

Servicio y atención al ciudadano

Informe de seguimiento a la gestión de las PQRSD

TRIMESTRE I DE 2024

Armenia, abril de 2024

Introducción

El presente documento corresponde al informe detallado del comportamiento 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 2 de enero y el 31 de marzo de 2024. En él, se evidencia la forma en que la entidad gestiona las PQRSD y permite a los responsables de cada proceso tomar acciones que permitan una mejor oportunidad de respuesta y prestación del servicio a 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 – celular 317-4274417.

Correo electrónico: servicioalcliente@crq.gov.co

WhatsApp: al número 317- 4274417

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.

1. ANÁLISIS CONSOLIDADO PQRSD I TRIMESTRE 2024

Durante el primer trimestre del 2024 la Corporación Autónoma Regional del Quindío recibió 1529 solicitudes por los diferentes canales de atención que tiene la entidad para su recepción.

TOTAL PQRSD RADICADAS DE ENERO A MARZO 2024	NÚMERO	PORCENTAJE
ENERO	481	31%
FEBRERO	594	39%
MARZO	454	30%
TOTAL	1529	100%

Tabla 1. PQRSD recibidas en el primer trimestre del 2024

Estas 1529 solicitudes fueron tipificadas según su contenido en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

PQRSD RECIBIDAS	NÚMERO	PORCENTAJE
PETICIONES	1112	73%
QUEJAS	1	0,07%
RECLAMOS	0	0,00%
SUGERENCIAS	2	0,13%
DENUNCIAS	414	27%
TOTAL	1529	100%

Tabla 2. PQRSD por tipo de solicitud

A través del software de gestión documental con el que cuenta la entidad, fueron asignadas a las diferentes oficinas y subdirecciones según su competencia.

PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Dirección General	186	12%
Control Interno	7	0%
Planeación	107	7%
Sancionatorio	61	4%
Jurídica	16	1%
Administrativa y Financiera	82	5%
Subdirección de Gestión Ambiental	219	14%
Regulación y Control	851	56%
TOTAL	1529	100%

Tabla 3. PQRSD por tipo de solicitud

A la fecha del informe, de las 1529 solicitudes, 1066 fueron atendidas y 463 se encontraban aún en trámite.

	ATENDIDAS	EN TRÁMITE	TOTAL
Dirección General	156	30	186
Control Interno	4	3	7
Planeación	73	34	107
Sancionatorio	41	20	61

Jurídica	3	13	16
Administrativa y Financiera	34	48	82
Subdirección de Gestión Ambiental	146	73	219
Regulación y Control	609	242	851
TOTAL	1066	463	1529

Tabla 4. PQRSD atendidas y en trámite primer trimestre del año

La dependencia con mayor número de solicitudes asignadas es la subdirección de regulación y control ambiental con 851 solicitudes lo que corresponde al 55.65% del total de solicitudes que recibe la Corporación, seguida de la subdirección de gestión ambiental con 14,32%.

Nota: Cabe aclarar que en el momento en que se realice seguimiento, y sean revisadas por cada oficina o subdirección, es factible que las solicitudes cambien de tipología según su contenido, y pueden ser trasladadas a otra oficina o dependencia según su competencia.

En el momento del seguimiento se habían trasladado 36 solicitudes por competencia a otra oficina o subdirección siendo la oficina de gestión ambiental la que más traslados realiza.

Durante el primer trimestre del 2024, las PQRSD con las temáticas de mayor demanda fueron:

Licencias, usos de suelo, determinantes ambientales e información para realizar trámites y permisos.

2. ATENCIÓN A DENUNCIAS.

En el I trimestre del año fueron atendidas por la Unidad de Reacción Inmediata y por la subdirección de regulación y control un total de 414 denuncias de las cuales 205 fueron denuncias anónimas. Las principales temáticas son tala de árboles, y tala y quema de guadua.

Los municipios con mayores denuncias de forma anónima son:

ARMENIA	86
CALARCA	37
CIRCASIA	19
SALENTO	13
FILANDIA	12
GENOVA	8

LA TEBAIDA	8
QUIMBAYA	7
BUENAVISTA	6
MONTENEGRO	5
CORDOBA	4

Tabla 5. Número de denuncias anónimas por municipio.

No. RADICADO	FECHA RECIBIDO	MES	NOMBRE / ENTIDAD	CLASES	ASUNTO	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA ENVIO	MUNICIPIO	SRCA O URIA	ESTADO
E00009-24	2/01/2024	ENERO	ANONIMO ND	Denuncias	TALANDO Y QUEMANDO ARBOLES PARA HACER CARBÓN VEGETAL HACIA LA VÍA PTO. ALEJANDRÍA - QUIMBAYA, CERCA AL HOTEL LAS HELICONIAS.	R00538-24	18/01/2024	QUIMBAYA	SRCA	CERRADO
E00021-24	2/01/2024	ENERO	ANONIMO ND	Denuncias	TALA DE GUADUA MANZANA O BARRIO ARCOIRIS	R01886-24	16/02/2024	ARMENIA	SRCA	CERRADO
E00033-24	3/01/2024	ENERO	ANONIMO ND	Denuncias	DENUNCIA POR TALA DE GUADUA Y ARBOLES	R00766-21 R00767-24	25/01/2024	ARMENIA	SRCA	CERRADO
E00053-24	3/01/2024	ENERO	ANONIMO ND	Denuncias	DENUNCIA POR EXPLOTACION MINERA CON GENERACION DE OLORES BUENAVISTA VEREDA SARDINEROS	R00474-24 R00896-24	30/01/2024	BUENAVISTA	SRCA	CERRADO

Tabla 6. Informe de denuncias anónimas I trimestre

El informe detallado de las denuncias anónimas que ingresaron durante el I trimestre del año se encuentra publicado en la página web de la Corporación.

3. PQRSD RADICADAS POR DIFERENTES ENTIDADES.

Durante el primer trimestre del 2024, las PQRSD de las entidades públicas de mayor demanda fueron:

PQRSD ENTES GUBERNAMENTALES Y DE CONTROL DE ENERO A MARZO 2024	NÚMERO	PORCENTAJE
Gobernación	10	3%
Alcaldías	142	47%
Procuraduría	70	23%
Contraloría	19	6%
Defensoría	2	1%
Fiscalía	5	2%

Personería	3	1%
Congreso	2	1%
Ejercito	0	0%
Policía	0	0%
Ministerios	51	17%
TOTAL	304	100%

Tabla 7. PQRSD recibidas de entes gubernamentales y de control

PQRSD ALCALDIAS A MARZO DE 2024	NÚMERO	PORCENTAJE
Armenia	23	16%
Calarcá	32	23%
Montenegro	10	7%
Salento	13	9%
La tebaida	8	6%
Circasia	10	7%
Córdoba	8	6%
Pijao	8	6%
Quimbaya	12	8%
Filandia	8	6%
Génova	8	6%
Buenavista	2	1%
TOTAL	142	100%

PQRSD OTRAS ALCALDIAS A MARZO DE 2024	NÚMERO	PORCENTAJE
BOGOTA	1	25%
SEVILLA	3	75%
TOTAL	4	100%

Tabla 8. PQRSD recibidas por las Alcaldías

Como resultado se identifica que las alcaldías son las de mayor número de solicitudes interpuestas a la entidad, y específicamente la alcaldía del municipio de Calarcá con un número de solicitudes correspondientes al 23%.

4. TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el periodo gestionado la oficina "dirección general" registra 26 traslados a otras entidades, debido a que la temática no correspondía a competencias de la

Corporación. Estos traslados corresponden al 13,97% del total de solicitudes recibidas, y fue a la Alcaldía de Armenia a la entidad donde mayor número de traslados por competencia se realizaron.

TRASLADOS POR COMPETENCIA DE ENERO A MARZO DE 2024	NÚMERO
Dirección General	26

Tabla 9. Traslados por competencia a otras entidades

5. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Del total de solicitudes recibidas durante el primer trimestre del 2024, el promedio de días de respuesta se encuentra en 10 días. Siendo la Oficina Asesora De Procesos Sancionatorios, Ambientales y Disciplinarios la de menor días de gestión, haciéndose acreedora a un incentivo que ofrece talento humano por buena gestión a las PQRSD.

Subdirección u Oficina	Promedio días de respuesta
Dirección	6
Oficina Asesora De Planeación	10
Subdirección de Regulación y Control Ambiental	12
Subdirección Administrativa y Financiera	9
Subdirección de Gestión Ambiental	13
Oficina Asesora Jurídica	13
Oficina Asesora De Procesos Sancionatorios, Ambientales Y Disciplinarios	5

Tabla 10. Promedio de días de respuesta por subdirección o oficina

6. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Para el tipo de documento “Solicitud de Información” durante el primer trimestre del 2024 se recibieron 144 radicados, las cuales se encuentran gestionadas.

Solicitud de información de enero a marzo 2024	
TOTAL	144

Tabla 11. Número de solicitudes de información recibidas

7. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad:

Durante el I trimestre se recibieron por parte de la ciudadanía dos sugerencias:

1. Implementar más programas de aprovechamiento de residuos en el sector industrial, agrícola y comercial, a partir de la política nacional de economía circular.
2. Tener en cuenta dentro del plan de acción institucional la priorización del proyecto PTAR- yaguos; – apoyar, invertir y hacer seguimiento a los acueductos rurales de Circasia – recuperación de las dos cuencas hidrográficas que rodean la cabecera municipal.

Y se recibe una queja la cual señala presuntas irregularidades dentro de un trámite de licencia y vertimientos.

8. ATENCIÓN GENERADA POR DIFERENTES CANALES VIRTUALES Y PRESENCIALES.

Durante el primer trimestre del 2024, la modalidad más usada para la demanda de servicios fue “correo electrónico”.

- Presencial: 1099
- Correo electrónico: 2113
- Página web: 153
- Teléfono móvil: 545 atenciones
- Telefónico fijo: 200 atenciones
- WhatsApp: 257 atenciones

Sin dudas los canales virtuales se han convertido en los preferidos por los ciudadanos ya que brindan comodidad, rapidez, fluidez en las conversaciones y la capacidad de interactuar de manera más directa; asimismo el whatsapp es uno de los más usados para interponer denuncias ambientales por la facilidad

que se tiene de enviar fotografías y videos de las situaciones que se presentan en el momento.

9. COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE PQRSD RECIBIDAS

I TRIMESTRE	2022	2023	2024
PETICIONES	1306	1232	1112
QUEJAS	2	0	1
RECLAMOS	1	0	0
SUGERENCIAS	1	0	2
DENUNCIAS	479	314	414
TOTAL	1789	1546	1529







Tabla 12. Comparativo PQRSD Trimestre I 2022-2023-2024

10. GESTIÓN REALIZADA POR EL PROCESO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Como apoyo a la gestión de las PQRSD, desde este año el proceso de servicio y atención al ciudadano crea base de datos en Drive de las PQRSD, la cual es una herramienta para facilitar la trazabilidad de las PQRSD en cada dependencia, de ahí la importancia de que sea diligenciada completa y correctamente con los datos que se solicitan, para así tener un buen manejo de la información. Esta base de datos es un apoyo al software de gestión documental con que cuenta la entidad y permite que las diferentes oficinas y subdirecciones gestionen con responsabilidad y en los términos establecidos por ley los radicados próximos a vencerse.

Además, son enviadas a través de correo electrónico base de datos con los radicados pendientes de respuesta y se realizan mesas de trabajo resaltando la importancia de gestionar en términos los radicados.

A continuación ejemplos de los correos enviados y presentaciones de las mesas realizadas:

Dirección General CRQ; Jorge Hernán Garcí...		Buenos días, respetuosamente les informo qu...	Elementos envi...	Vie 05/04
Oficina Asesora de Planeación CRQ		Buenos días, respetuosamente les informo qu...	Elementos envi...	Vie 05/04
Oficina Asesora Jurídica CRQ		Buenos días, respetuosamente les informo qu...	Elementos envi...	Vie 05/04
Subdirección de Gestión Ambiental CRQ		Buenos días, respetuosamente les informo qu...	Elementos envi...	Vie 05/04
Subdirección Administrativa y Financiera C...		Buenos días, respetuosamente les informo qu...	Elementos envi...	Vie 05/04
Subdirección de Regulación y Control Amb...		Buenos días, respetuosamente les informo qu...	Elementos envi...	Vie 05/04

PQRSD 2024

- Nota: De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, lo que va del año 2024 se recibieron en la Subdirección Administrativa y Financiera:

•51 PQRSD

Subdirección u Oficina	Subdirección Administrativa y Financiera
PQRSD Radicadas	51
Promedio días de respuesta	5
PQRSD con respuesta	14
PQRSD a tiempo de respuesta	21
PQRSD sin respuesta	16
PQRSD PENDIENTES DE LA PÁGINA WEB	



PQRSD 2024

- Nota: De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, lo que va del año 2024 se recibieron en la Oficina Asesora De Procesos Sancionatorios, Ambientales y Disciplinarios:

•66 PQRSD

Subdirección u Oficina	Oficina Asesora Jurídica
PQRSD Radicadas	66
Promedio días de respuesta	6
PQRSD con respuesta	47
PQRSD a tiempo de respuesta	9
PQRSD sin respuesta	10
PQRSD PENDIENTES DE LA PÁGINA WEB	0



PQRSD 2024

- Nota: De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, lo que va del año 2024 se recibieron en la Subdirección de Gestión Ambiental:

•165 PQRSD

Subdirección u Oficina	Subdirección de Gestión Ambiental
PQRSD Radicadas	165
Promedio días de respuesta	12
PQRSD con respuesta	112
PQRSD a tiempo de respuesta	38
Traslados	5
PQRSD sin respuesta	10
PQRSD PENDIENTES DE LA PÁGINA WEB	4



Para facilitar la gestión de las respuestas a las PQRSD, el proceso de servicio y atención al ciudadano creo los siguientes formatos de respuesta:



FO-S-44 Formato Carta Tipo Peticiones Incompletas.docx



FO-S-45 Formato Carta Tipo Traslado por Competencia al Usuario.docx



FO-S-46 Formato Carta Tipo Traslado por Competencia a la Entidad.docx



FO-S-48 Respuesta a Denuncia Anonima.docx



FO-S-49 Solicitud Prórroga de Respuesta.docx

Por último, durante el I trimestre del año, el proceso de servicio y atención al ciudadano realiza capacitaciones sobre el tratamiento a las PQRSD, sobre la política institucional de servicio al ciudadano, el protocolo de servicio al cliente y atención incluyente y diferencial; los viernes de 2:00 p.m a 4:00 p.m espacio que la entidad establece para realizar capacitaciones a todos los funcionarios de la Corporación. Así mismo, establece actividades dentro de su Plan Anticorrupción y Atención del Ciudadano 2024 que apuntan al mejoramiento en la atención en el servicio que ofrece la Corporación a la ciudadanía.

***Información tomada del sistema de gestión documental de la entidad (beesoft)

Se presenta el informe correspondiente al primer trimestre de 2024 / proceso de servicio y atención al ciudadano CRQ