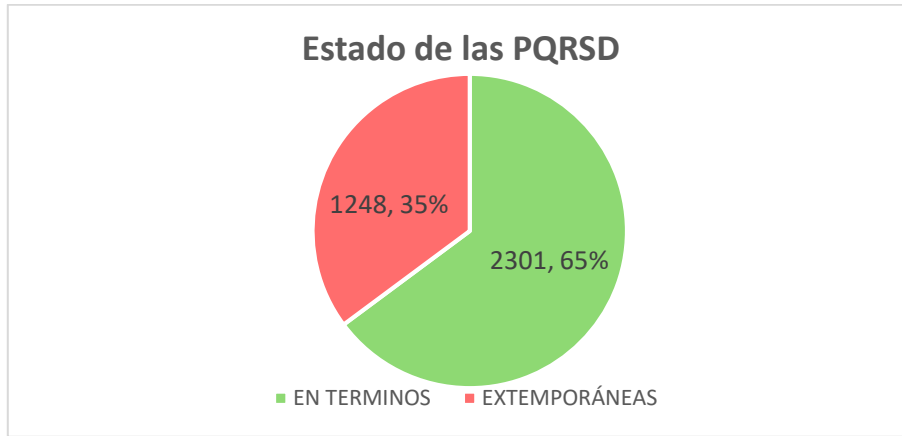



Gráfico 8. Porcentaje de extemporaneidad

Del gráfico 8. Se ilustra el porcentaje de extemporaneidad general para el segundo trimestre del año 2025, resultado que arroja el 35% de extemporaneidad y 65% 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

	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

La gráfica 9. Expone un total de 1.248 solicitudes clasificadas como extemporáneas, es decir, gestionadas por fuera del tiempo establecido. Estas solicitudes se dividen en diferentes series documentales, destacándose los siguientes:

Peticiones: 1.008 casos (81%) – representan la gran mayoría de los casos extemporáneos, evidenciando un foco crítico de gestión tardía.

Expedientes Digitales: 207 casos – estos por su naturaleza en la mayoría de los casos son gestionados en etapa de evaluación ambiental.

Denuncias Ambientales: 23 casos – importante por su naturaleza urgente y su impacto en temas ambientales.

Quejas: 7 casos – aunque mínimos, deben ser atendidos con oportunidad por su impacto en la percepción del servicio.

Reclamos: 2 caso – igualmente relevante a pesar de su baja incidencia.

Traslados por competencia: 1 casos – indica posibles demoras en la identificación y traslado al área competente.

Conclusiones clave:


La gestión extemporánea se concentra en las peticiones, lo cual podría estar afectando significativamente la percepción del servicio por parte del ciudadano.

Es necesario revisar los procesos internos de asignación, seguimiento y respuesta, especialmente en peticiones y denuncias ambientales.

La baja cantidad de quejas y reclamos podría reflejar subregistro o falta de canales accesibles para la ciudadanía.

Recomendación general:

Implementar un plan de mejora enfocado en la reducción de PQRSD extemporáneos, para ello se realizarán capacitaciones a los secretarios de cada dependencia de la corporación mediante los comités de PQRSD, priorizando peticiones y fortaleciendo el control de tiempos de respuesta en todas las etapas del proceso de atención.


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

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 del primer trimestre de 2025 la corporación brindó respuesta en los primeros **13 días hábiles**. Se observa que la Oficina Relacionamento Institucional tardó en promedio 7 días hábiles gestionando las PQRSD, seguido de la Dirección General que tardó 8 días hábiles promedio y la Oficina Asesora Direccinamiento Estratégico TIC gestionó en 8 días hábiles promedio en este segundo trimestre de 2025, y así sucesivamente todas las dependencias.



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

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

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 remisorio 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.”

Se recibieron 6 solicitudes trasladadas por competencia en la Corporación Autónoma Regional del Tolima en el segundo trimestre de 2025, estas fueron gestionadas y tramitadas por las dependencias responsables.

10. Tiempo promedio de respuesta a PQRSD

La Corporación gestionó las respuestas a sus usuarios en **13 días hábiles promedio** para las PQRSD radicadas en los meses de abril a 30 de junio, correspondientes al segundo 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
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024) Pág. 14 de 14

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se identifica la ausencia de perfiles especializados en áreas jurídicas, técnicas y de liquidación de tarifas dentro de la Ventanilla Única de Atención, lo que genera retrasos, reprocesos y posibles inconformidades ciudadanas.
- La atención depende en gran medida de un número limitado de servidores, lo que aumenta el riesgo de saturación, tiempos de espera prolongados y disminución en la calidad del servicio.
- Implementación del lenguaje claro en las comunicaciones u oficios de salida dirigidos a los grupos de valor.
- Incorporar de manera presencial en la Ventanilla Única perfiles jurídicos, técnicos y de liquidación de tarifas, o en su defecto, establecer turnos de atención especializados que permitan resolver de forma directa los requerimientos.
- Fomentar y divulgar de manera reiterativa los términos de respuesta de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, el Protocolo de Servicio al Ciudadano y Carta de Trato Digno (derechos y deberes de los ciudadanos y funcionarios).
- Reiterar a los secretarios de la correspondencia el cumplimiento del procedimiento para la asignación y gestión de la correspondencia.
- Realizar jornadas periódicas de formación en atención empática, resolución de conflictos y gestión eficiente de PQRSD, fortaleciendo la cultura organizacional de servicio.
- Implementar tableros de control y alertas internas que permitan hacer seguimiento en tiempo real a las PQRSD, garantizando el cumplimiento de los plazos legales y la reducción de las no conformidades.


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