

# RESULTADOS SOCIALIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2024

JAIDER ARLES LOPERA SOSUCUE.  
**Director**

JORGE HERNAN GARCIA SIERRA.  
**Asesor de Dirección**

**Revisó y aprobó**

Catalina Gómez Montoya – Jefe Oficina Asesora de Servicio al Cliente.

**Elaborado por:**  
Angie Katherine Álvarez L. – Contratista

## INDICE

1. Introducción
2. Fuente de Información
3. Resultados Evaluación  
Participación ciudadana.
4. Conclusiones y  
Recomendaciones



# 1. INTRODUCCIÓN


La participación ciudadana en el diagnóstico y la identificación de necesidades implica la colaboración activa de la comunidad, organizaciones y la sociedad en general para reconocer y analizar los problemas, desafíos y necesidades presentes. Este enfoque facilita la creación de políticas, programas, planes y proyectos que se alineen con la realidad y las demandas específicas del territorio. Además, asegura que las soluciones propuestas sean pertinentes, efectivas y sostenibles a largo plazo.

Para la Socialización y Elaboración de la Estrategia Anual de Atención al Ciudadano Vigencia 2024, la Corporación Autónoma Regional del Quindío realizó un taller participativo, donde se vincularon diferentes grupos poblacionales; con el objetivo de garantizar que las diferentes perspectivas, necesidades y preocupaciones sean tenidas en cuenta en el diseño de la estrategia e identificar problemas o áreas de mejora que quizás no hayan sido consideradas inicialmente.

El presente documento, contiene la evaluación de la ciudadanía respecto al taller participativo realizado por la entidad en el Aula Ambiental de la CRQ, para asegurar que el proceso de elaboración de la estrategia sea transparente y abierto a la comunidad en general para la construcción de la "Estrategia Anual de Atención al Ciudadano Vigencia 2024"

## 2. FUENTE DE INFORMACIÓN.

Se realizó la evaluación del taller para asegurar que el proceso de elaboración de la estrategia sea transparente y abierto a la comunidad en general a través del instrumento "encuesta de socialización y elaboración de la estrategia Anual de atención al ciudadano vigencia 2024". La encuesta fue aplicada a 11 participantes una vez finalizado el taller.

	<p><b>CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO</b>  <b>PROCESO: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>  <b>DOCUMENTO: Encuesta Evaluación</b>  <b>Planeación Participativa</b></p>		
Versión: 01	Fecha:	Código:	Página 4 de 12
<p>Este espacio con los ciudadanos, organizaciones comunitarias, entidades públicas y otros grupos interesados, permite garantizar que la estrategia anual de servicio al ciudadano vigencia 2024 sea desarrollada reflejando las necesidades y expectativas de la población. Esto ayuda a fortalecer la relación entre la CRQ y todos los grupos poblacionales, promoviendo la confianza y la legitimidad de las acciones de la Corporación.</p>			
<p>Fecha: <i>Ingrese la fecha aquí</i></p>			
<p>Acepta la política de protección de datos personales  <a href="https://crq.gov.co/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-y-proteccion-de-datos-personales/">https://crq.gov.co/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-y-proteccion-de-datos-personales/</a>  <span style="float: right;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></span></p>			
<p>1. ¿Está de acuerdo con la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano ?          Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>			
<p>2. Si su respuesta anterior fue <b>No</b>, por favor explique el motivo:          _____</p>			
<p>3. ¿Qué sugerencias o comentarios tiene frente a la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano vigencia 2024?          _____</p>			

4. ¿Qué fue lo que más le llamo la atención de la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano vigencia 2024?

---

5. ¿Por qué medio prefiere que se le compartan los resultados arrojados en el taller de socialización y elaboración de la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano vigencia 2024?

- Página Web de la Entidad
- Correo Electrónico

6. Si su respuesta anterior fue: Correo Electrónico, por favor escriba su dirección

---

---

7. Grupo poblacional al que pertenece

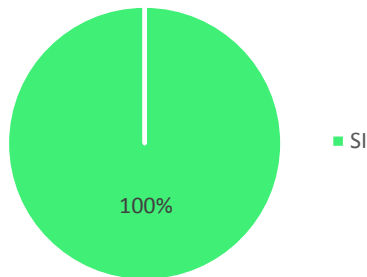
- Servidores/as y contratistas de la entidad
- Ciudadanía en general
- Personas en condición de discapacidad
- Personas con identidad de género diversas
- Personas en proceso de reintegración y reincorporación
- Personas pertenecientes a grupos étnicos
- Servidores/as y contratistas de otras entidades
- Colaboradores/as y empleados/as de la empresa privada
- Academia
- Colectivos u organizaciones de la sociedad civil relacionados con el quehacer de la entidad
- Ninguna de las anteriores
- Otra: \_\_\_\_\_

8. Si presenta algún tipo de discapacidad, por favor indique cuál:

- Física
- Auditiva
- Visual
- Sordoceguera
- Psicosocial
- Intelectual
- Múltiple

## 3. Resultado de la Encuesta de socialización y elaboración de la estrategia Anual de atención al ciudadano vigencia 2024

¿Está de acuerdo con la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano vigencia 2024 de la CRQ?



El 100% de los asistentes al taller indican que se encuentran de acuerdo con la estrategia anual de atención al ciudadano vigencia 2024.

Gráfico No.1 – Fuente: Elaboración propia

A la pregunta: ¿Que sugerencias o comentarios tiene frente a la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano Vigencia 2024?, el 73% de los participantes del taller indicaron que se encuentran de acuerdo con lo expuesto y no tienen sugerencias frente a la estrategia.

En un porcentaje menor, los usuarios recomendaron mejorar la accesibilidad web para personas con discapacidades, realizar las estrategias directamente en los municipios y ampliar la cobertura con más centros de servicios ciudadanos para generar mayor cercanía con la población.

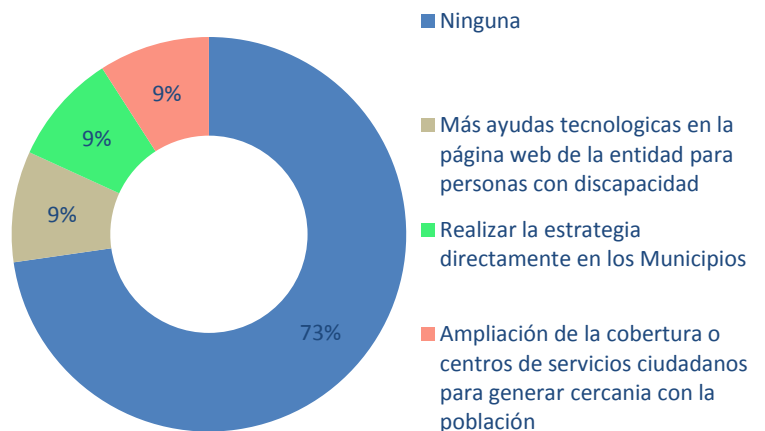


Gráfico No. 2 – Fuente: Elaboración propia

## ¿Qué fue lo que más le llamo la atención de la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano vigencia 2024 de la CRQ?

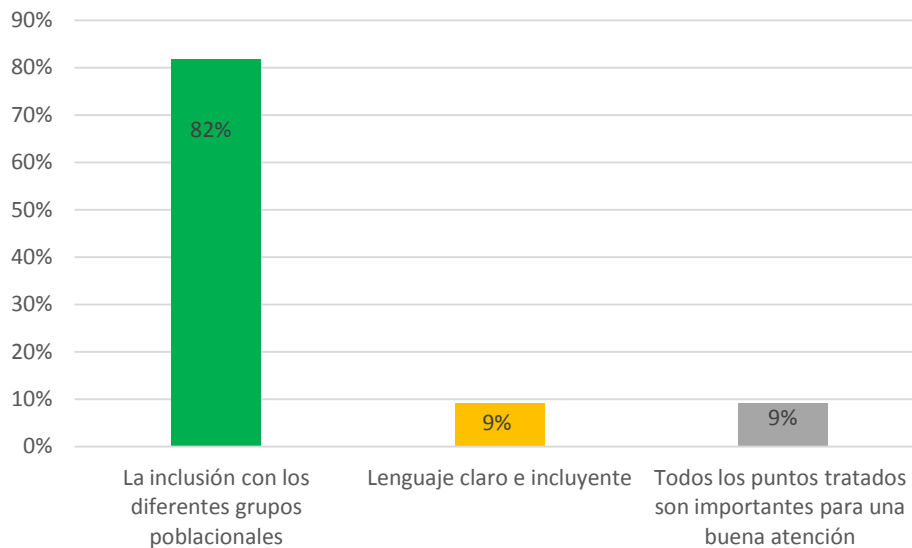


Gráfico No. 3 – Fuente: Elaboración propia

Lo que más llamó la atención de la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano vigencia 2024, fue el fuerte énfasis en la inclusión, con el 82% de los encuestados destacando la importancia de involucrar a diferentes grupos poblacionales en todos los procesos de atención. Además, un 9% valoró el uso de un lenguaje claro e incluyente, mientras que otro 9% consideró que todos los puntos tratados son cruciales para una buena atención al usuario.

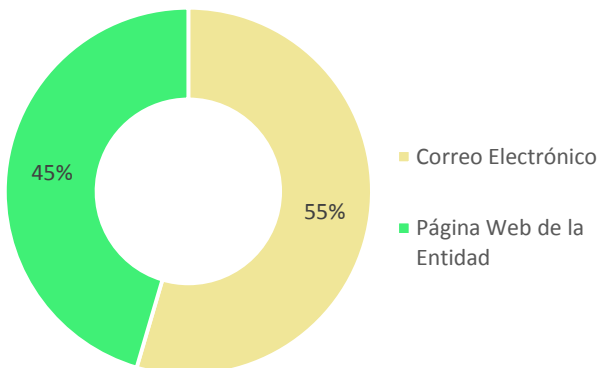
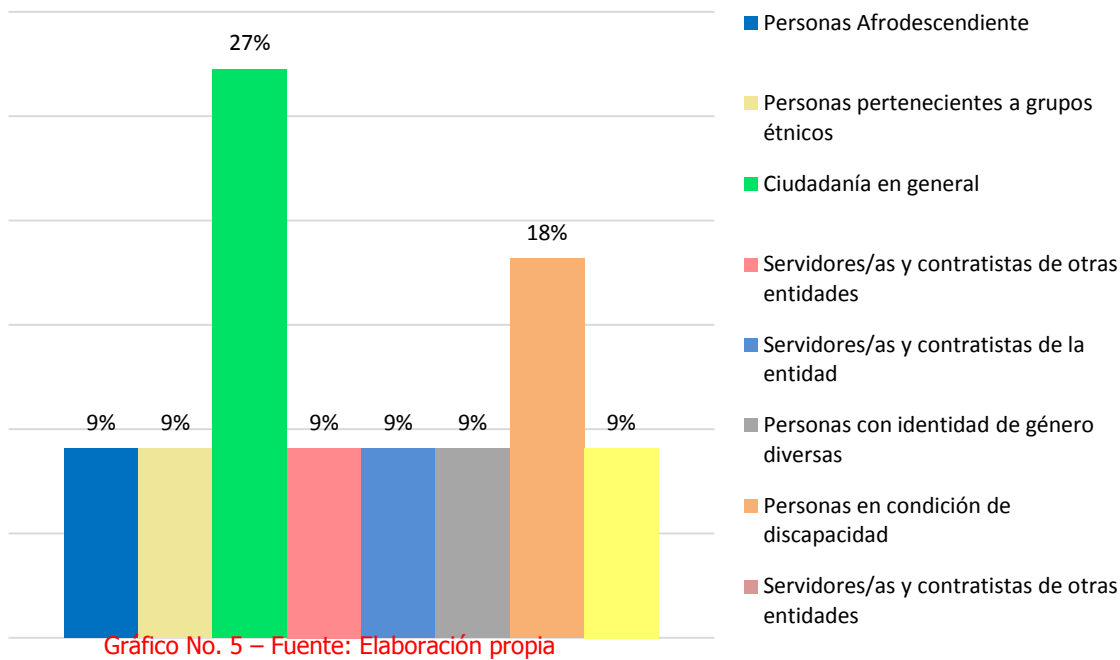


Gráfico No. 4 – Fuente: Elaboración propia

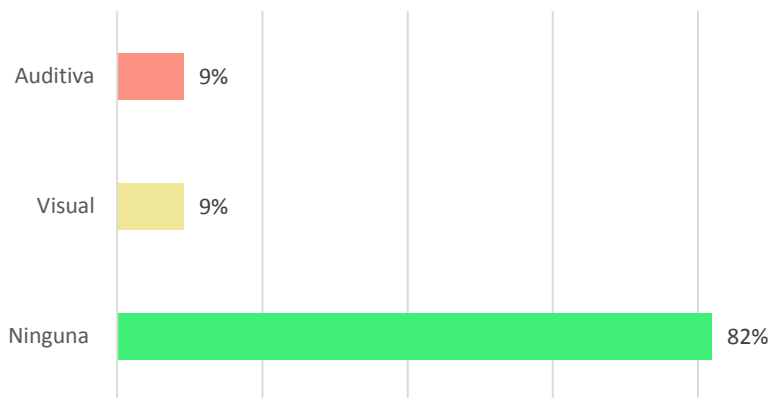
A la pregunta ¿Por qué medio prefiere que se le compartan los resultados arrojados en el taller de socialización de la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano vigencia 2024? El 55% de los usuarios indican que prefieren que sea por medio del correo electrónico, seguido de un 45% a través de la página web de la entidad.

### Grupo poblacional al que pertenece



Al analizar el grafico No.5, se observa que el grupo más representado entre los participantes del taller es la "Ciudadanía en general" (27%), seguido por "Personas en condición de discapacidad" (18%). Otros grupos como "Personas Afrodescendientes", "Personas pertenecientes a grupos étnicos", "Personas con identidad de género diversas", y "Servidores/as y contratistas" de diversas entidades tienen una representación del 9% cada uno.

### Presenta algún tipo de discapacidad



A la pregunta ¿Presenta algún tipo de discapacidad? La mayoría de los participantes, representando un 82% indicaron que no presentan ningún tipo de discapacidad. Sin embargo, hay una pequeña representación de personas con discapacidades visuales (9%) y auditivas (9%), lo que destaca la importancia de considerar y atender las necesidades específicas de estas minorías para asegurar un servicio inclusivo y accesible para todos los ciudadanos.



## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El taller organizado por la Corporación Autónoma Regional del Quindío, se realiza con el fin de garantizar la transparencia y participación ciudadana en la elaboración de la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2024. La evaluación posterior del taller a través de la encuesta permitió recopilar retroalimentación directa de los participantes, evidenciando un compromiso por parte de la entidad con la mejora continua y la adaptación a las necesidades cambiantes de la población.

Entre las sugerencias proporcionadas por los participantes se encuentran mejoras en la accesibilidad web para personas con discapacidades, la realización de las estrategias en los municipios y la ampliación de la cobertura con más centros de servicios ciudadanos para generar mayor cercanía con la población.

El énfasis en la inclusión fue uno de los aspectos más destacados de la Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano, resaltado por la mayoría de los encuestados. Esto demuestra un compromiso con la equidad y la diversidad, así como un reconocimiento de la importancia de atender las necesidades de todos los grupos poblacionales de manera inclusiva y equitativa.

En conclusión, la CRQ demuestra un enfoque proactivo hacia la participación ciudadana y la mejora continua en la prestación de servicios, lo que contribuye a fortalecer la relación con la comunidad, promover la confianza y la legitimidad de sus acciones, y garantizar una atención al ciudadano pertinente, efectiva y sostenible a largo plazo.

Estrategia de Atención al Ciudadano					
Corporación Autónoma Regional del Quindío					
2024					
ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
Socializar los protocolos de servicio al ciudadano contenidos dentro del Plan Institucional de servicio al ciudadano.	Realizar socialización sobre los protocolos de servicio al ciudadano establecidos para los diferentes canales de atención. Capacitar al menos al 80 % de los funcionarios y contratistas que dentro de sus funciones este la atención al ciudadano, para una implementación homogénea de su contenido.	Grupo de Servicio y atención al ciudadano.	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	
Promover estímulos a los funcionarios encargados de atención al ciudadano	Realizar un plan de incentivos a los funcionarios que cumplan con la normativa de las PQRSD	Grupo de Servicio y atención al ciudadano y subdirección administrativa y financiera	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	
Realizar capacitaciones sobre la normatividad relacionada con el tratamiento a las PQRSD.	Realizar Dos (2) Capacitaciones al año sobre la normatividad relacionada con el tratamiento a las PQRSD.	Grupo de Servicio y atención al ciudadano	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	
Diagnosticar y definir de acuerdo a los informes de P.Q.R.S.D. la información más solicitada o las dudas más claras de los usuarios hacia la corporación y establecer estrategias de comunicación y respuesta de las más recurrentes.	Socializar información sobre las solicitudes más frecuentes y sus respuestas correspondientes, buscando mejorar la atención que se le brinda al ciudadano.	Grupo de Servicio y atención al ciudadano	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	
Capacitar a todo el talento humano de la entidad en servicio al ciudadano y atención incluyente y diferencial.	Dos (2) capacitaciones en atención incluyente y diferencial. Capacitar al menos al 70 % de los funcionarios y contratistas que dentro de sus funciones este la atención al ciudadano.	Grupo de Servicio y atención al ciudadano y subdirección administrativa y financiera	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	

ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
Fortalecer el grupo de servicio al cliente con el propósito de brindar una mejor atención al ciudadano.	Reorganizar el personal de servicio al cliente, buscando mejorar la atención que se le brinda al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Grupo de Servicio y atención al ciudadano	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	
Fortalecer, difundir y promocionar los canales de atención dispuestos por la entidad.	Fortalecer el uso de los canales virtuales con los que cuenta la entidad.	Grupo de Servicio y atención al ciudadano	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	
De acuerdo a los resultados arrojados por la caracterización de grupos de valor, lleva oferta institucional a las veredas identificadas en la caracterización.	Socializar la oferta institucional al 70% de las veredas identificadas en la caracterización.	Grupo de Servicio y atención al ciudadano- Dirección	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	
Publicar trimestral los informes del comportamiento de las PQRSD en la Corporación.	Publicación de cuatro (4) informes en página web.	Grupo de Servicio y atención al ciudadano	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	
Fortalecer el material dirigido hacia la ciudadanía en lenguaje claro.	Traducir a lenguaje claro formatos y procedimientos de cara al ciudadano.	Grupo de Servicio y atención al ciudadano	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	
Implementación de la estrategia de Unidades de Gestión Ambiental en los municipios del Departamento (UGA)	Una (1) estrategia implementada	Grupo de Servicio y atención al ciudadano	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	
Realizar jornadas de socialización a los ciudadanos en los municipios y corregimientos sobre la oferta institucional de la CRQ.	Realizar seis (4) ferias de servicio al año.	Grupo de Servicio y atención al ciudadano	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	

ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
Implementación de la Unidad de Reacción Inmediata Ambiental (URIA)	Una (1) estrategia implementada	Grupo de Servicio y atención al ciudadano	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	
Efectuar la medición del índice de satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor.	Medir y analizar el 100 % de las encuestas de satisfacción implementadas.	Grupo de Servicio y atención al ciudadano	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	
Interpretar procedimientos a lenguas nativas	Interpretar un procedimientos en por lo menos una lengua nativa	Grupo de Servicio y atención al ciudadano	15 de febrero a 15 de diciembre de 2024	0%	