
	<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 15

## INFORME DE PQRSD – PRIMER TRIMESTRE DE 2025

### 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 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 primer trimestre de 2025.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Introducción
2. Normalización de los términos en PQRSD
3. Consolidado PQRSD del primer trimestre, enero – marzo 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 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 primer trimestre de 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

	<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> 4 de 15

### 3. Consolidado PQRSD del primer trimestre, enero – marzo del año 2025.

Se radicaron un total de 4.708 PQRSD, en el mes de enero 1.434, febrero 1.803 y marzo 1.471. Finalmente, el 94% fueron gestionadas y terminadas y el 6% se encuentran activas al corte del primer trimestre 31 de marzo del 2025.

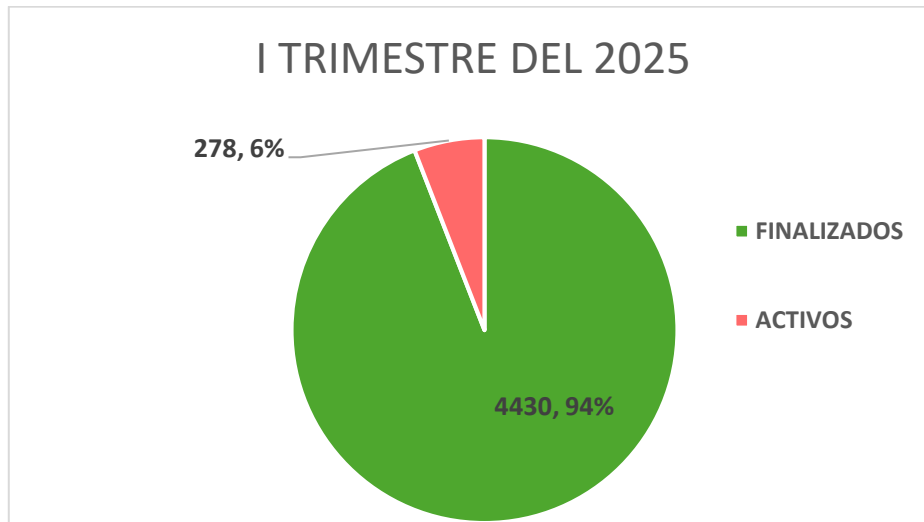


Gráfico 1. Porcentaje de los estados de las PQRSD

A continuación, con relación al gráfico 2. En el mes de enero del total 1.434 PQRSD radicadas solo 1 se encontró activa al corte, en el mes de febrero del total 1.803 radicadas, 12 de estas PQRSD no fueron finalizadas al corte, en el mes de marzo del total 1.471, 265 PQRSD se encontraron activas al corte 31 de marzo del 2025.

**INFORME DE ACTIVIDADES**

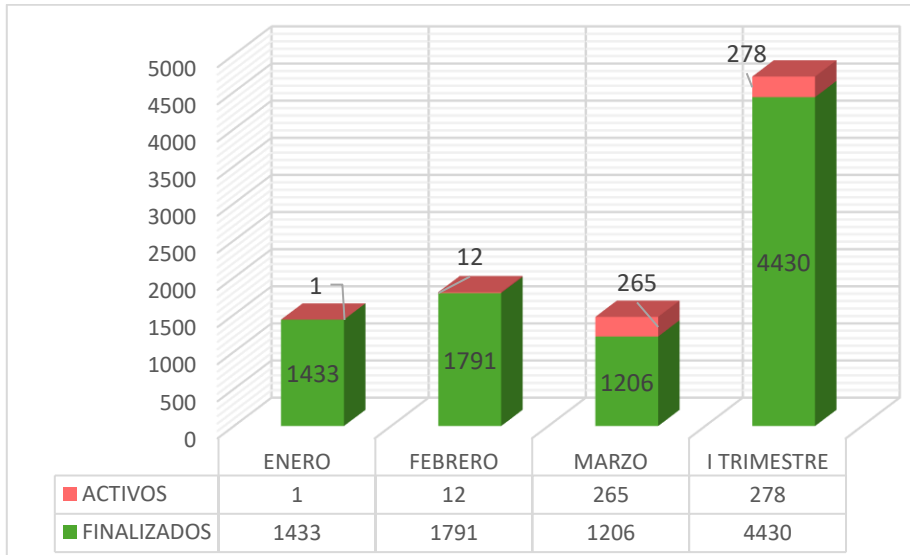


Grafico 2. Cantidad de los estados por meses.

A continuación, en el grafico 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.

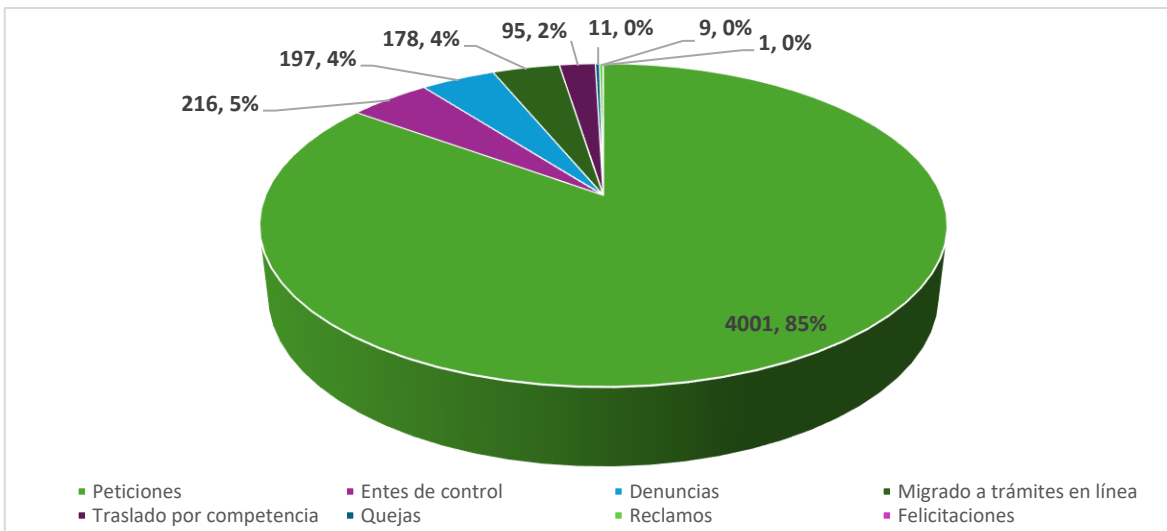



Grafico 3. Cantidad con porcentajes por Series Documentales

	<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 15

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

Serie Documental	Cantidad	Porcentaje
<b>Peticiones</b>	<b>4001</b>	85%
<b>Entes de Control</b>	<b>216</b>	5%
<b>Denuncias Ambientales</b>	<b>197</b>	4%
<b>Anexos a expediente digital</b>	<b>178</b>	4%
<b>Traslado por competencia</b>	<b>95</b>	2%
<b>Quejas</b>	<b>11</b>	0.2%
<b>Reclamos</b>	<b>9</b>	0.2%
<b>Felicitaciones</b>	<b>1</b>	0.02%

Tabla 2. Cantidad con porcentajes por Series Documentales

#### 4. Historial radicación de PQRSD

Del gráfico 4. Se aprecia una disminución en la cantidad de PQRSD radicadas con respecto al último trimestre del 2024, el promedio de PQRSD radicadas en el trimestre es de 5.490, en donde el tercer trimestre presenta la mayor cantidad de PQRSD radicadas en la Corporación en el año 2024 y 2025 con un total de 6.041 PQRSD.

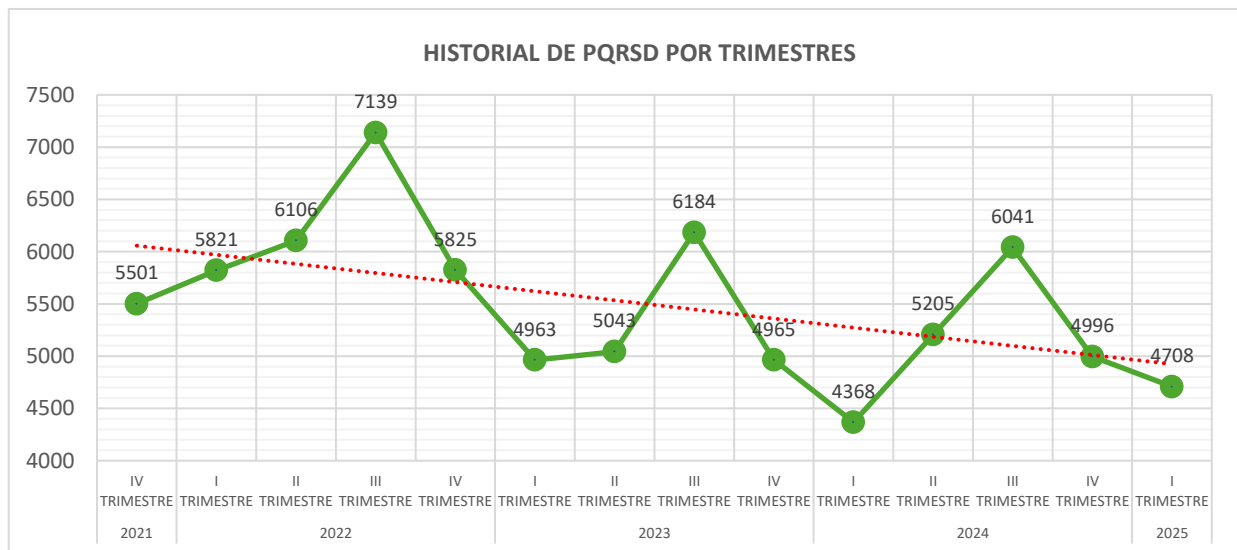



Gráfico 4. Historial de PQRSD por trimestres

	<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> 7 de 15

Esta tendencia descendente en la radicación de PQRSD se debe a la implementación de la 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 Jurídica con 1.320 PQRSD, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con 1.153 PQRSD, en tercer lugar, la Subdirección de Administración de Recursos Naturales con 610 PQRSD y así sucesivamente tal como se indica en la gráfica 5. a corte 31 de marzo del 2025.

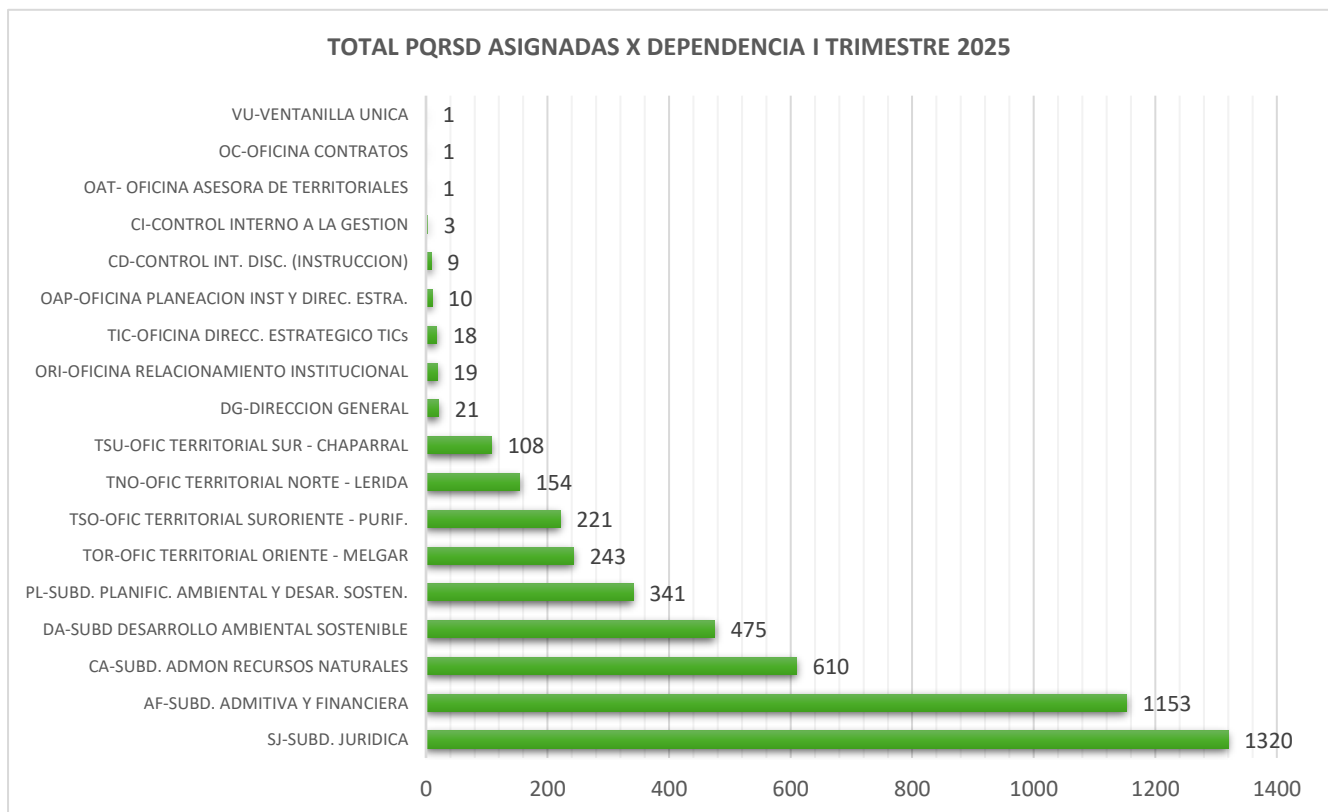



Grafico 5. Recuento de PQRSD Asignadas por dependencias de CORTOLIMA.

	<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> 8 de 15

## 6. Orígenes de las PQRSD

Se observa que el mayor porcentaje de los grupos de valor de la Corporación allegaron sus PQRSD a la ventanilla virtual de Correo Electrónico a través del email [ventanilla@cortolima.gov.co](mailto:ventanilla@cortolima.gov.co), con 2.826 PQRSD que corresponde al 60%, seguido de la Sede Centro ubicada en la ciudad de Ibagué se radicaron 1.109 PQRSD que corresponde al 23%, en tercer lugar desde el formulario de PQRSD en el portal web con 225 PQRSD correspondiente al 5% y así mismo, descrita en la gráfica 6. de las solicitudes en el primer trimestre de 2025.

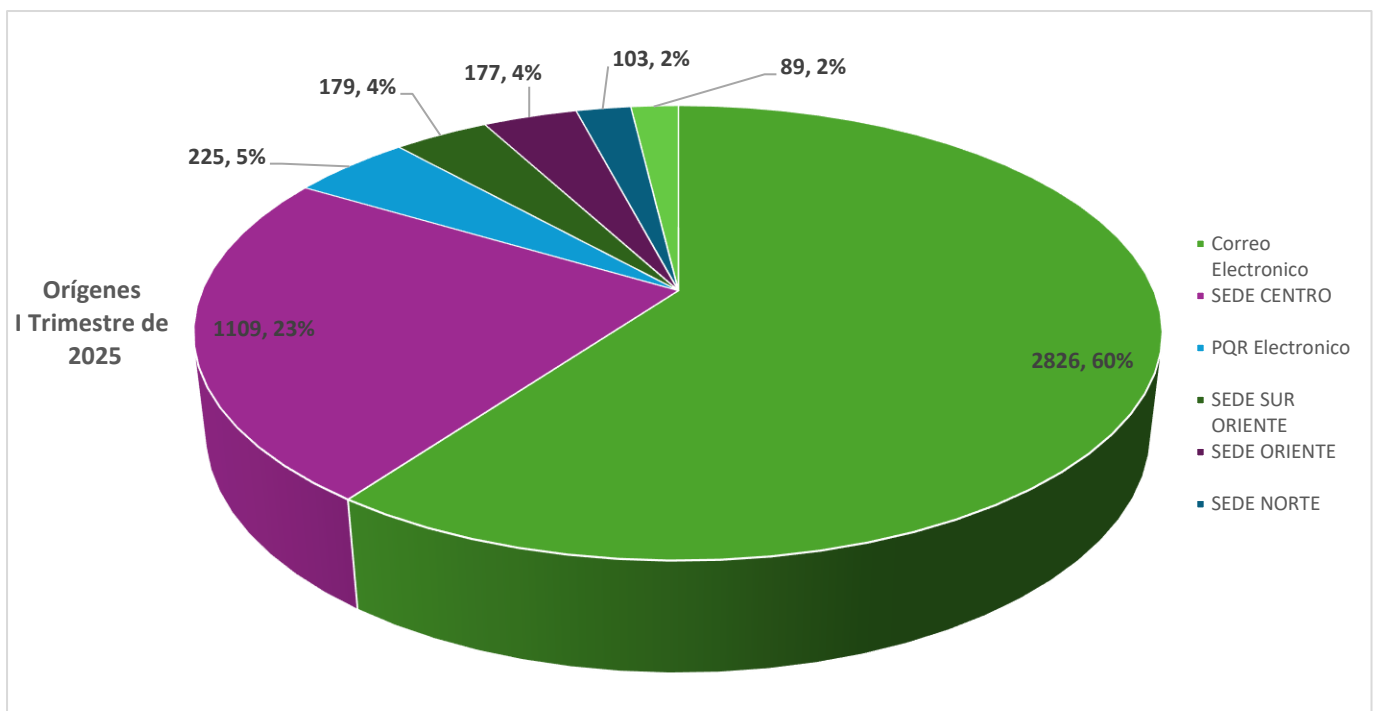


Gráfico 6. Porcentaje y cantidad de los orígenes de radicación de las PQRSD

## 7. PQRSD Extemporáneas

Se registraron en total **718 PQRSD extemporáneas** en el primer trimestre de 2025 con corte 31 de marzo, a continuación, se muestra el grafico de extemporaneidad por dependencias y series documentales correspondientes:

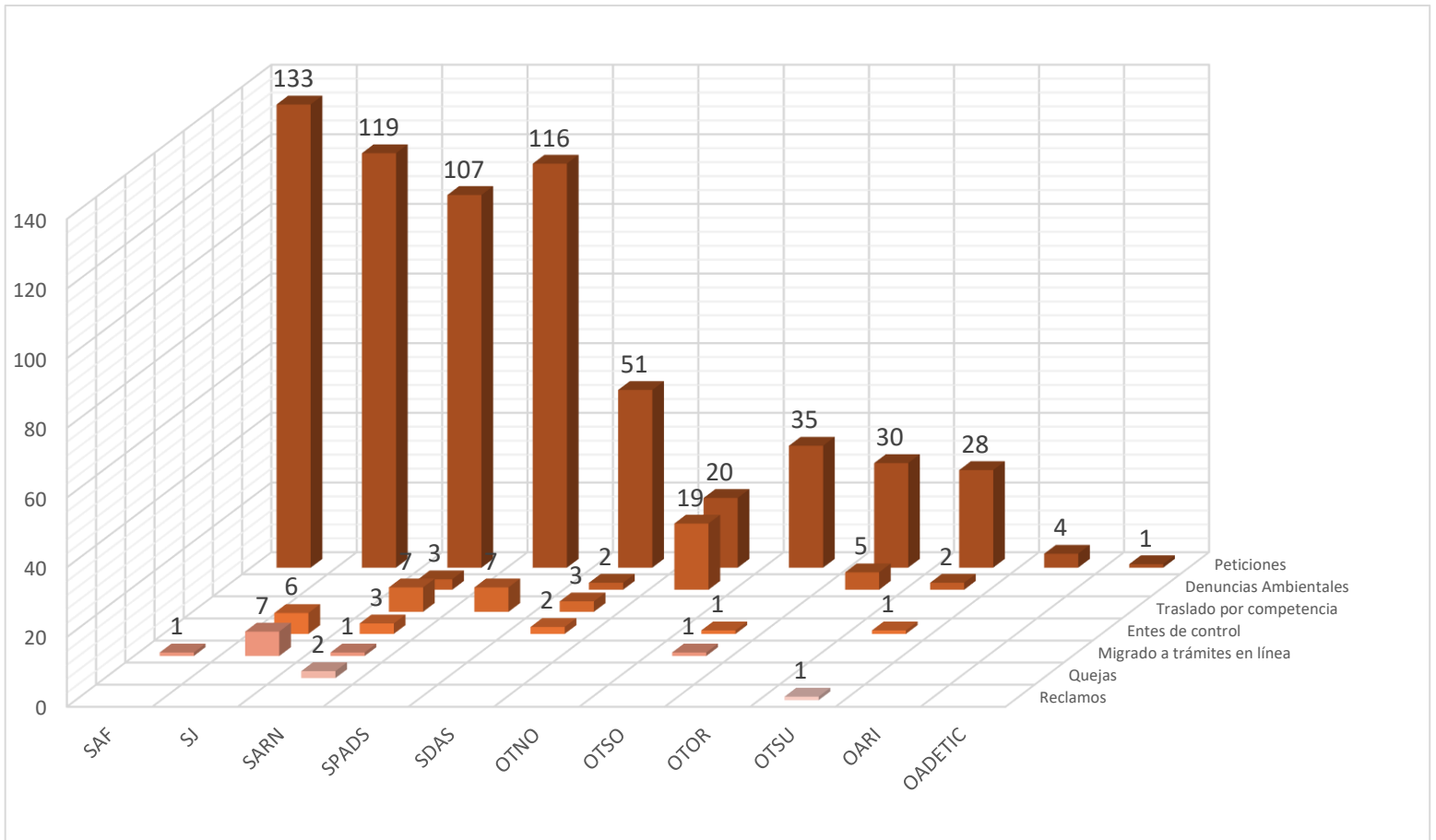



Gráfico 7. Cantidad de PQRSD extemporáneas x dependencia y serie documental

	<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> 10 de 15

TOTAL PQRSD EXTEMPORÁNEAS X DEPENDENCIA			
DEPENDENCIA		CANTIDAD	%
<b>SAF</b>	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	134	<b>19%</b>
<b>SJ</b>	SUBDIRECCIÓN JURIDICA	132	<b>18%</b>
<b>SARN</b>	SUBDIRECCIÓN ADMON. RECURSOS NATURALES	123	<b>17%</b>
<b>SPADS</b>	SUBDIRECCIÓN PLANIFIC. AMBIENTAL Y DESAR. SOSTEN.	123	<b>17%</b>
<b>SDAS</b>	SUBDIRECCIÓN DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE	58	<b>8%</b>
<b>OTNO</b>	OFIC TERRITORIAL NORTE - LERIDA	39	<b>5%</b>
<b>OTSO</b>	OFIC TERRITORIAL SURORIENTE - PURIF.	37	<b>5%</b>
<b>OTOR</b>	OFIC TERRITORIAL ORIENTE - MELGAR	35	<b>5%</b>
<b>OTSU</b>	OFIC TERRITORIAL SUR - CHAPARRAL	32	<b>4%</b>
<b>OARI</b>	OFICINA ASESORA RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	4	<b>1%</b>
<b>OADETIC</b>	OFICINA ASESORA DIRECC. ESTRATEGICO TICs	1	<b>0.1%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>718</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Total de PQRSD extemporáneas por dependencia I trimestre 2025

La Subdirección Administrativa y Financiera presenta el mayor porcentaje de extemporaneidad con un total de 134 PQRSD que corresponden al 19% del total de lo extemporáneo, seguido de la Subdirección Jurídica con 132 PQRSD extemporáneas que corresponden al 18%, la Subdirección de Administración de Recursos Naturales con 123 PQRSD extemporáneas correspondiente al 17% y así sucesivamente como se describe en la gráfica 7 y tabla 3.

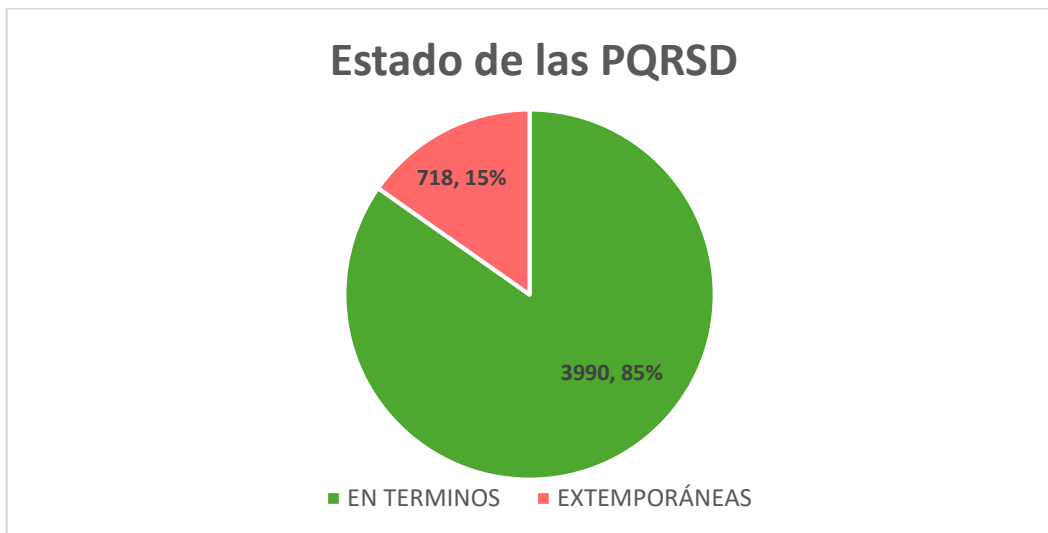



Gráfico 8. Porcentaje de extemporaneidad

	<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 15

Del gráfico 8. Se ilustra el porcentaje de extemporaneidad general para el primer trimestre de 2025, resultado que arroja el 15% de extemporaneidad y 85% de las PQRSD que se finalizan y gestionan dentro de los términos de ley, a continuación, PQRSD extemporáneos discriminados por serie documental.

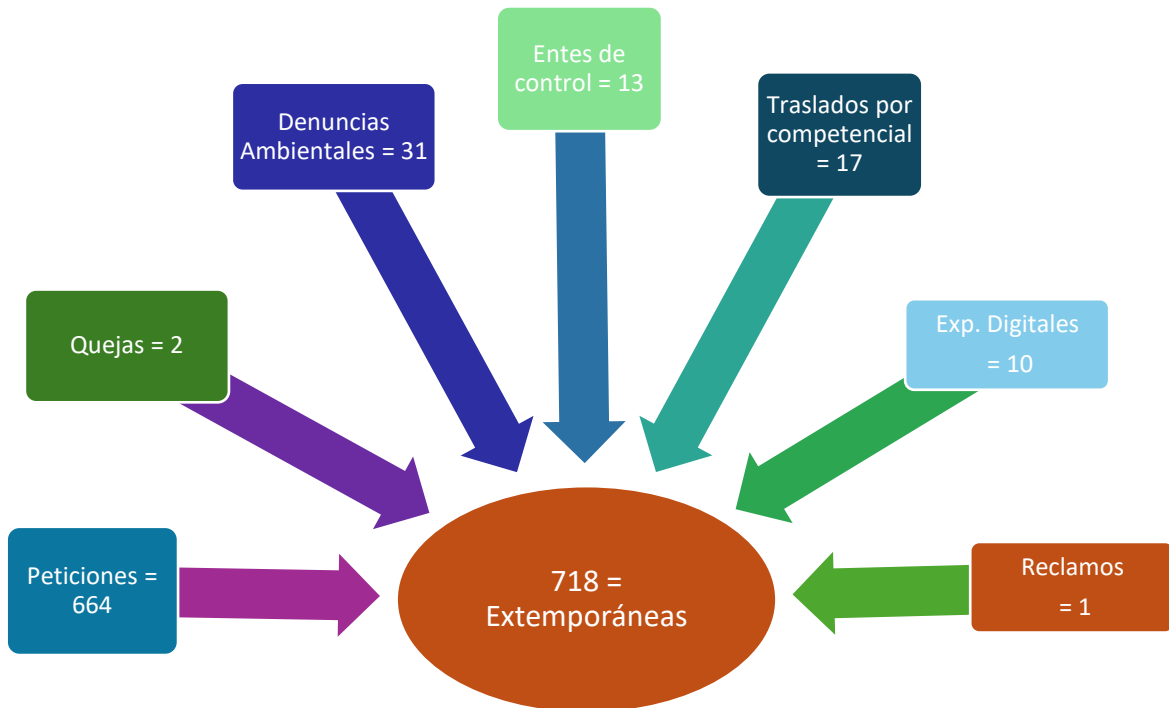



Gráfico 9. Cantidad de series documentales extemporáneas

La gráfica 9. Expone un total de 718 solicitudes clasificadas como extemporáneas, es decir, gestionadas por fuera del tiempo establecido. Estas solicitudes se dividen en diferentes series documentales, destacándose los siguientes:

Peticiones: 664 casos (92.5%) – representan la gran mayoría de los casos extemporáneos, evidenciando un foco crítico de gestión tardía.

Denuncias Ambientales: 31 casos – importante por su naturaleza urgente y su impacto en temas ambientales.

	<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> 12 de 15

Traslados por competencia: 17 casos – indica posibles demoras en la identificación y traslado al área competente.

Entes de control: 13 casos – sugiere una atención prioritaria dado el carácter de supervisión institucional.

Expedientes Digitales: 10 casos – estos por su naturaleza en la mayoría de los casos son gestionados en etapa de evaluación ambiental.

Quejas: 2 casos – aunque mínimos, deben ser atendidos con oportunidad por su impacto en la percepción del servicio.

Reclamos: 1 caso – igualmente relevante a pesar de su baja incidencia.

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.


	<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 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 del primer trimestre de 2025 la corporación brindó respuesta en los primeros **11 días hábiles**. Se observa que la Oficina Dirección General tardó en promedio 4 días hábiles en brindar la respuesta a los usuarios, seguido de la Oficina de Control Interno Disciplinario - Instrucción que tardó 5 días promedio y la Oficina de Control Interno a la Gestión gestionó en 8 días hábiles promedio en este primer trimestre de 2025, y así sucesivamente todas las dependencias.



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 15

## 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.”*

Se recibieron 95 solicitudes trasladadas por competencia en la Corporación Autónoma Regional del Tolima en el primer 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 los primeros 11 días hábiles promedio para las PQRSD radicadas en los meses de enero a 31 de marzo, correspondientes al primer trimestre de 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.

	<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> 15 de 15

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La gestión de las PQRSD debe estar alineada con los tiempos establecidos en la normatividad vigente para evitar retrasos en la atención al ciudadano. Es importante monitorear los procesos de respuesta constantemente para verificar la efectividad del sistema.
- Establecer indicadores de rendimiento (KPIs) relacionados con los tiempos de respuesta y la satisfacción del ciudadano, para hacer un seguimiento claro de la efectividad del proceso.
- El uso del lenguaje claro es fundamental para mejorar la comunicación, pero también se debe asegurar que las respuestas sean completas y precisas para evitar malentendidos.
- Realizar capacitaciones periódicas para los funcionarios en temas de atención al cliente, comunicación efectiva y resolución de conflictos, para que puedan gestionar las solicitudes de manera más eficiente.
- Es esencial mantener un sistema de alertas eficiente para que los secretarios de correspondencia no solo reciban notificaciones, sino que también tengan un mecanismo fácil de seguimiento de los plazos establecidos para cada caso.
- Utilizar herramientas tecnológicas que permitan optimizar la asignación de correspondencia, mediante algoritmos que ayuden a identificar automáticamente las dependencias competentes para gestionar cada tipo de solicitud.

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