
	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 15

INFORME DE PQRSD – CUARTO 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 15

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

	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 15

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 cuarto 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
	INFORME DE ACTIVIDADES	Versión: 00
		Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 4 de 15

3. Consolidado PQRSD del cuarto trimestre, octubre - diciembre del año 2025.

Se radicaron un total de **3.808 PQRSD**, en el mes de octubre 1.650, noviembre 1.342 y diciembre 816. Finalmente, el **97%** fueron gestionadas y terminadas y el **3%** se encuentran activas al corte del cuarto trimestre de 2025.

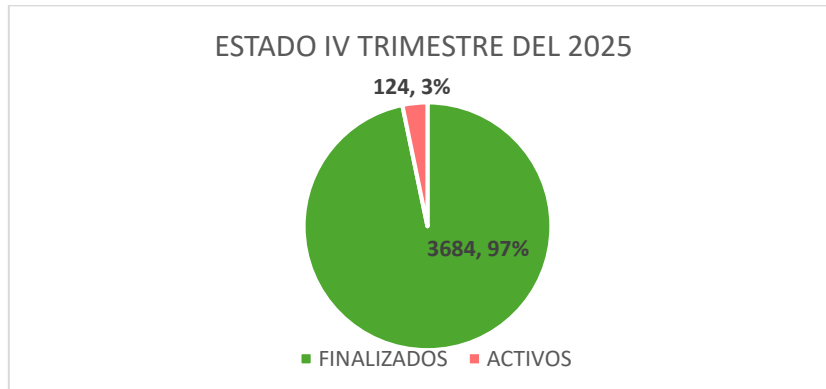


Gráfico 1. Porcentaje de los estados de las PQRSD

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 31 de diciembre del 2025.

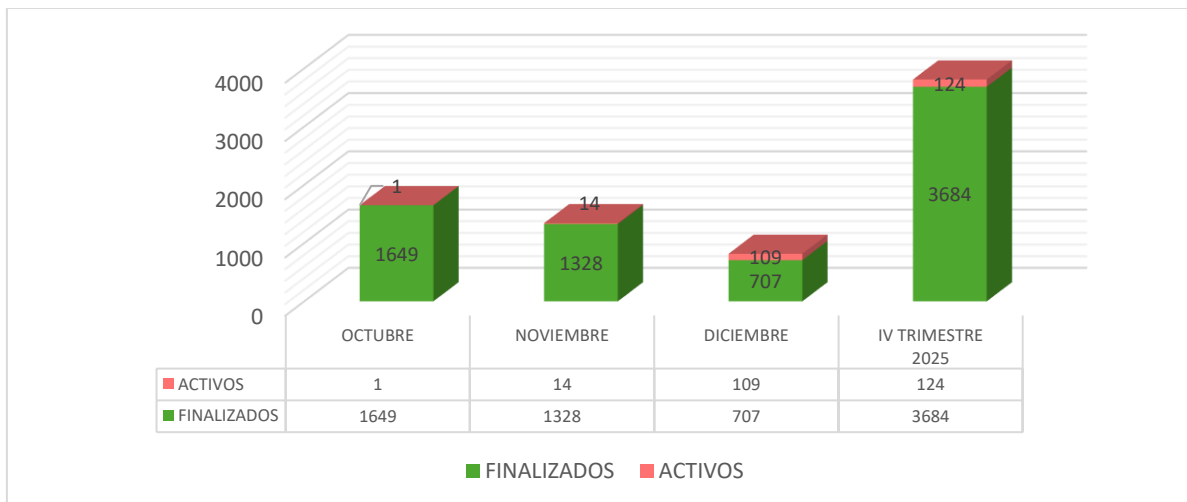



Gráfico 2. Cantidad de los estados por meses.

	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 15

A continuación, en el gráfico 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.

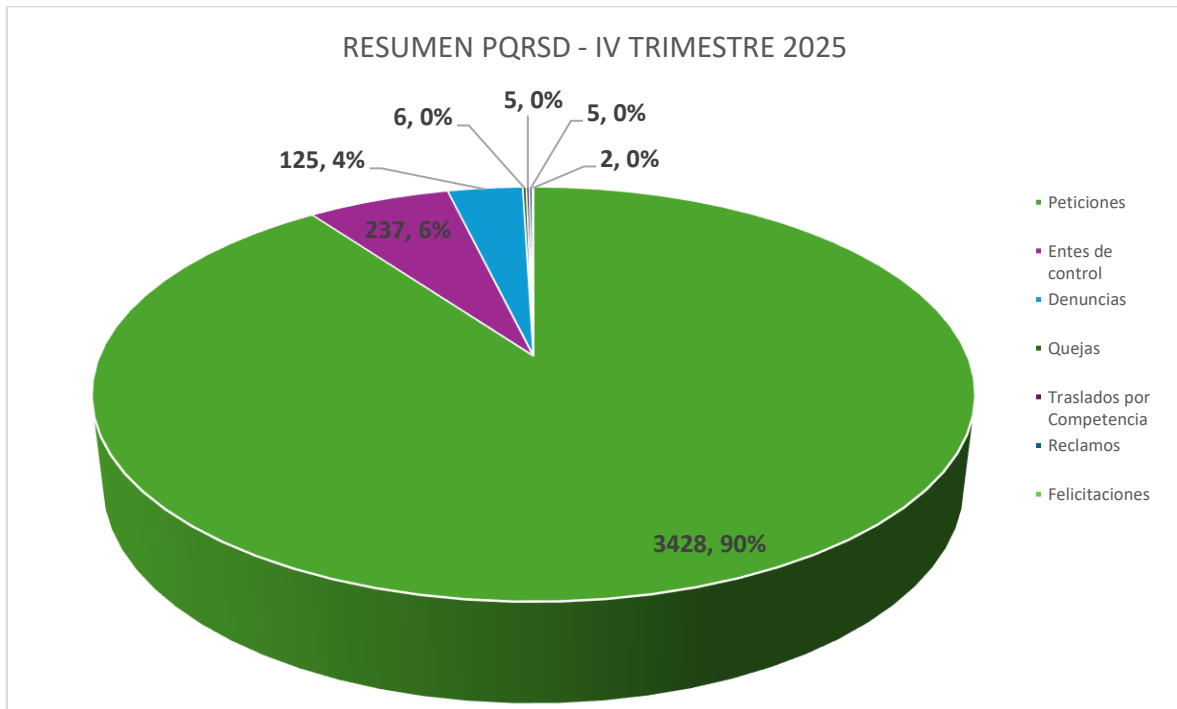


Gráfico 3. Cantidad con porcentajes por Series Documentales

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

SERIE	CANTIDAD	%
Peticiones	3428	90%
Entes de control	237	6%
Denuncias	125	3%
Quejas	6	0.2%
Traslados por Competencia	5	0.1%
Reclamos	5	0.1%
Felicitaciones	2	0.1%
TOTAL	3808	100%

Tabla 2. Cantidad con porcentajes por Series Documentales



4. Historial radicación de PQRSD

Del grafico 4. Se aprecia una tendencia a la baja en la radicación de las PQRSD desde el año 2021 y el **promedio** de PQRSD radicadas por trimestre es de **5.232**, el cuarto trimestre presenta **3.808** de PQRSD radicadas en esta vigencia del año 2025.

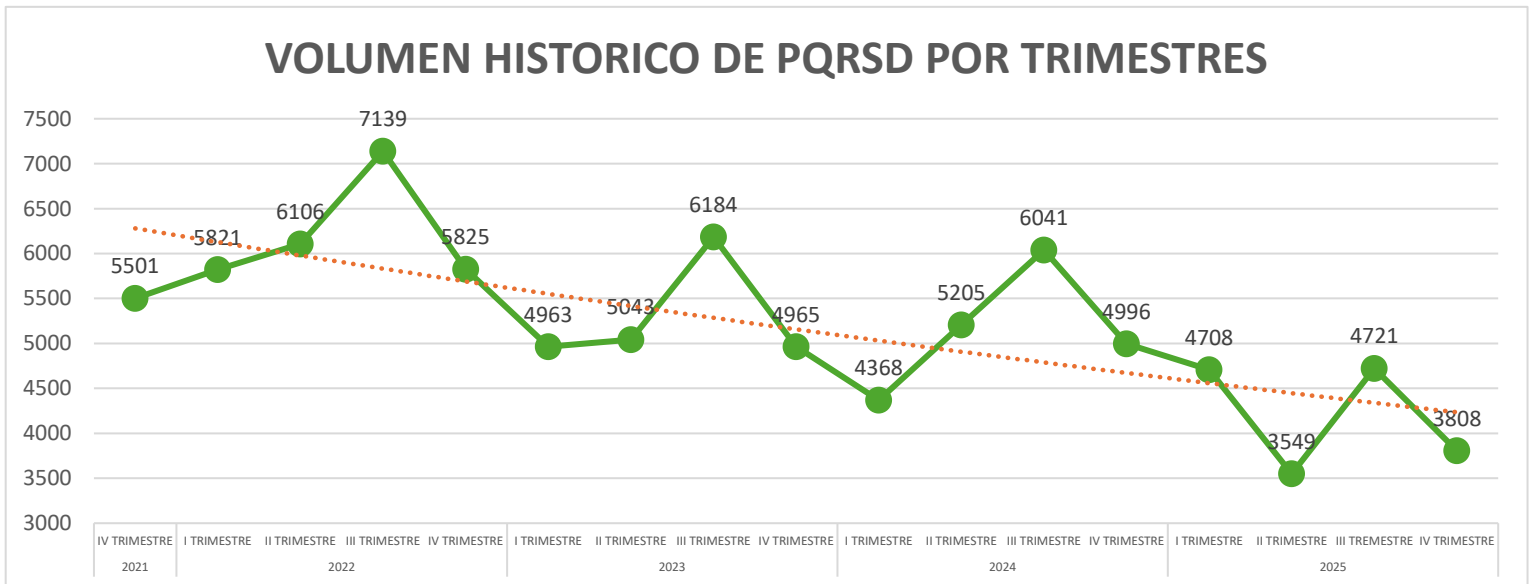



Gráfico 4. Historial de PQRSD por trimestres

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 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.

	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - SERVICIO AL CIUDADANO	Código: FT_PI_052
		Versión: 00
	INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha: (08/10/2024)
		Pág. 7 de 15

**TOTAL PQRSD ASIGNADAS X DEPENDENCIA
IV TRIMESTRE 2025**

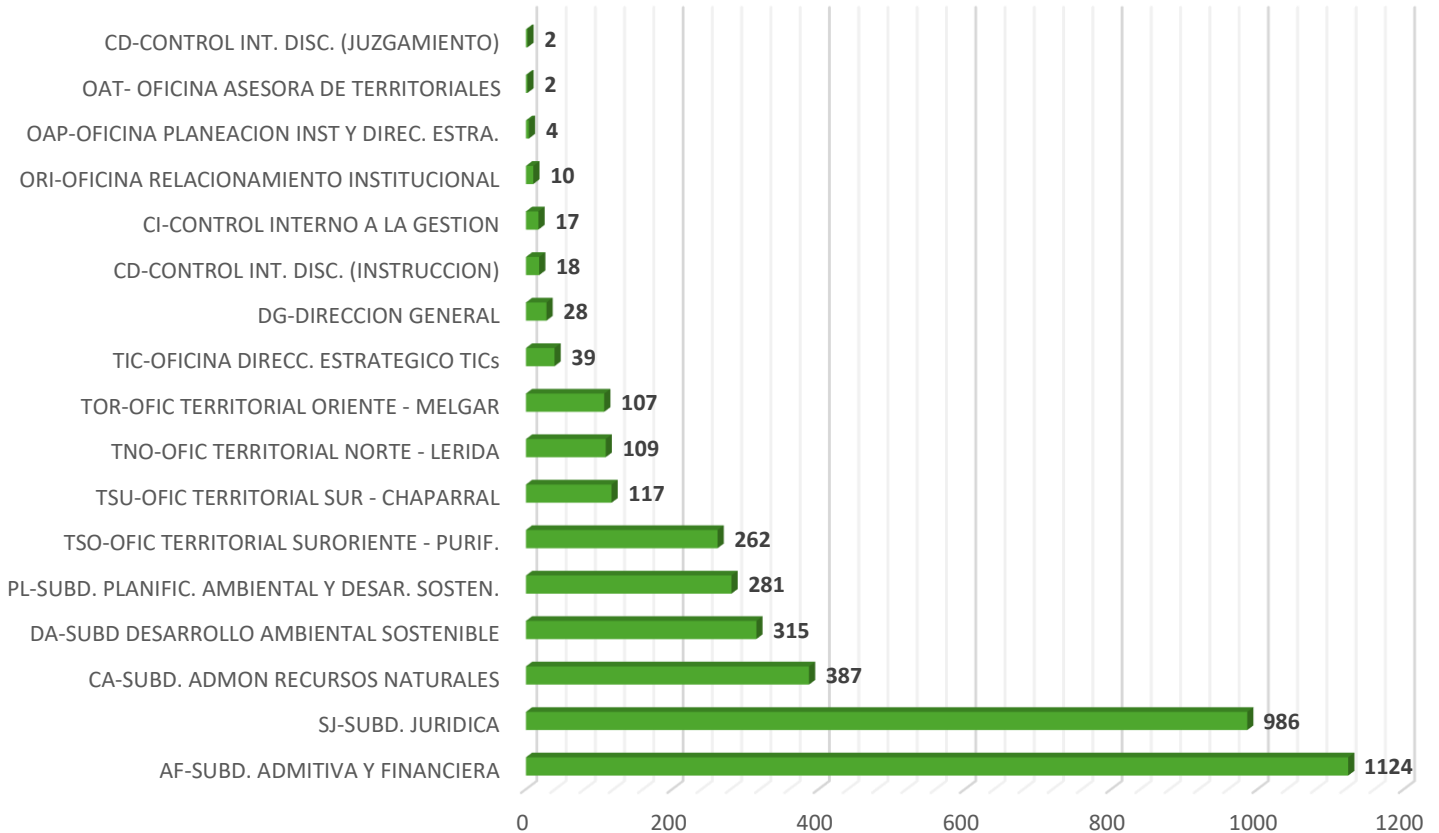


Gráfico 5. Recuento de PQRSD Asignadas por dependencias de CORTOLIMA.

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 **2.019 PQRSD** radicadas en el trimestre que corresponde al **53%**, seguido de la Sede Centro ubicada en la ciudad de Ibagué se radicaron **952 PQRSD** que corresponde al **25%**, en tercer lugar desde el formulario de PQRSD en el portal web con **332 PQRSD** correspondiente al **9%** de las solicitudes en el cuarto trimestre del año 2025.

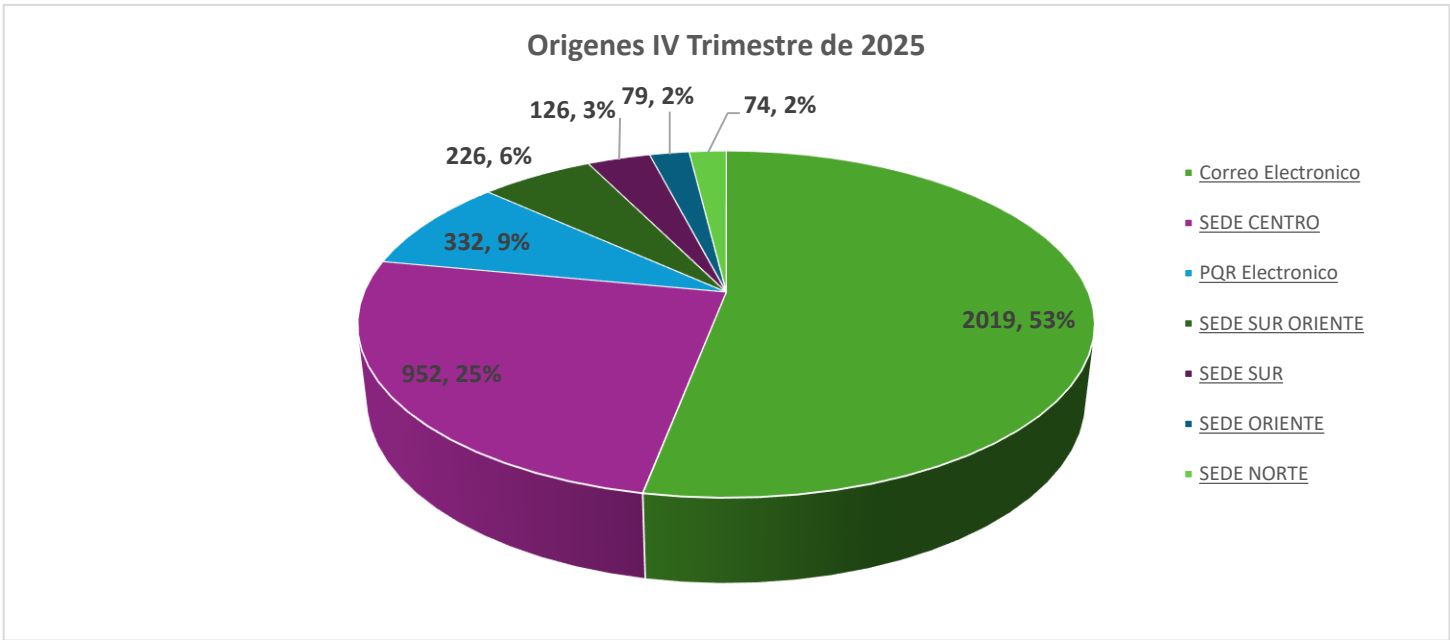


Gráfico 6. Porcentaje y cantidad de los orígenes de radicación de las PQRSD

7. PQRSD Extemporáneas

Se registraron en total **898 PQRSD** extemporáneas en el cuarto trimestre del año 2025 con corte 31 de diciembre, a continuación, se muestra el grafico de extemporaneidad por dependencias y series documentales correspondientes:

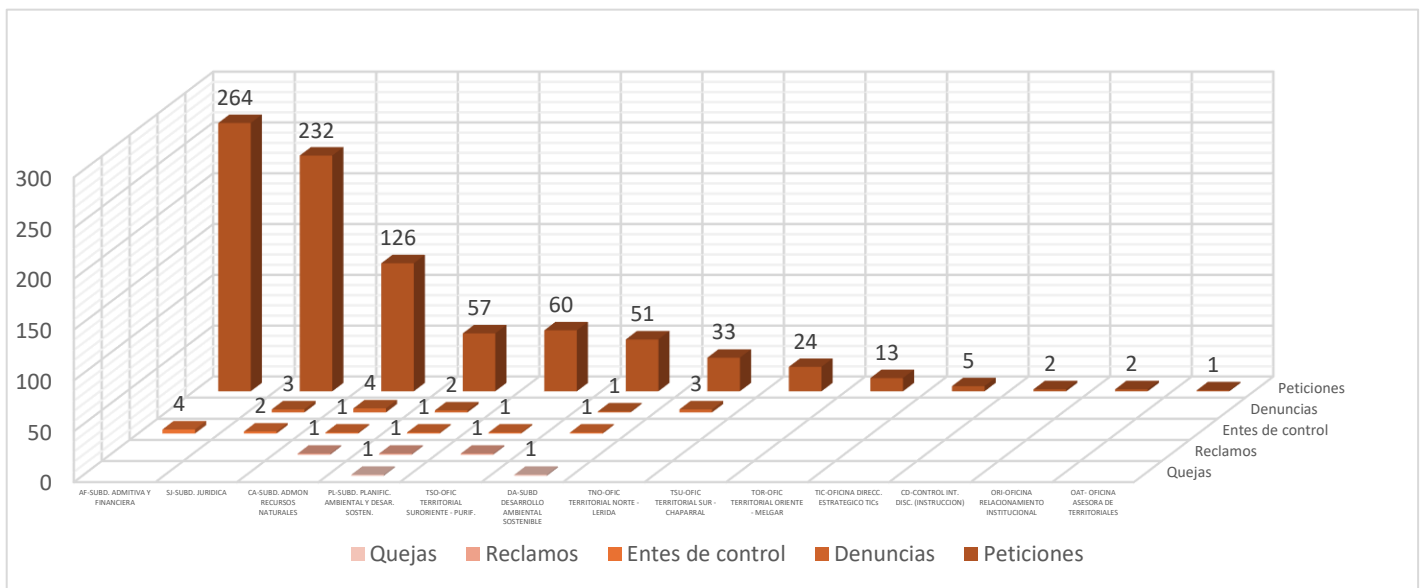




Gráfico 7. Cantidad de PQRSD extemporáneas x dependencia y serie documental

	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 15

Dependencias	Total general	%
AF-SUBD. ADMITIVA Y FINANCIERA	268	30%
SJ-SUBD. JURIDICA	237	26%
CA-SUBD. ADMON RECURSOS NATURALES	132	15%
PL-SUBD. PLANIFIC. AMBIENTAL Y DESAR. SOSTEN.	62	7%
TSO-OFIC TERRITORIAL SURORIENTE - PURIF.	62	7%
DA-SUBD DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	54	6%
TNO-OFIC TERRITORIAL NORTE - LERIDA	36	4%
TSU-OFIC TERRITORIAL SUR - CHAPARRAL	24	3%
TOR-OFIC TERRITORIAL ORIENTE - MELGAR	13	1%
TIC-OFICINA DIRECC. ESTRATEGICO TICs	5	1%
CD-CONTROL INT. DISC. (INSTRUCCION)	2	0%
ORI-OFICINA RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	2	0%
OAT- OFICINA ASESORA DE TERRITORIALES	1	0%
Total general	898	100%

Tabla 3. PQRSD extemporáneas por dependencia IV 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.

	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 15

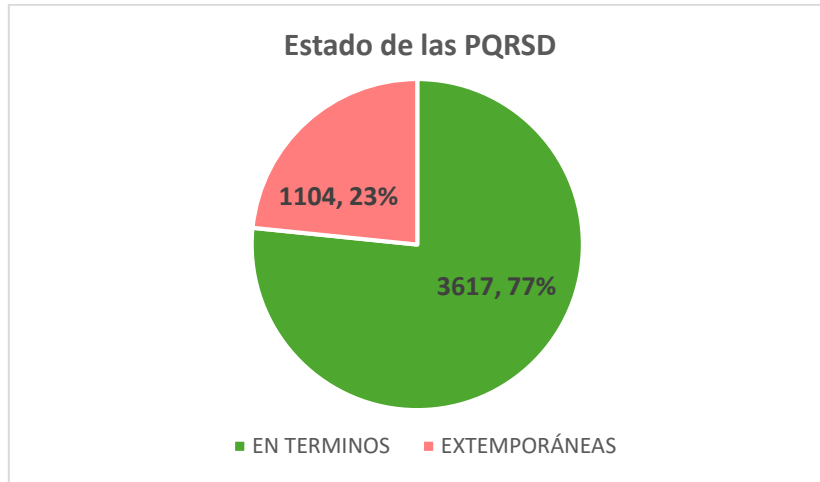


Gráfico 8. Porcentaje de extemporaneidad

Del grafico 8. Se ilustra el porcentaje de extemporaneidad general para el cuarto 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.

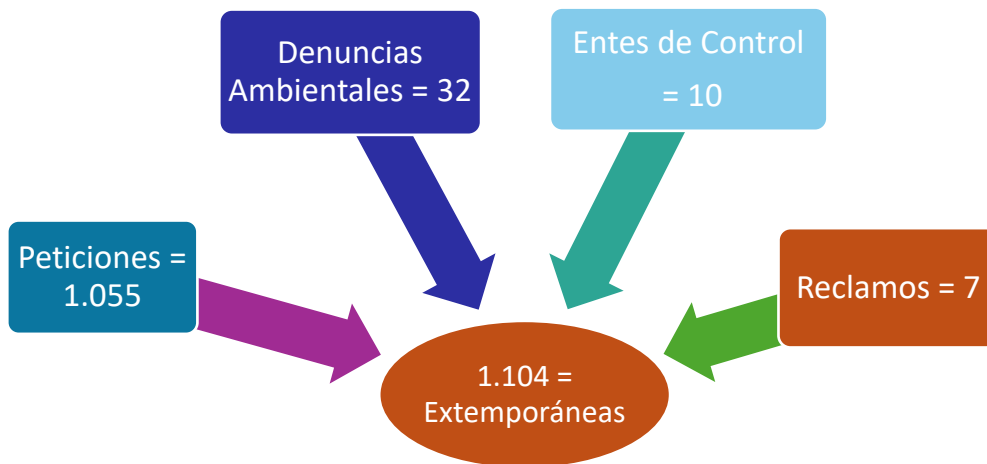



Gráfico 9. Cantidad de series documentales extemporáneas

	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 15

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.

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).

	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 15


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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2025, y así sucesivamente todas las 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.

	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 15

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.


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 remitatorio 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


	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 15

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 cuarto 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.

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.

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

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

JAINER CONTRERAS JIMENEZ

Profesional Especializado

Gestión Administrativa - Servicio al Ciudadano

Subdirección Administrativa y Financiera

Proyectó: Jainer Contreras / Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano
Revisó: Andrés Felipe Ortiz / Coordinador Gestión Administrativa