

Código FT_019

Versión: 00



SC-2001027



SA- 2001028



ST-2001029

@cortolima





INFORME DE PQRSD – CORTOLIMA

Segundo Trimestre de 2025

Gestión Administrativa - Servicio al Ciudadano

Subdirección Administrativa y Financiera

30 de junio 2025

@cortolima



Contenido



1. Introducción
2. Normalización de los términos en PQRSD
3. Consolidado PQRSD del segundo trimestre, abril – junio del año 2025
4. Volumen histórico de 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

@cortolima



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, 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 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.

@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

@cortolima

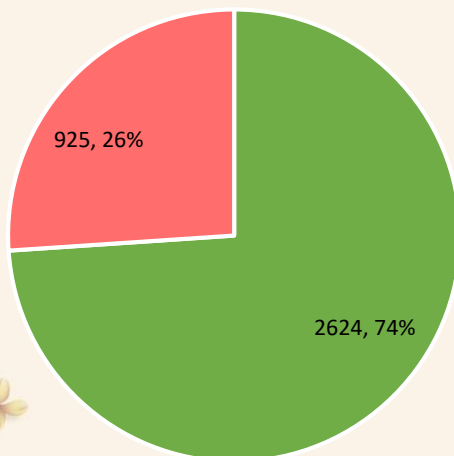


3. Consolidado PQRSD del segundo trimestre, abril – junio del año 2025

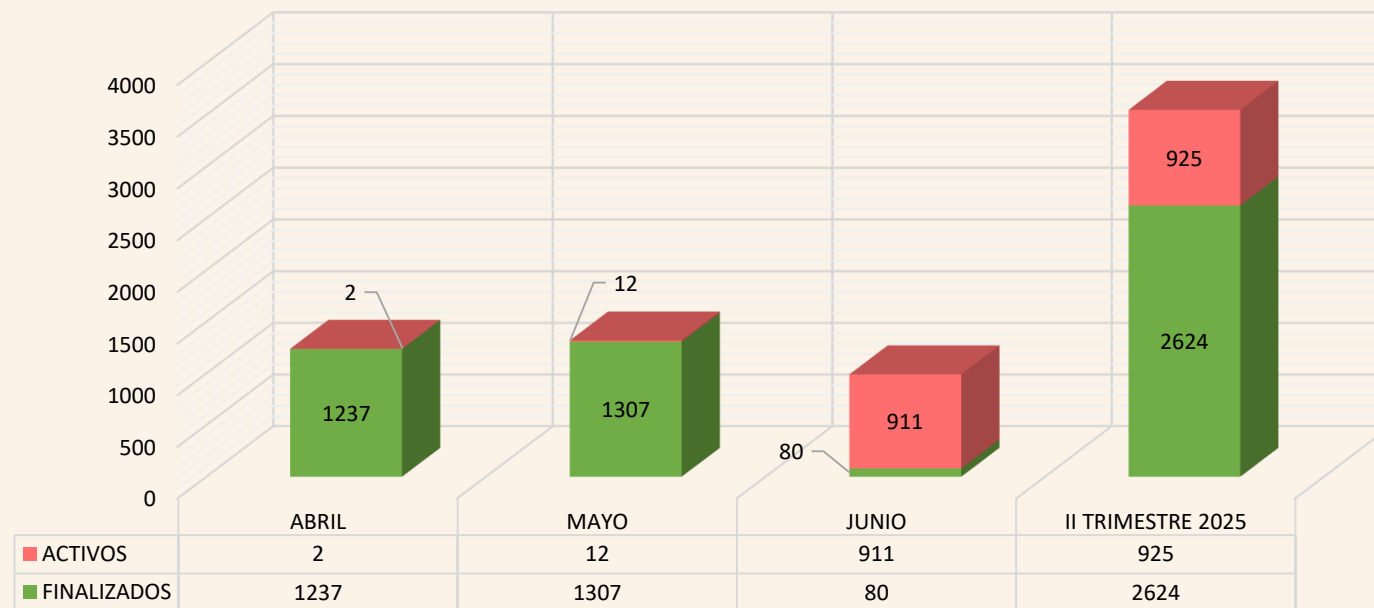


Se radicaron un total de **3.549 PQRSD**, en el mes de abril 1.239, mayo 1.319 y junio 991. Finalmente el **74%** fueron gestionadas y terminadas y el 26% se encuentran activas al corte del segundo trimestre de 2025.

ESTADO II TRIMESTRE DEL 2025



■ FINALIZADOS ■ ACTIVOS



@cortolima



■ FINALIZADOS ■ ACTIVOS

3. Consolidado PQRSD del segundo trimestre, abril – junio del año 2025



Peticiones; 2.808 radicadas representan el **79%**

Anexos a expediente digital; 513 $\approx$ 14%

Entes de Control; 70 representa **2%**

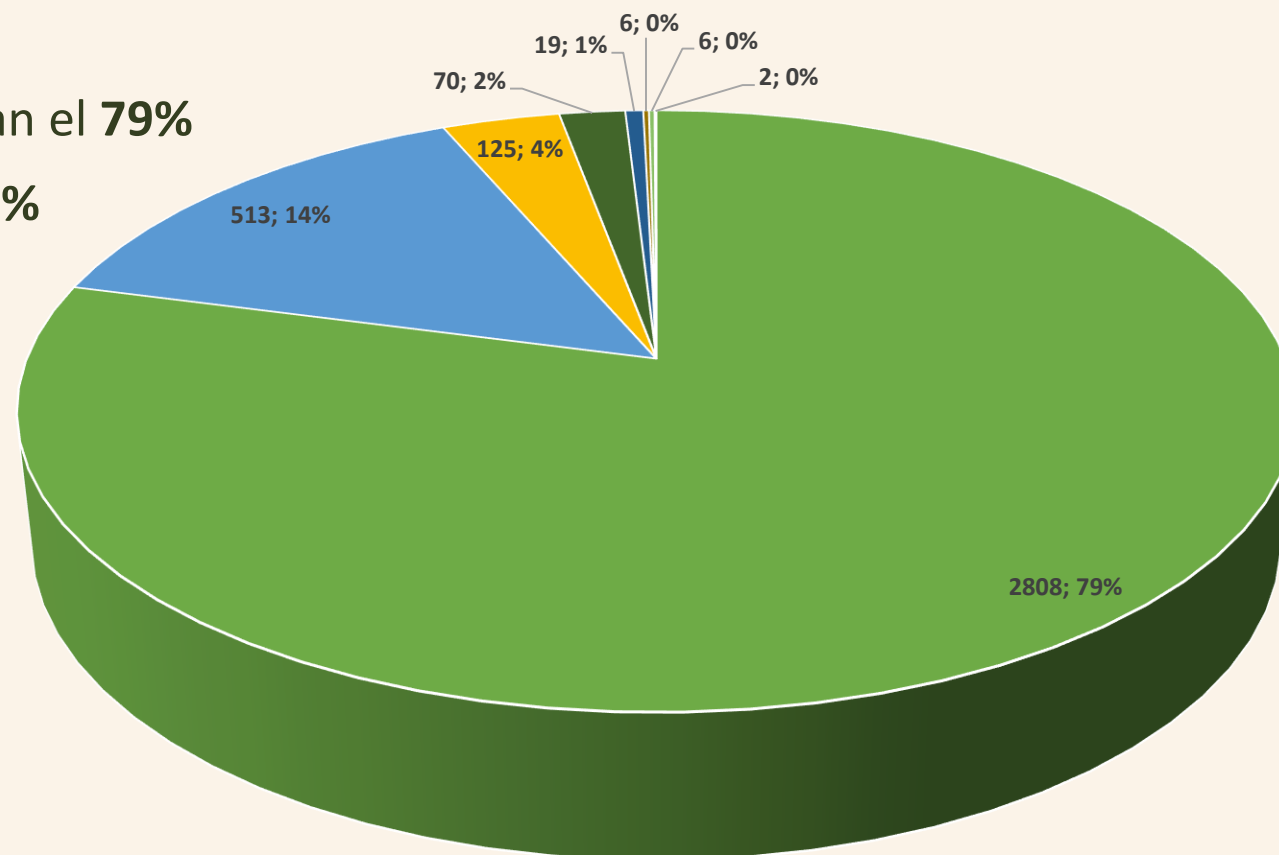
Denuncias; 125 representa el **4%**

Felicitaciones; 2 $\approx$ 0.1%

Quejas; 19 representa el **1%**

Reclamos; 6 representa el **0.2%**

Traslado por competencia; 6 $\approx$ 0.2%



@cortolima



Peticiones

Denuncias

Quejas

Traslado por competencia

Anexo a expediente digitalizado

Entes de control

Reclamos

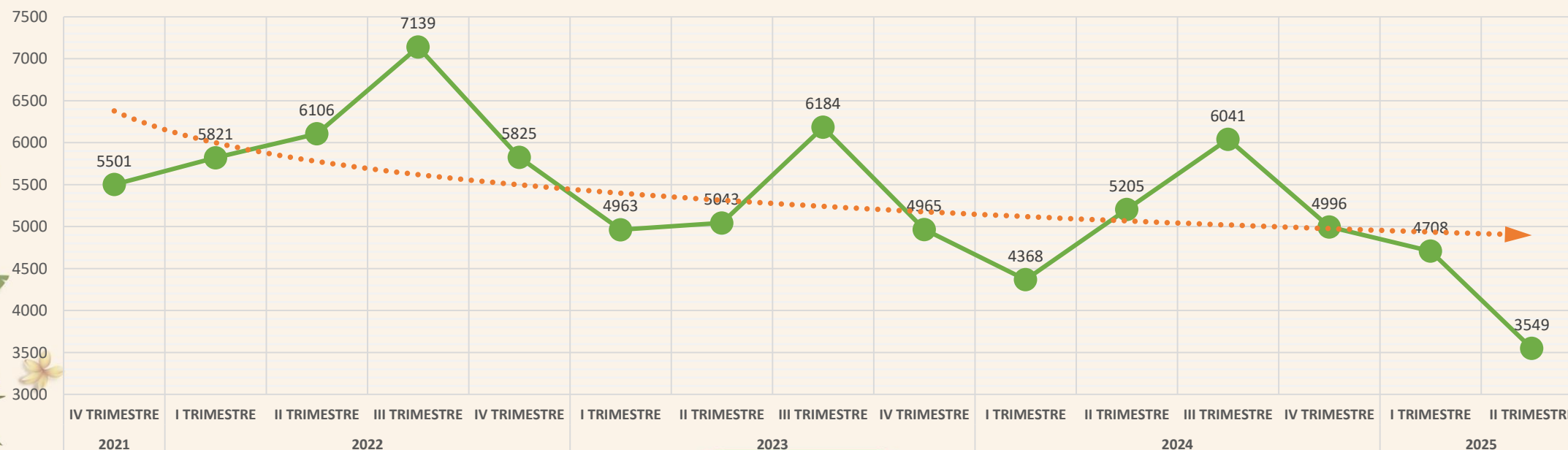
Felicitaciones

4. Volumen histórico de radicación de PQRSD



Se aprecia una disminución en la cantidad de PQRSD radicadas con respecto al ultimo trimestre del 2025, el **promedio** de PQRSD radicadas en el trimestre es de **5.360**, 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.

VOLUMEN HISTORICO DE PQRSD RADICADAS POR TRIMESTRES



@cortolima

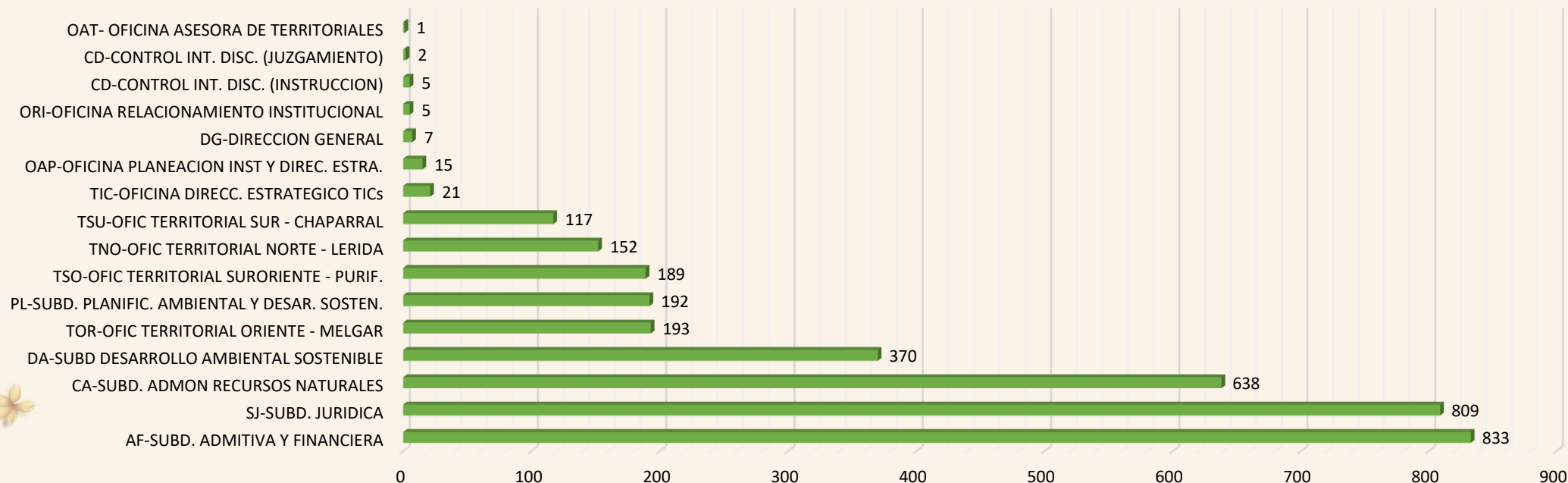


5. PQRSD asignadas por oficinas y subdirecciones



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 2025.

TOTAL PQRSD ASIGNADAS X DEPENDENCIA II TRIMESTRE 2025



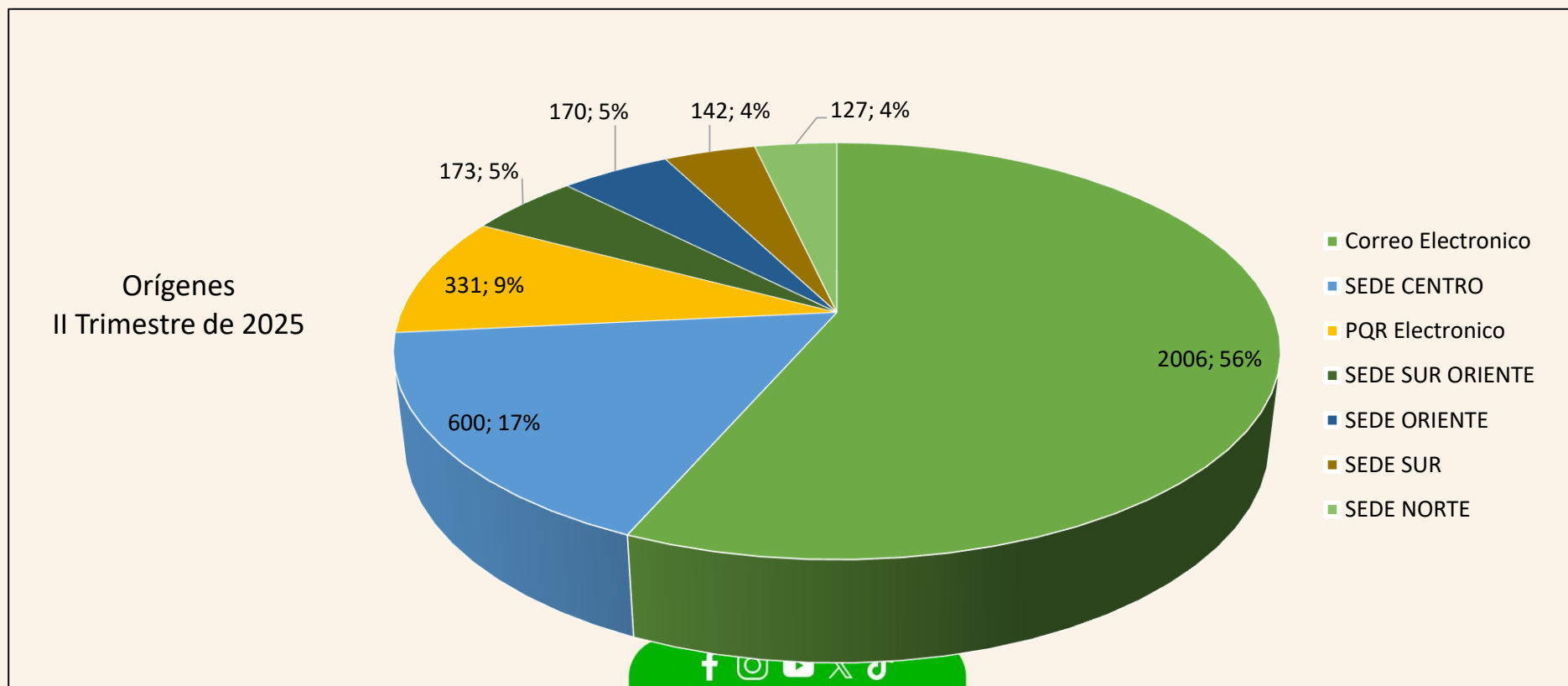
@cortolima



6. Orígenes de las PQRSD



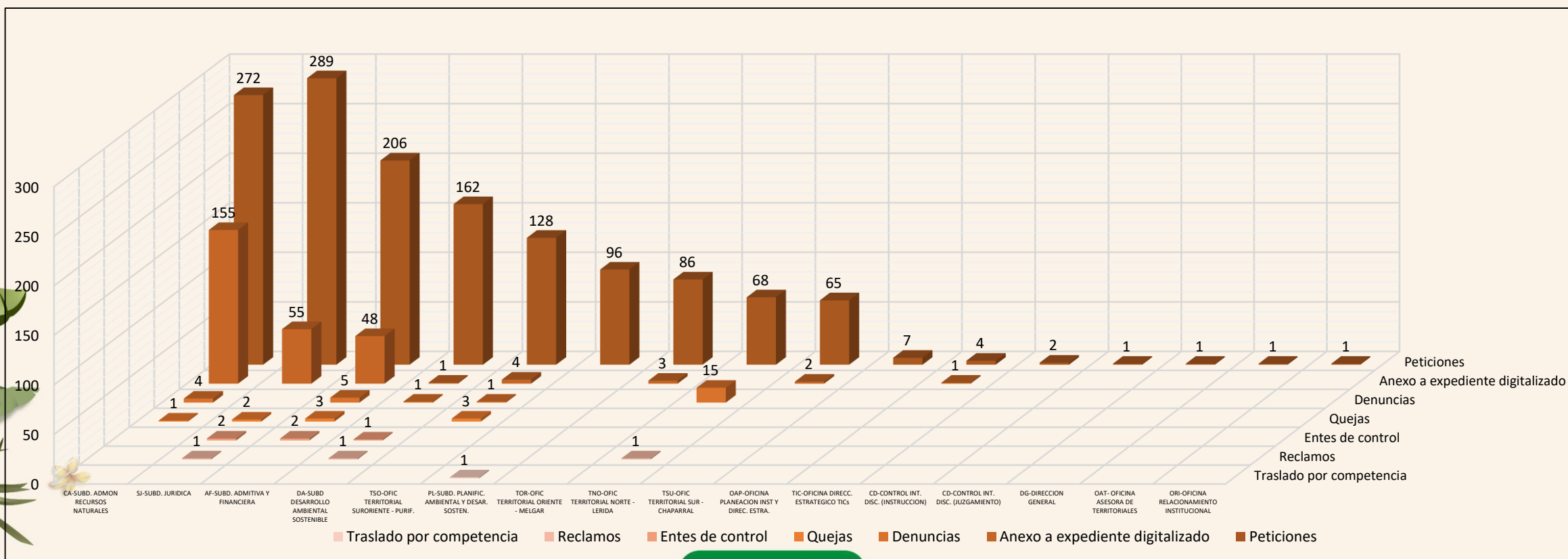
La mayoría de los grupos de valor de la Corporación allegaron sus solicitudes a la ventanilla virtual de Correo Electrónico a través del email ventanilla@cortolima.gov.co con 2.006 que corresponde al 56%, seguido de la Sede Centro ubicada en la ciudad de Ibagué se radicaron 600 que corresponde al 17%, en tercer lugar desde el formulario de PQRSD en el portal web con 331 correspondiente al 9% de las solicitudes en el segundo trimestre de 2025.



7. PQRSD Extemporáneas



Se registraron en total 1.702 PQRSD extemporáneas en el segundo trimestre de 2025 con corte 30 de junio, a continuación se muestra el grafico de extemporaneidad por dependencias:



@cortolima

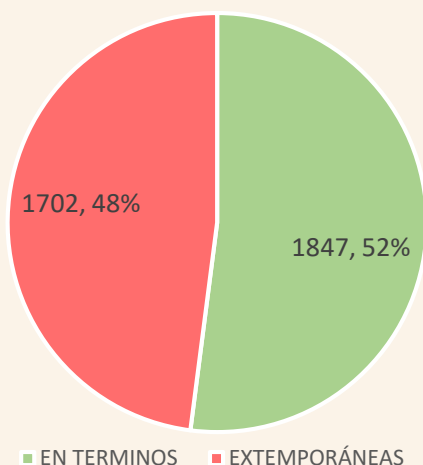


7. PQRSD Extemporáneas



Del total de PQRSD radicadas se observa que el 52% de las PQRSD cumplieron los términos de ley en el primer trimestre del 2025 y el 48% correspondiente a 1.702 se registraron extemporáneas.

Estado de las PQRSD



@cortolima

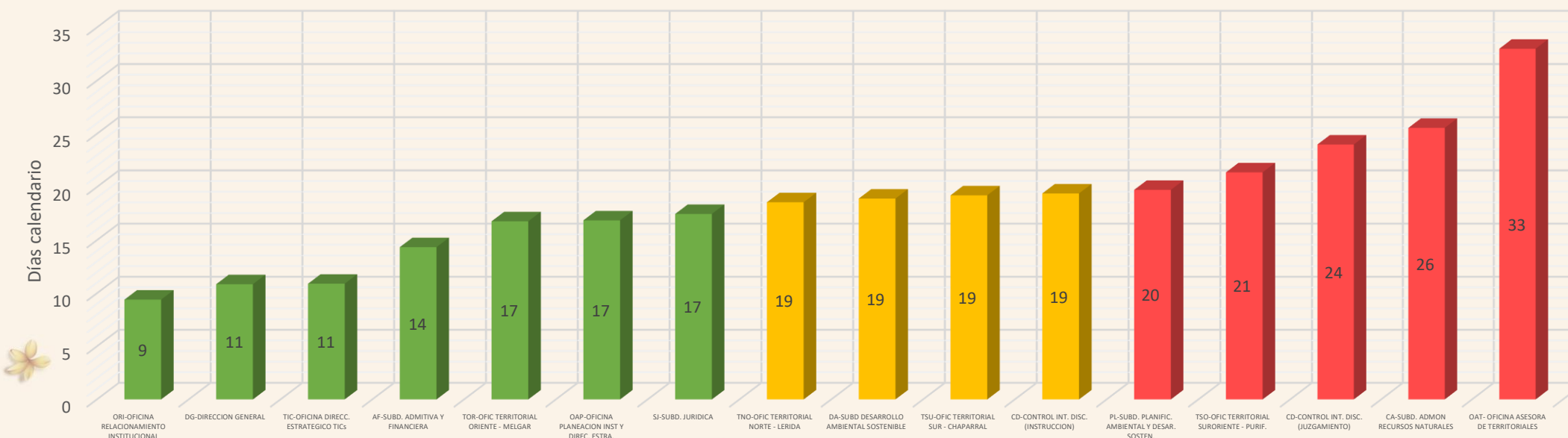


8. ¿Cuánto tardan las dependencias de CORTOLIMA en gestionar las respuestas?



El grafico muestra la cantidad de días calendario promedio en gestionar y finalizar las PQRSD en el sistema de correspondencia, se observa que la Oficina de Relacionamiento Institucional tardó en promedio 9 días calendario en brindar la respuesta a los usuarios, seguido de la Oficina de Dirección General que tardó 11 días calendario promedio, igualmente la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico TIC en este segundo trimestre de 2025, y así sucesivamente todas las dependencias.

DÍAS PROMEDIO POR DEPENDENCIAS



@cortolima



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.

@cortolima



10. Tiempo promedio de respuesta a PQRSD



La Corporación gestionó las respuesta a sus usuarios en 19 días calendario promedio en brindar respuesta de las PQRSD radicadas en los meses de abril a 30 de junio, correspondientes al segundo trimestre de 2025, de acuerdo al sistema de correspondencia de CORTOLIMA.

De acuerdo a los términos de ley el indicar se mide en días hábiles, la cual nos arroja que en promedio son 15 días hábiles tarda la Corporación en brindar respuesta, es decir, se cumple los términos de ley.

@cortolima



11.Recomendaciones y sugerencias



- Realizar seguimiento semanal a las PQRSD extemporáneas y en términos, que deben ser gestionadas por competencia las diferentes dependencias de CORTOLIMA.
- Reportar mensualmente a los funcionarios próximos a disfrutar vacaciones y licencias con el fin de notificar que se encuentren paz y salvo con la correspondencia asignada antes del disfrute de las mismas.
- Implementación del lenguaje claro en las comunicaciones u oficios de salida dirigidos a los grupos de valor.
- Mediante alertas de correo electrónico los secretarios de correspondencia de cada dependencia reciben notificaciones de las PQRSD pendientes de asignar, limitando esta actividad hasta el 5to día con el objetivo de reducir los tiempos de gestión de respuestas.
- 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.
- Implementación de atención y radicación prioritaria de peticiones, quejas y reclamos mediante la línea telefónica de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA.

@cortolima

