

## INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2017

PROGRAMA IV PAI 2016 - 2019	FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL AMBIENTAL EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO
PROYECTO 21 PAI 2016 - 2019	MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
META PAI 2016 - 2019	
DEPENDENCIA RESPONSABLE	SERVICIO AL CLIENTE
FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	ALEJANDRA MARIA MOLINA TABORDA

### GESTIONES ADELANTADAS

**META 1 : INCREMENTAR LA EFICACIA DE LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE, DESDE LOS PERMISOS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y RESPUESTAS A REQUERIMIENTOS.**

### RESULTADOS OBTENIDOS

<b>% DE EJECUCIÓN FÍSICA FRENTE A LA UNIDAD DE MEDIDA PROPUESTA FRENTE A LA META</b>	<b>100%</b>
--	-------------

## INFORME DE GESTION

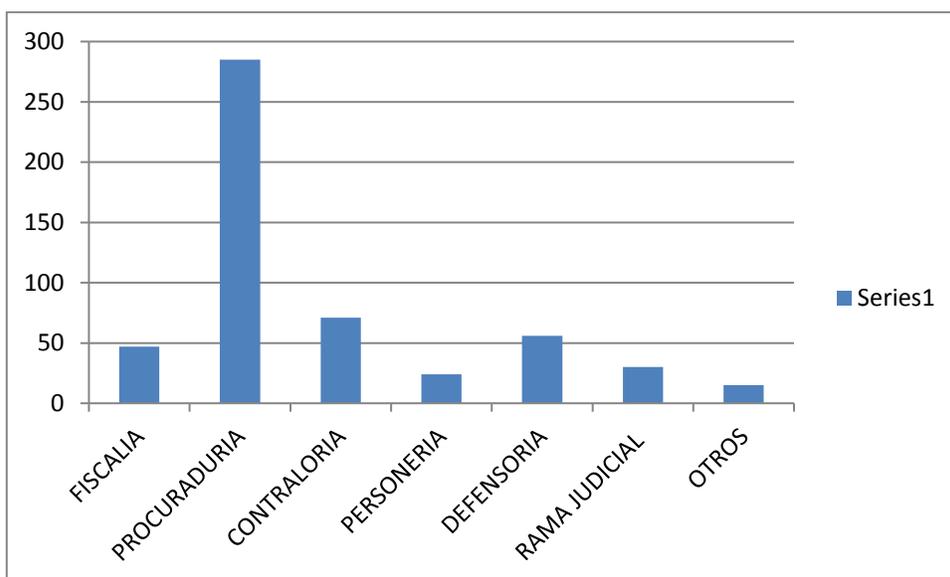
El presente informe pretende dar a conocer la Gestión realizada por el proceso de servicio al cliente de la Corporación Autónoma Regional de Quindío (CRQ) durante la vigencia de 2017, igualmente, los índices de medición de la evaluación de servicio al cliente, los indicadores de la Correspondencia recibida y entregada, quejas, reclamos y Sugerencias, Derechos de Petición y requerimientos interpuestos por los entes de control, entre otros.

### SOLICITUDES:

#### **REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LOS ENTES DE CONTROL**

Oficios entregados a la Corporación Autónoma Regional del Quindío por parte de las autoridades de control clasificadas de la siguiente manera, fueron los siguientes:

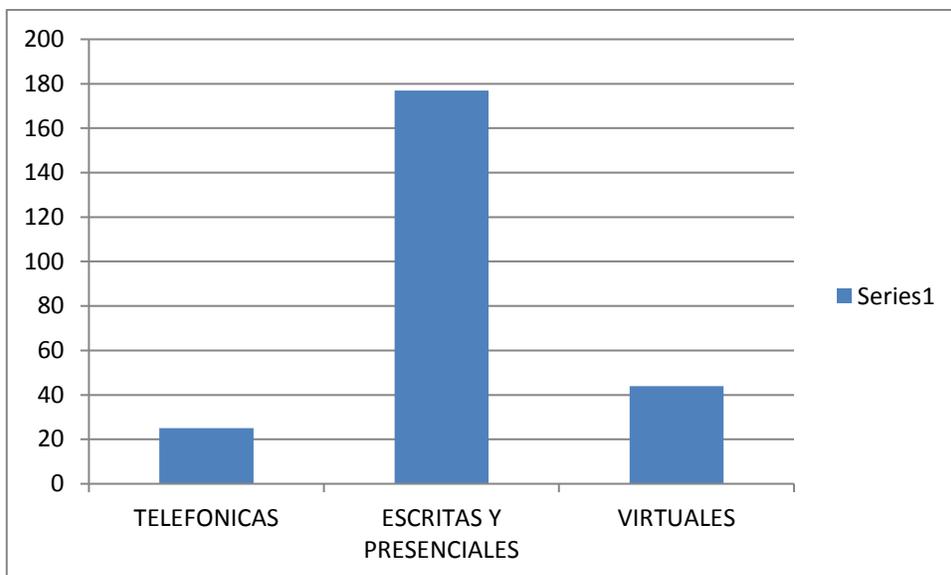
ENTES DE CONTROL	TOTAL
FISCALIA	47
PROCURADURIA	285
CONTRALORIA	71
PERSONERIA	24
DEFENSORIA	56
RAMA JUDICIAL	30
OTROS	15
<b>TOTAL</b>	<b>528</b>



En la tabla y grafica anterior, nos demuestra que durante el año 2017 se presentaron 528 requerimientos interpuestos por las entidades de control, de los cuales el 100% de las recibidas fueron respondidas en el tiempo reglamentario. Se puede observar que se destaca las solicitudes interpuestas por la Procuraduría General de la Nación, que constituyen el 54%.

## **DENUNCIAS**

DENUNCIAS	NUMERO
TELEFONICAS	25
ESCRITAS Y PRESENCIALES	177
VIRTUALES	44
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>

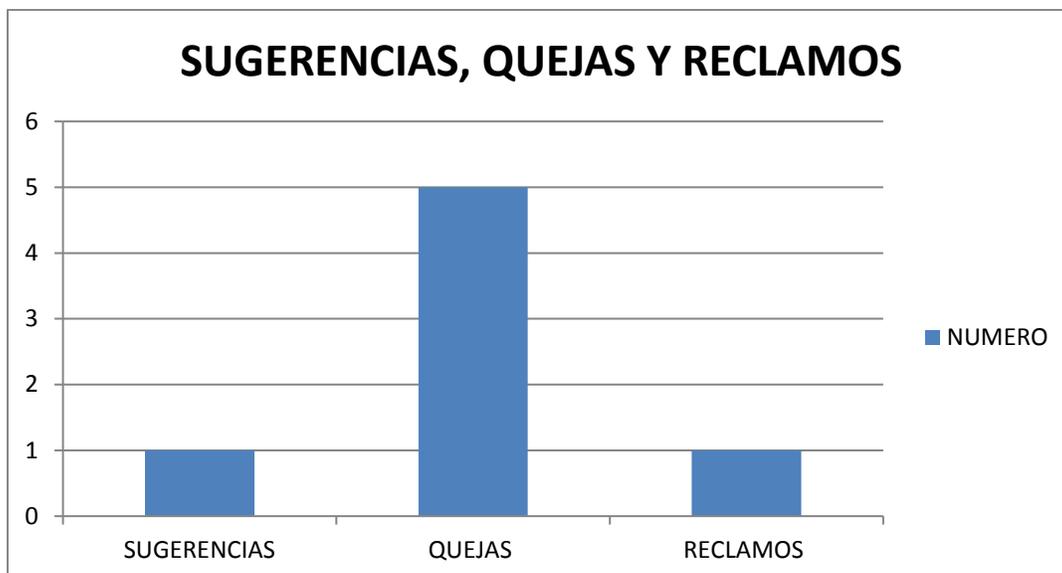


### **ANALISIS:**

Se observa que durante el periodo mencionado las denuncias más comunes son aquellas relacionadas con la tala de árboles, contaminación de aguas por vertimientos, olores desagradables, panales de abejas y abandono de escombros, frente a lo cual se han resuelto la mayor parte de las solicitudes, las demás se encuentran en trámite.

### **INDICADORES DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS**

<b>DETALLE</b>	<b>NUMERO</b>
SUGERENCIAS	0
QUEJAS	4
RECLAMOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>



**ANALISIS:**

Se observa durante el año 2017, las sugerencias y reclamos recibidas sobre el servicio que presta la corporación son mínimas, sin embargo las quejas presentadas, como constituyen observaciones frente a las actuaciones de los funcionarios y contratistas son procesos que se encuentran en trámite conservando los términos que exige la ley.

**INDICADOR DE DERECHOS DE PETICION**

<b>DERECHOS DE PETICION RESUELTOS</b>	<b>3020</b>
<b>DERECHOS DE PETICION EN TRAMITE</b>	<b>1016</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3553</b>

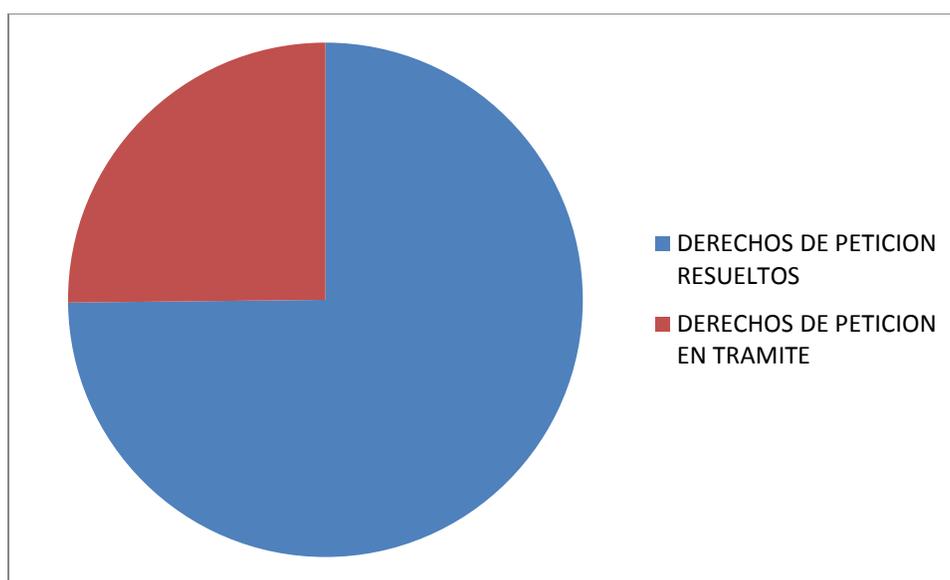
**FORMULA DE INDICADOR:**

$$\text{INDICADOR: } \frac{3020 \times 100}{3553} :85\%$$

Para este indicador se tomó en cuenta la base de datos que se gestiona en la oficina de atención al usuario, y las respuestas a los comunicados internos de seguimiento que se enviaron a cada proceso de la corporación (CRQ) en el año 2017, no obstante se tomaran medidas de

revisión permanente del estado de las peticiones para no incurrir en respuestas extemporáneas.

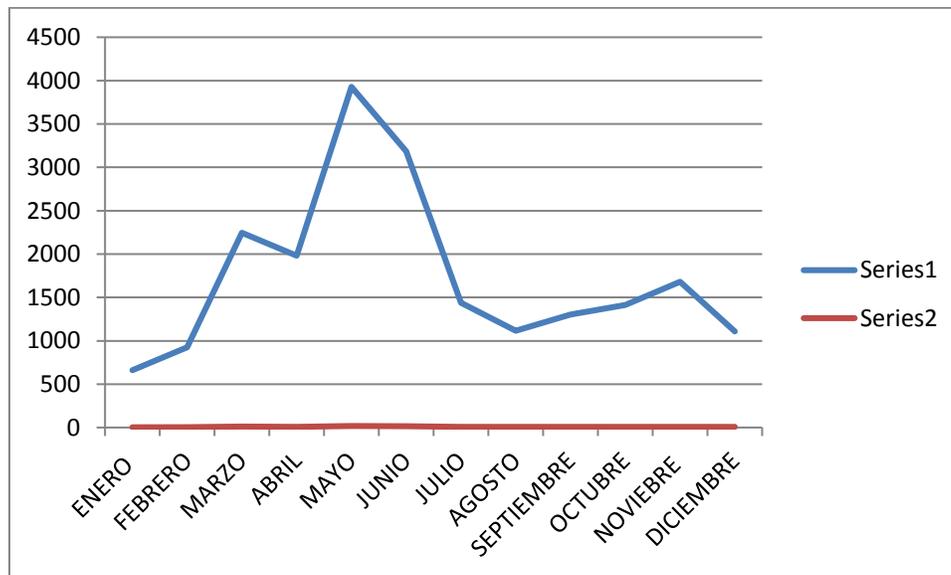
Con lo anterior pudimos registrar que en total ingresaron 3553 **DP**, de los cuales se respondieron 2537, quedando 1016 pendientes, lo que nos demuestra que el indicador en el parámetro de medición es relativamente moderado quedando con un porcentaje del **71.5%**, por lo que es compromiso de cada dependencia responder en tiempo oportuno todos los derechos de petición que ingresan a la corporación, con el fin de lograr mayor eficiencia en este indicador. Así mismo se harán correctivos en la conceptualización del contenido de la correspondencia que ingresa a la Entidad.



### **CORRESPONDENCIA DESPACHADA:**

<b>CORRESPONDENCIA DESPACHADA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>ENERO</b>	<b>661</b>	<b>3.00</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>925</b>	<b>5.00</b>
<b>MARZO</b>	<b>2246</b>	<b>10.00</b>
<b>ABRIL</b>	<b>1983</b>	<b>9.00</b>
<b>MAYO</b>	<b>3928</b>	<b>18.00</b>
<b>JUNIO</b>	<b>3185</b>	<b>15.00</b>
<b>JULIO</b>	<b>1437</b>	<b>7.00</b>

<b>AGOSTO</b>	<b>1117</b>	<b>6.00</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>1303</b>	<b>7.00</b>
<b>OCTUBRE</b>	<b>1413</b>	<b>7.00</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>1681</b>	<b>7.00</b>
<b>DICIEMBRE</b>	<b>1107</b>	<b>6.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20.986</b>	<b>100%</b>



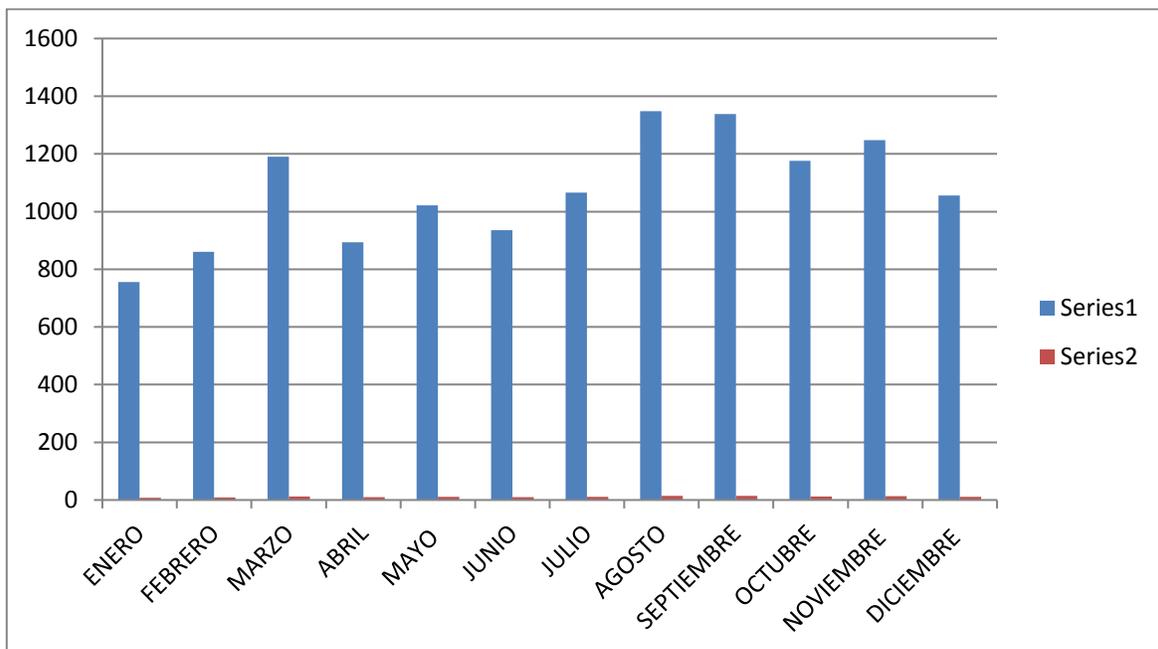
Desde la ventanilla única de atención al usuario, fueron despachados 20.986 oficios durante la vigencia 2017, los cuales fueron enviados a nivel municipal, departamental y nacional, desde enero a diciembre de 2017, esta correspondencia fue entregada directamente por la Corporación autónoma Regional del Quindío (CRQ), y por las empresas contratadas para tal fin.

### **CORRESPONDENCIA RECIBIDA DE ENERO A DICIEMBRE DE 2017**

<b>CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>ENERO</b>	756	<b>8.03</b>
<b>FEBRERO</b>	861	<b>9.14</b>
<b>MARZO</b>	1190	<b>12.64</b>
<b>ABRIL</b>	894	<b>9.50</b>

MAYO	1021	10.85
JUNIO	936	9.94
JULIO	1066	11.32
AGOSTO	1348	14.32
SEPTIEMBRE	1338	14.21
OCTUBRE	1176	12.49
NOVIEMBRE	1248	13.26
DICIEMBRE	1056	11.22
<b>TOTAL</b>	<b>9410</b>	<b>100%</b>

## GRAFICA DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA:



La oficina de Atención al usuario a través de la ventanilla única es la encargada de recibir toda la correspondencia que ingresa a la Entidad. Durante la vigencia 2017, ingresaron a la Corporación un total de **9.410** oficios radicados, direccionados y entregados a cada Oficina a quien corresponda la solicitud hecha por los Usuarios.

Los meses en los que más correspondencia ingreso a la Entidad fueron; Agosto y Septiembre cada uno con un **14%**. El mes en el que menos correspondencia ingreso a la Corporación Autónoma Regional del Quindío fue Enero con **756** oficios que corresponden al **8 %**.

<b>% DE EJECUCIÓN FÍSICA FRENTE A LA UNIDAD DE MEDIDA PROPUESTA FRENTE A LA META</b>	100%
--	------

## **META 2**

### **DISEÑAR Y EJECUTAR UNA ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL.**

#### **GESTIONES ADELANTADAS**

Fueron implementadas estrategias de descongestión en todos los tramites como son permisos de vertimientos, concesión de aguas, y ocupación de cauce, etc ubicando todos los expedientes en un solo archivo con bases de datos actualizadas y expedientes escaneados en su totalidad lo que permite hacer seguimiento diario a las solicitudes que en esta materia se van presentando y de esta manera darle respuesta oportuna a cada paso que contempla el respectivo tramite.

Actualmente y como parte del mejoramiento continuo para una adecuada prestación en el servicio, se viene encaminando acciones de fortalecimiento tecnológico, normativo y humano que permitan, entre otros, la simplificación y racionalización de trámites y la atención oportuna y eficiente de las denuncias ambientales. Adicionalmente y en función de garantizar el acceso a la información pública y respuesta oportuna a los derechos de petición, solicitudes de información y acciones de rendición de cuentas.

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Adicionalmente se dio apertura a la nuevas instalaciones donde funciona la oficina de atención al usuario, equipada con herramientas de trabajo, apropiadas de la oficina, y el personal encargado de recibir, atender y direccionar los usuarios que requieran alguna información o tramite de alguna área específica de la corporación.

Desde allí funciona la Ventanilla Única, desde donde se recepciona toda la correspondencia que ingresa a la entidad y se radica y despacha la correspondencia que sale de la misma, así mismo se da la asesoría necesaria al usuario que requiere adelantar tramites tanto lo jurídico como lo técnico y se despachan de manera organizada los salvoconductos que demandan son requeridos por los usuarios de la Entidad.

## **OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE**



Prueba de las estrategias adoptadas se presenta los indicadores que a continuación se relacionan que dan prueba del mejoramiento de la imagen institucional presentado de enero a diciembre de 2017.

## INDICADOR DE LA ENCUESTA DE SATISFACION A SEPTIEMBRE DE 2017:

**PROCESO:** SERVICIO AL CLIENTE

**ACTIVIDAD:** COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

**DOCUMENTO:** ENCUESTA SATISFACION DE SERVICIO AL CLIENTE

MESES REGISTRADO	USUARIOS ENCUESTADOS
ENERO	28
FEBRERO	32
MARZO	156
ABRIL	82
MAYO	61
JUNIO	79
JULIO	44
AGOSTO	50
SEPTIEMBRE	43
OCTUBRE	40
NOVIEMBRE	37
DICIEMBRE	30
<b>TOTAL</b>	<b>682</b>

**PERSONAS ENCUESTADAS:** Según este modelo utilizado, la encuesta se realizó a los usuarios que ingresaron a la Corporación Autónoma Regional (CRQ) del Quindío para tramitar cualquier tipo de tramite o solicitud ante la Corporación durante el año 2017.

### OBJETIVO DE LA ENCUESTAS

Determinar por medio de un sondeo de opinión, la percepción que tienen los usuarios con relación a los servicios ofrecidos por la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ), con el fin de ofrecer información que permita tomar acciones que contribuyan a la satisfacción de sus necesidades.

Preguntas sobre un tema concreto, pero siempre relacionado con la actividad de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

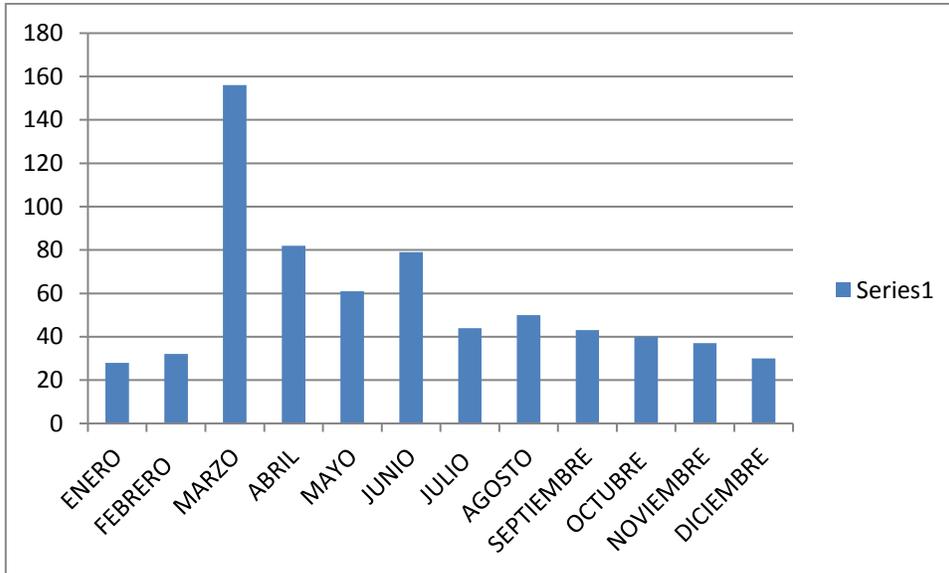
Para estas encuestas tomamos la calificación de la siguiente manera la calificación:

5 muy satisfecho, 4 satisfecho, 3 aceptable, 2 insatisfecho y 1 muy insatisfecho para el siguiente resultado que corresponde al primer semestre del año 2017.

### CALIFICACIONES DE LA ENCUESTA:

CALIFICACION 5 = 232 USUARIOS  
 CALIFICACION 4 = 170 USUARIOS  
 CALIFICACION 3 = 55 USUARIOS  
 CALIFICACION 2 = 8 USUARIOS  
 CALIFICACION 1 = 4 USUARIOS

### USUARIOS ENCUESTADOS EN EL AÑO 2017



$$\text{INDICADOR: } \frac{\text{NUMERO DE SASTIFECHOS}}{\text{TOTAL DE ENCUESTADOS}} \times 100$$

$$\text{INDICADOR: } \frac{555 \times 100}{682} : 81.5 \%$$

#### **ANALISIS:**

La Corporación Autónoma Regional del Quindío, tiene un alto compromiso con el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos que se ofrecen en cada una de las áreas que maneja. Esto fin el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios que ingresan a la Corporación.

En concordancia con lo anterior fueron entregadas las nuevas instalaciones donde funciona la oficina de servicio al cliente, desde donde funciona la ventanilla única de

la CRQ, encargada de unificar toda la documentación que ingresa y sale de la entidad, administra el sistema de gestión documental y se recepcionan y asesoran todos los tramites que adelantan los usuarios en la CRQ. Adicionalmente desde allí se atienden todos los pagos de los usuarios que tramitan los salvoconductos de permisos forestales, sin necesidad de ingresar a las instalaciones, facilitando el proceso de los mismos.

En cuanto a la atención al usuario, se elaboró y se aplicó un formato de encuesta de Atención al Usuario, con las personas que han recibido o solicitado los servicios que presta la Corporación, en el que se realizó encuesta a seiscientos ochenta y dos personas (682), durante la vigencia de 2017, donde se pudo observar que el grado de satisfacción que tienen es alto.

Con el fin de seguir obteniendo buenos resultados en la Corporación, es de gran importancia seguir con la eficiente atención al usuario interno y externo y la eficaz atención a los trámites con el fin de mejorar continuamente nuestra labor como Entidad.

### **META 3**

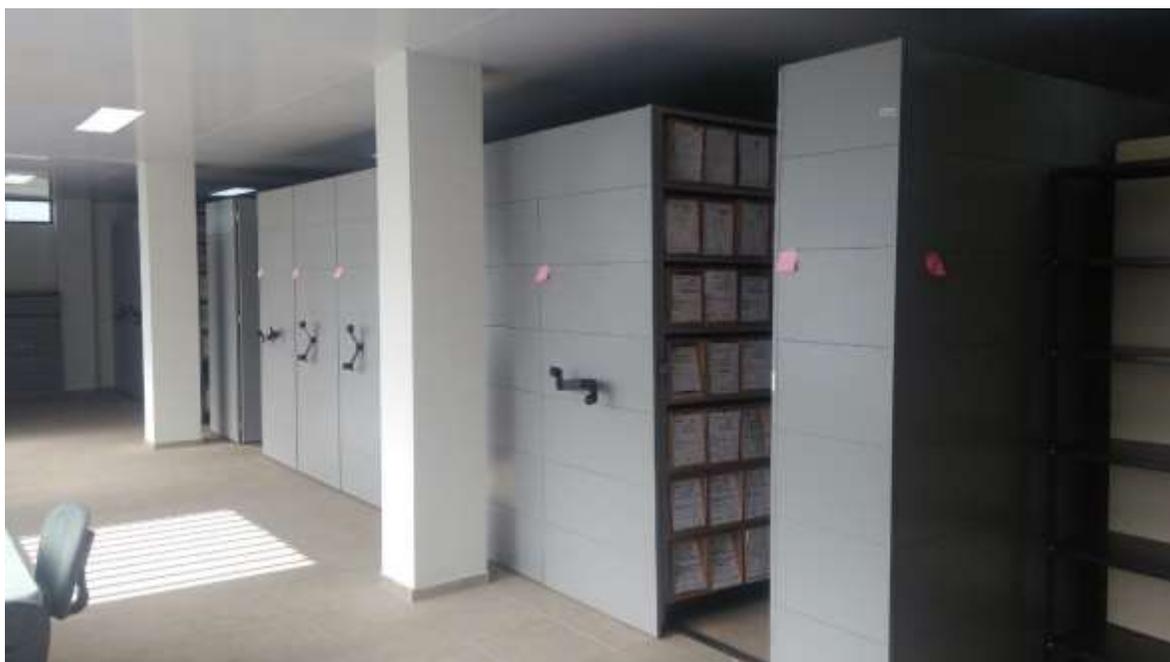
#### **FORMULAR E IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA ENTIDAD.**

#### **GESTIONES ADELANTADAS**

Con base en la normatividad vigente, aplicable a la Gestión documental corporativa, en particular la Ley 1712 Transparencia y acceso a la información pública, se ha estructurado el Programa de Gestión Documental sobre el cual se sustenta el avance del proyecto y requisitos de la Ley de transparencia y acceso a la información pública, así como la revisión y ajuste de los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos de la Corporación y la aplicación de las Tablas de Retención Documental. En la revisión y ajuste del Proceso de Gestión Documental, se realizó la actualización del Procedimiento de Gestión Documental en aspectos relacionados con el diseño, producción, conservación y disposición de los documentos, políticas de operación y las transferencias documentales. Dichas Tablas de Retención Documental TRD, Programa de Gestión Documental PGD y Tablas de valoración documental TVD se han venido implementado, de forma paulatina,

Asi mismo fue entregada la construcción de un área de 132 m2 donde fue ubicado el archivo histórico y el archivo central. En el momento se encuentran en proceso las transferencias documentales tipo 1 y 2 de los archivos de gestión que se hayan altamente congestionados, lo que ha permitido la organización y el buen almacenamiento de los expedientes inactivos de la entidad. Se continuó con la implementación y socialización de las Tablas de Retención Documental y Tablas de

Valoración Documental aprobadas por el comité interno de archivo en el año 2016, de conformidad con la Ley General de Archivo.



Se contrató la actualización del software de gestión documental-BESSOFT- , lo que permite la agilidad en los procesos, la información oportuna y la implementación paulatina de la política cero papel.

Se continuo con el proceso de Capacitación en temas archivísticos para los contratistas y/lo funcionarios de la entidad, Con las capacitaciones en el manejo, organización y custodia de los archivo físicos, se busca contribuir al conocimiento en Manejo de Archivos y poder aplicarlos en las actividades diarias de cada dependencia u oficina de la entidad, igualmente se pretende crear conciencia de la importancia de tener los archivos organizados, almacenados y custodiados dentro de los parámetros de la Ley General de Archivo (594 de 2000).

Así mismo fue trasladado el CENTRO DE DOCUMENTACION de la Entidad a un área contigua al archivo central, desde donde se presta un mejor servicio al usuario y se tendrá una mayor organización del acervo documental que allí reposa.

<b>% DE EJECUCIÓN FÍSICA FRENTE A LA UNIDAD DE MEDIDA</b> Asesor Servicio al Cliente <b>PROPUESTA FRENTE A LA META</b>	100%
---	------

**ALEJANDRA MARIA MOLINA TABORDA**  
Asesor servicio al cliente