



“Protegiendo el patrimonio
ambiental y más cerca
del ciudadano”

2020 - 2023

Informe de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

**Servicio al
Cliente**



Introducción:

El presente documento corresponde al informe de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias **(PQRSD)** recibidas y atendidas por las subdirecciones y oficinas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2023. Con el, se determinan las oportunidades de las respuestas y formulan las recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, que conlleva al mejoramiento continuo de la entidad y a afianzar la confianza de los ciudadanos.



Canales de recepción de solicitudes: Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y garantizar un servicio con calidad y oportunidad, la Corporación Autónoma Regional del Quindío cuenta con los siguientes canales de atención:

Presencial: Calle 19 Norte No. 19-55 B Mercedes del Norte. Armenia- Quindío.

Telefónico: 7460600 - cel. 317-4274417

Correo electrónico: servicioalcliente@crq.gov.co

WhatsApp: al número 317- 4274417

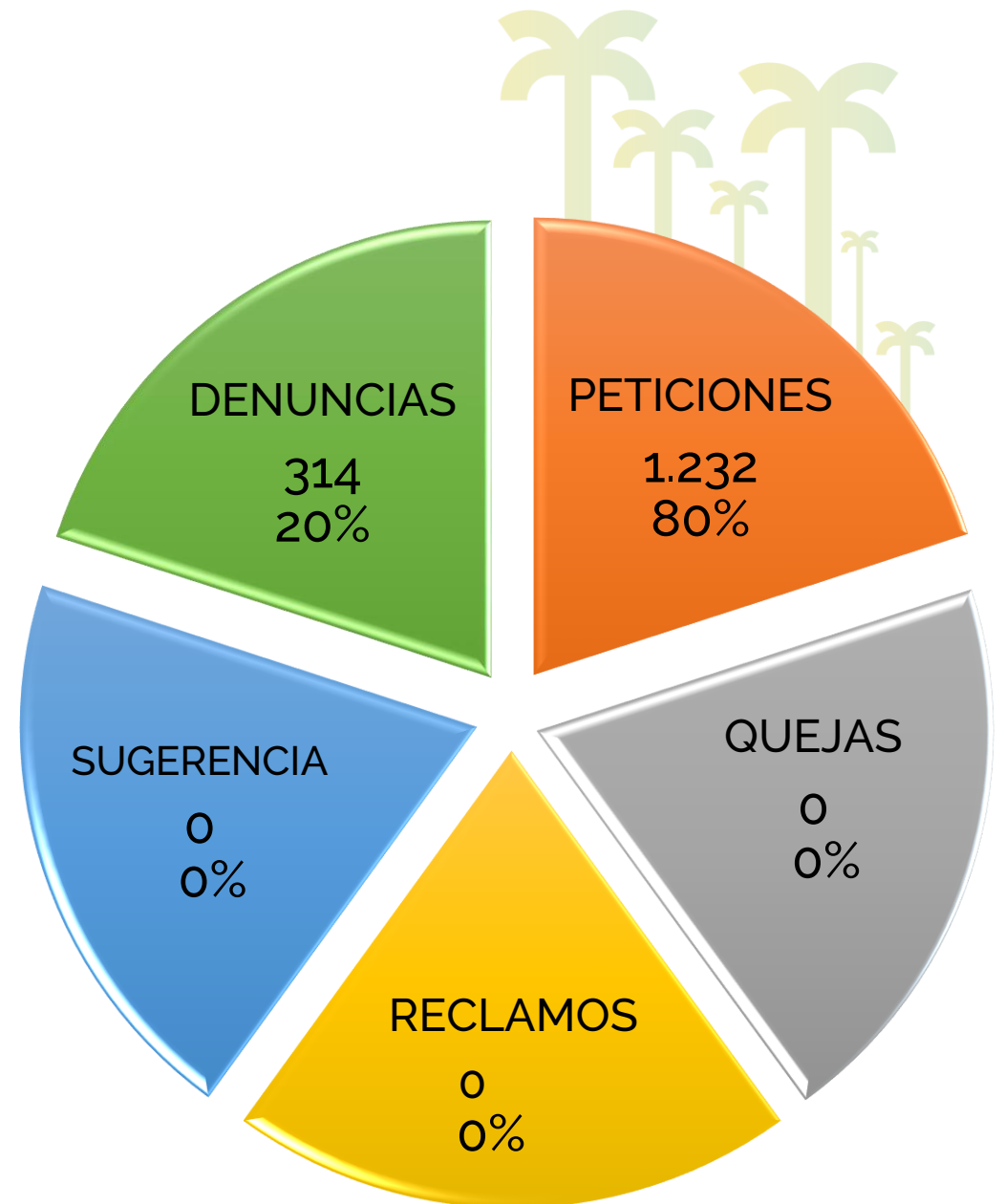
Chat ambiental: ingresando a nuestro portal www.crq.gov.co

Horario de atención: lunes a jueves de 7:30 – 12:00 pm y de 2:00 a 6:00 pm
viernes de 7:30 – 12:00 pm y de 2:00 a 4:00 pm

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el Trimestre I de 2023, se recibieron:

1.546 PQRS

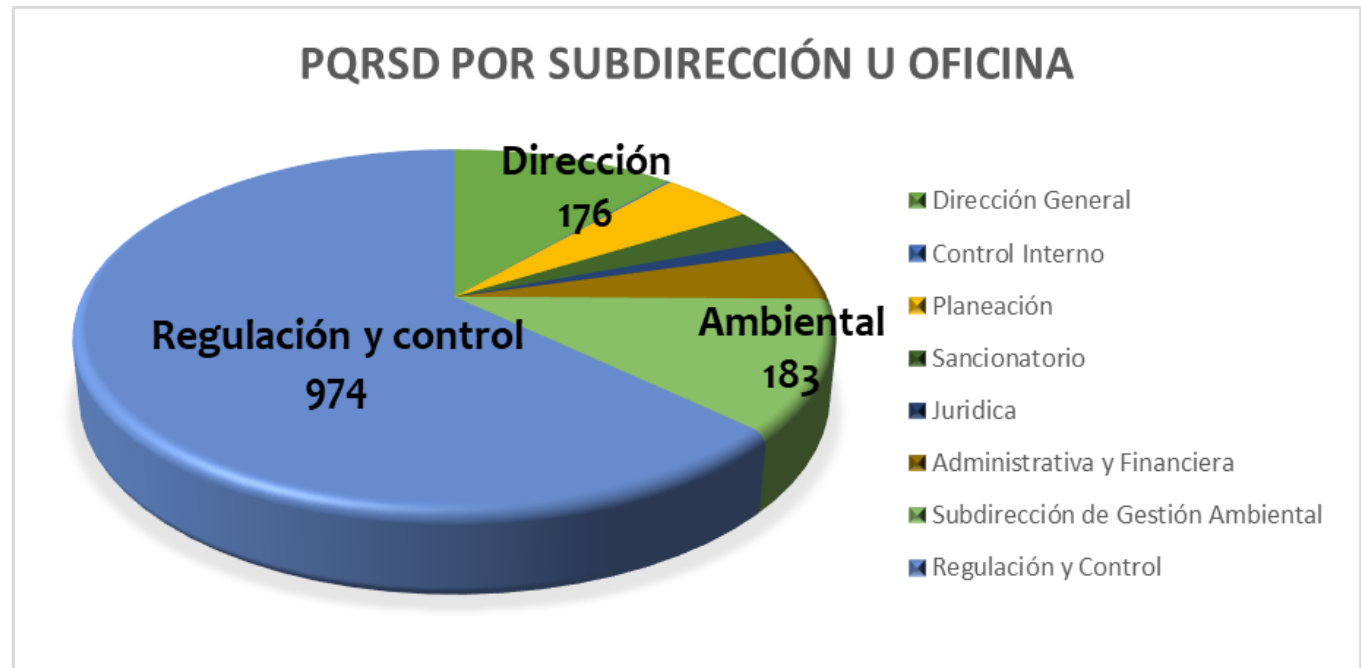
Nota: En el trimestre I de 2023 no hubo solicitudes a las cuales se les haya negado el acceso a la información.



Grafica 1. PQRS por modalidad de petición

PQRSD por subdirección u oficina

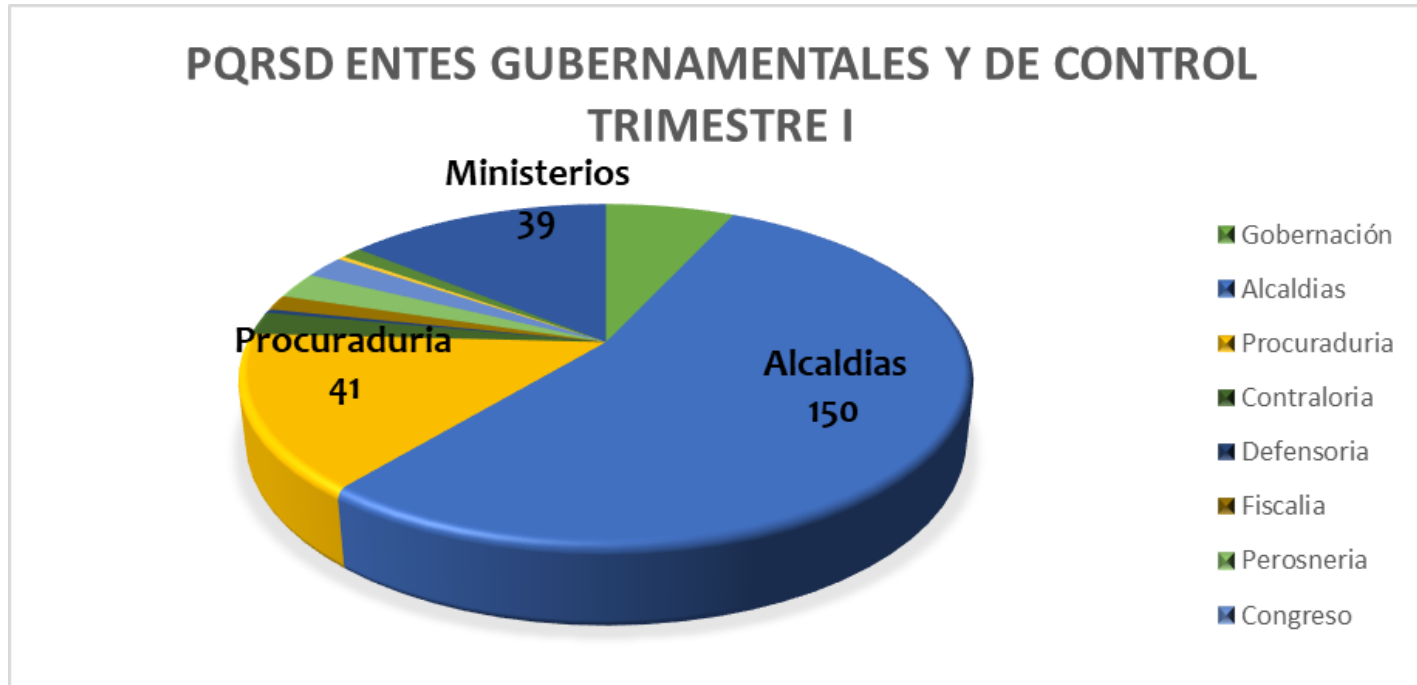
De las 1.546 PQRSD, la subdirección de regulación y control ambiental tiene el mayor número con un 63% del total de las PQRSD, seguida por dirección subdirección de gestión ambiental con un 12%.



**Peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias y denuncias.**

Grafica 2. PQRSD por subdirección-oficina

Consolidado de PQRSD entes gubernamentales y de control



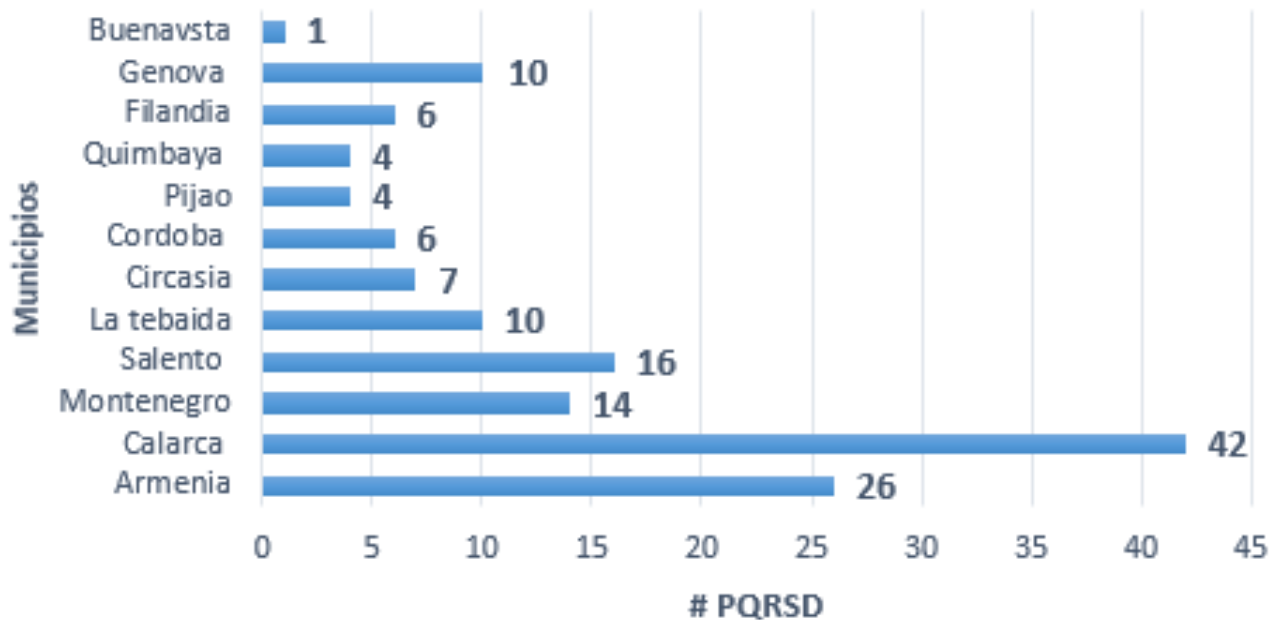
Grafica 3. PQRSD entes gubernamentales y de control

PQRSD ENTES GUBERNAMENTALES Y DE CONTROL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2023	NUMERO	PORCENTAJE
Gobernación	19	7%
Alcaldías	150	54%
Procuraduría	41	15%
Contraloría	6	2%
Defensoría	1	0%
Fiscalía	4	1%
Personería	7	3%
Congreso	6	2%
Ejército	1	0%
Policía	3	1%
Ministerios	39	14%
TOTAL	277	100%

El 100% de los derechos de petición ingresados en el periodo evaluado por parte de los entes gubernamentales y de control han sido respondidos de forma efectiva y a tiempo.

PQRSD por Alcaldías

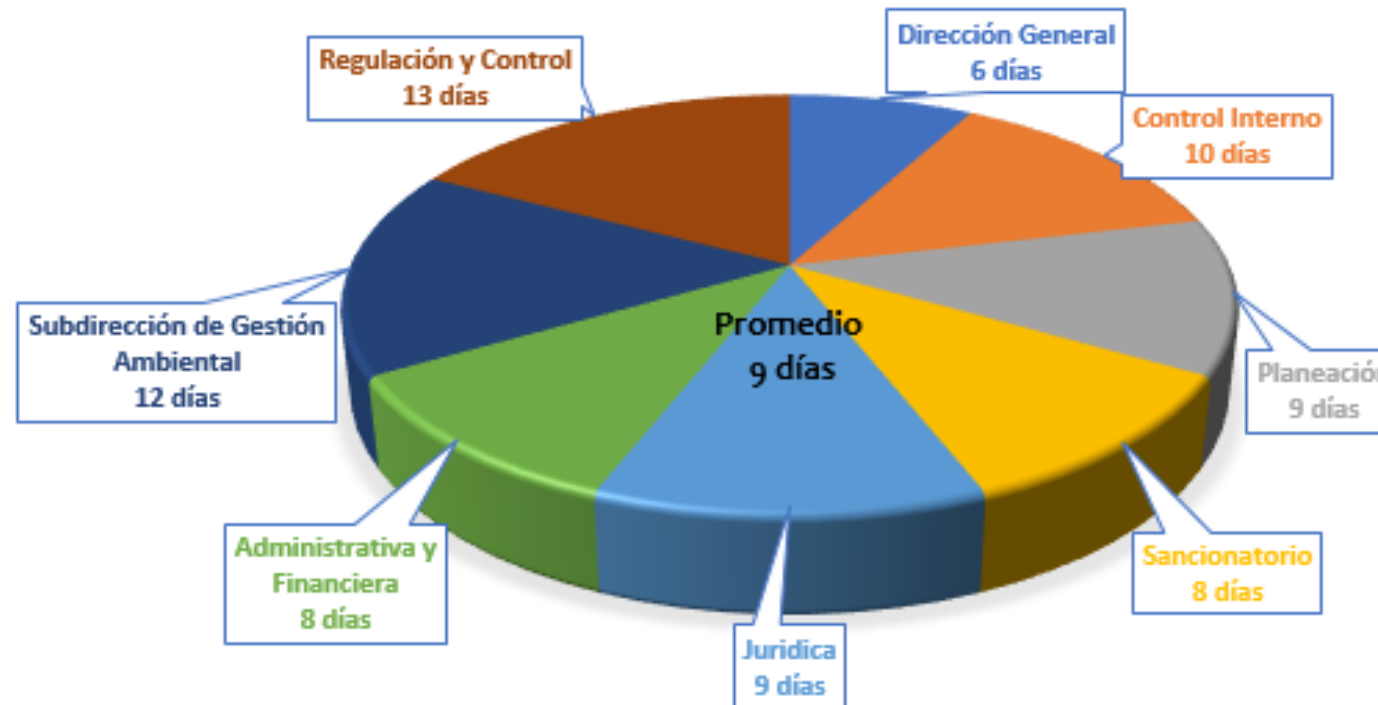
PQRSD Alcaldías Trimestre I 2023



El 29% de las PQRSD que son radicadas por las alcaldías provienen de la Alcaldía de Calarcá correspondiente a 42 solicitudes seguida por la Alcaldía de Armenia con un 18%.

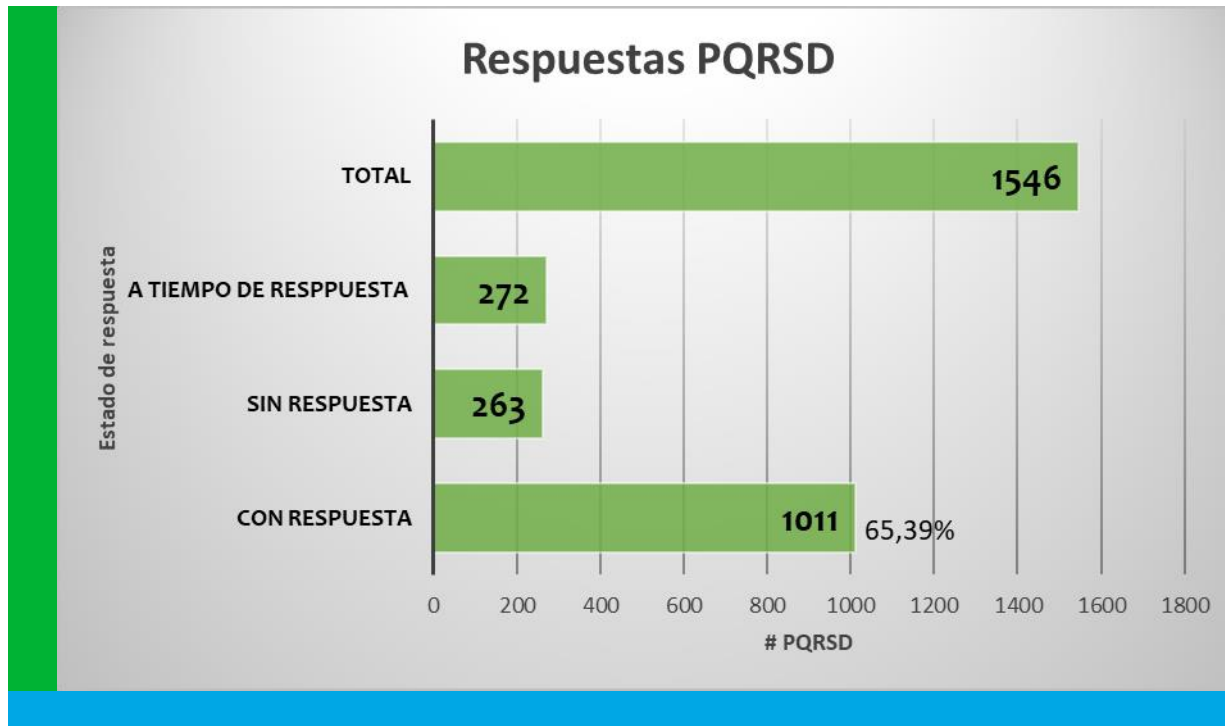
Gráfica 4. PQRSD radicadas por las alcaldías

Promedio días de respuesta por dependencia



Grafica 5. Promedio días de respuesta de PQRSD por subdirección-oficina

Consolidado de PQRSD con respuesta y sin respuesta



CON RESPUESTA	1011	65,39%
A TIEMPO DE RESPUESTA	272	17,59%
SIN RESPUESTA	263	17.11%
TOTAL	1546	100%

Grafica 6. Consolidado de PQRSD con respuesta y sin respuesta

Traslados por competencia

Dando cumplimiento a lo requerido en el anexo técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020 expedida por el MINTIC en el ítem 4.10, me permito remitir el informe semestral de la vigencia 2022 respecto a las solicitudes radicadas en la oficina de atención al cliente pero que por la naturaleza de la petición no corresponde a la CRQ conocer, siendo que esta acción garantiza que se de trámite de manera oportuna a la petición y se corra traslado por competencia a la autoridad competente (Ley 1755 de 2015 artículo 21).

Traslados por competencia	
Peticiones	30
Denuncias	1
Otros	20

Nota: El mayor número de traslados por competencias son remitidos a la secretaria de gobierno y convivencia de la Alcaldía, a la policía y ha otras corporaciones.

Acá encontrarás las consultas más recurrentes



que los ciudadanos realizan en la **CRQ** y que no son de su competencia.

- 1 Reubicación enjambre de abejas.**
El proceso de servicio al cliente de la CRQ, constantemente recibe solicitudes de personas naturales, jurídicas y entes territoriales, para el acompañamiento logístico que permita la reubicación con las protecciones adecuadas de los enjambres de abejas.
El traslado o reubicación de enjambre de abejas, corresponde a las Secretarías de Gobierno y/o comités Municipales (ley 2053 de 2002).
- 2 ¿Quién debe hacerlo?**
- 3 Intervenciones de árboles y materia vegetal.**
Las solicitudes de intervenciones de árboles y zonas vegetales urbanas y rurales son recurrentes en la entidad.
La autoridad competente para apoyar el proceso de intervención vegetal, corresponde al Departamento Administrativo de Planeación.
- 4 ¿Ante qué autoridad recurrir?**

Antes de realizar una denuncia tenga en cuenta que debe ser fauna silvestre porque dentro de las competencias de la corporación no están los animales domésticos.

Usa esta guía para dirigir correctamente tus solicitudes

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

-  Durante el 2023, se continúan realizando capacitaciones dirigidas a todos los funcionarios de la entidad sobre la normatividad de los derechos de petición Ley 1755 de 2015, con el fin de concientizar a los funcionarios acerca de contestar las PQRSD a tiempo y así evitar posibles consecuencias disciplinarias. También es importante anotar que la oficina viene realizando un seguimiento estricto de las PQRSD que se encuentran sin respuesta enviando comunicados a las subdirecciones y oficinas de la Corporación con el fin de que estén alertas a los cierres de las PQRSD.
-  **Recomendación:** Todas las dependencias de la Corporación son las responsables de hacer seguimiento y control a las PQRSD radicadas a su dependencia, se recomienda mantener actualizada al área de servicio al de todas las novedades que se presenten durante el proceso, con el fin de garantizar poder contar con la información actualizada y un cierre oportuno.



- 🌱 Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos:
 - Para el primer trimestre del año no se presentaron reclamos ni quejas.

- 🌱 Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad:
 - Durante el primer trimestre del año, no se recibieron recomendaciones de particulares, dirigidas a mejorar el servicio de la Corporación.

- 🌱 Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública:
 - Durante el primer trimestre del año, se recibió recomendación de terceros intervinientes por no haber sido informados de visita técnica en el parque principal del municipio de Pijao, dentro del trámite de "diagnostico ambiental de alternativas presentado por la empresa E-lectrica SAS" .



- 🌿 Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles:
 - Durante el primer trimestre del año, no se recibieron recomendaciones de particulares, relacionadas con la racionalización en el uso de los recursos públicos.