



“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 30 de septiembre 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](mailto:servicioalcliente@crq.gov.co)

**WhatsApp:** al número 317- 4274417

**Chat ambiental:** ingresando a nuestro portal [www.crq.gov.co](http://www.crq.gov.co)

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

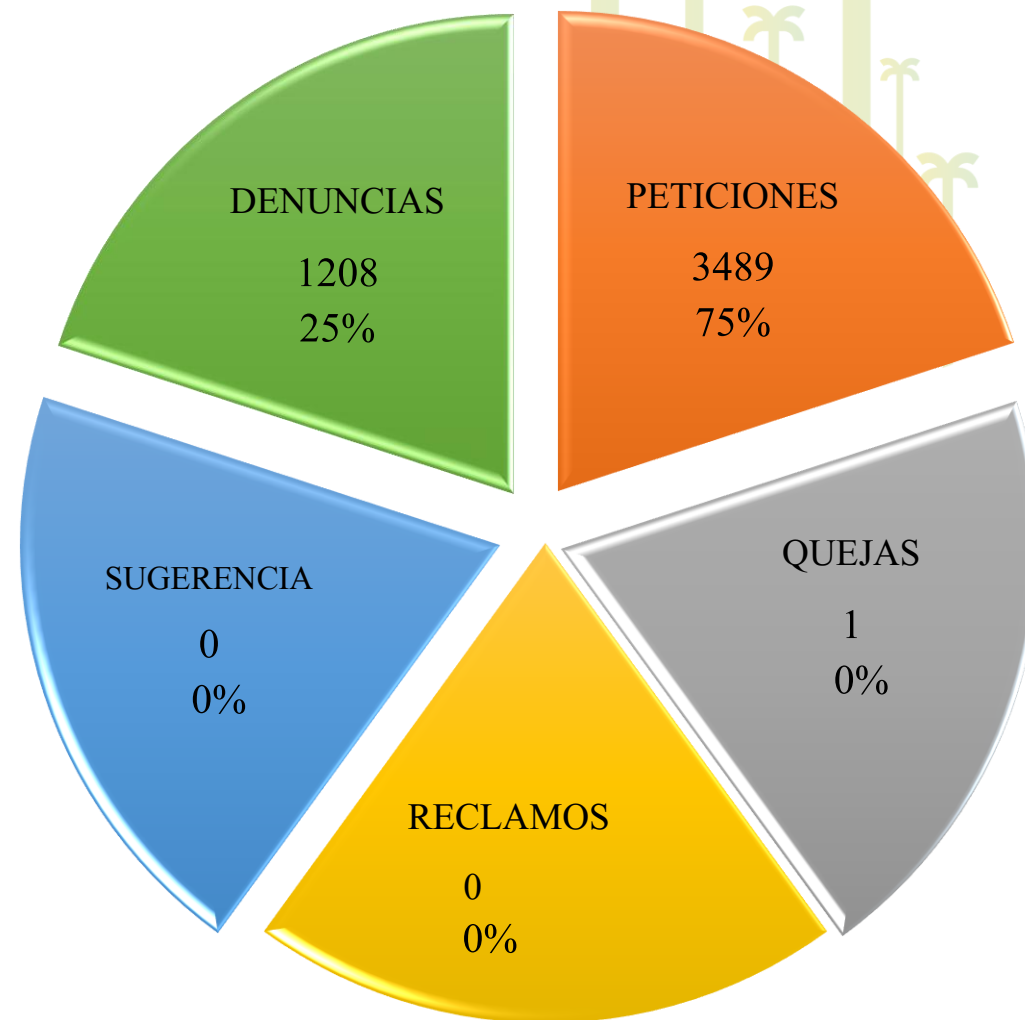
viernes de 7:30 – 12:00 pm y de 2:00 a 4:00 pm



De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, hasta el tercer trimestre de 2023, se recibieron:

# 4.698 PQRSD

**Nota:** Durante este periodo no hubo solicitudes a las cuales se les haya negado el acceso a la información.



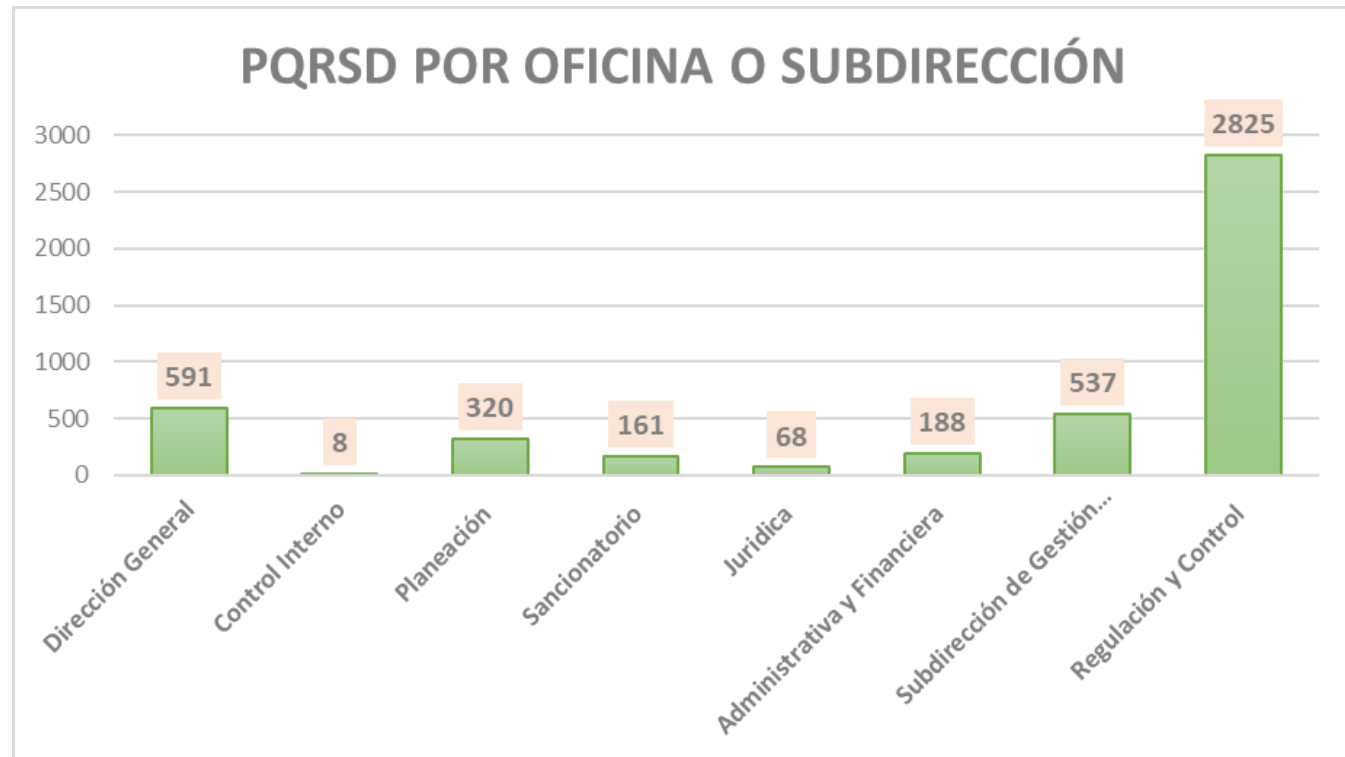
Grafica 1. PQRSD por modalidad de petición

\*La información del presente informe es suministrada por el sistema de gestión documental de la Corporación (beesoft).



## PQRSD por subdirección u oficina

De las 4698 PQRSD, la subdirección de regulación y control ambiental tiene el mayor número con un 60% del total de las PQRSD, seguida por Dirección general con un 13%.

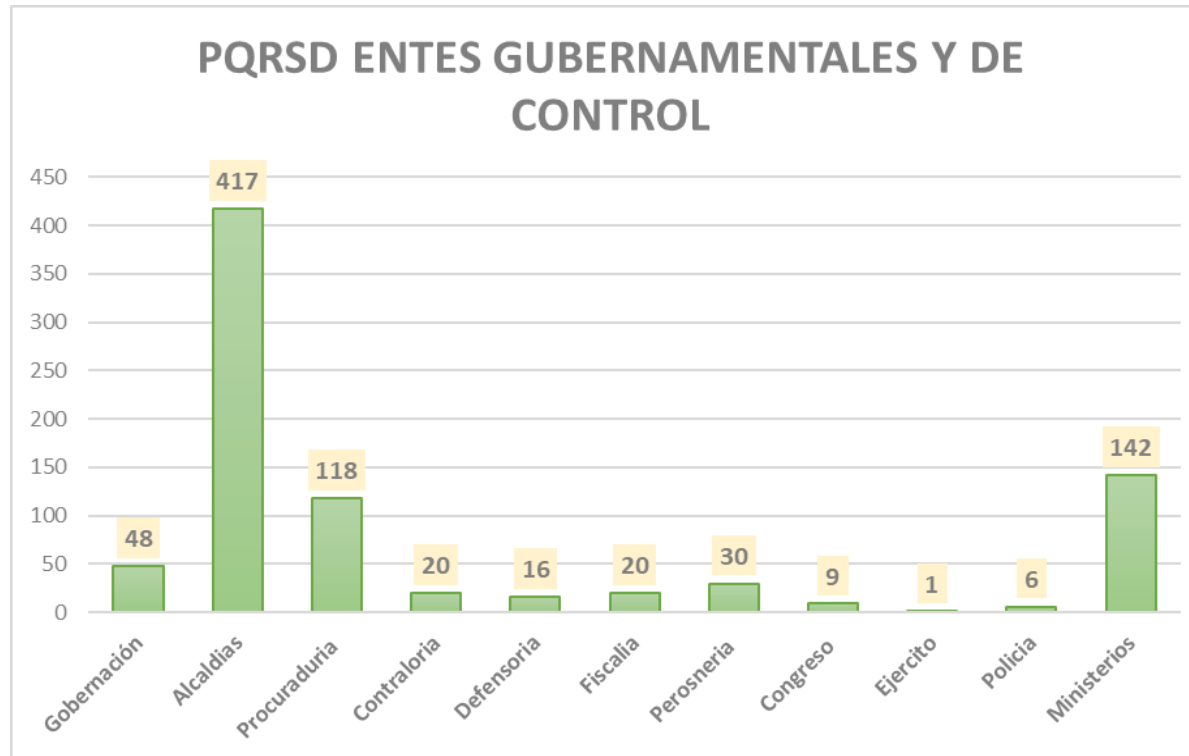


Grafica 2. PQRSD por subdirección-oficina

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



# Consolidado de PQRSD entes gubernamentales y de control



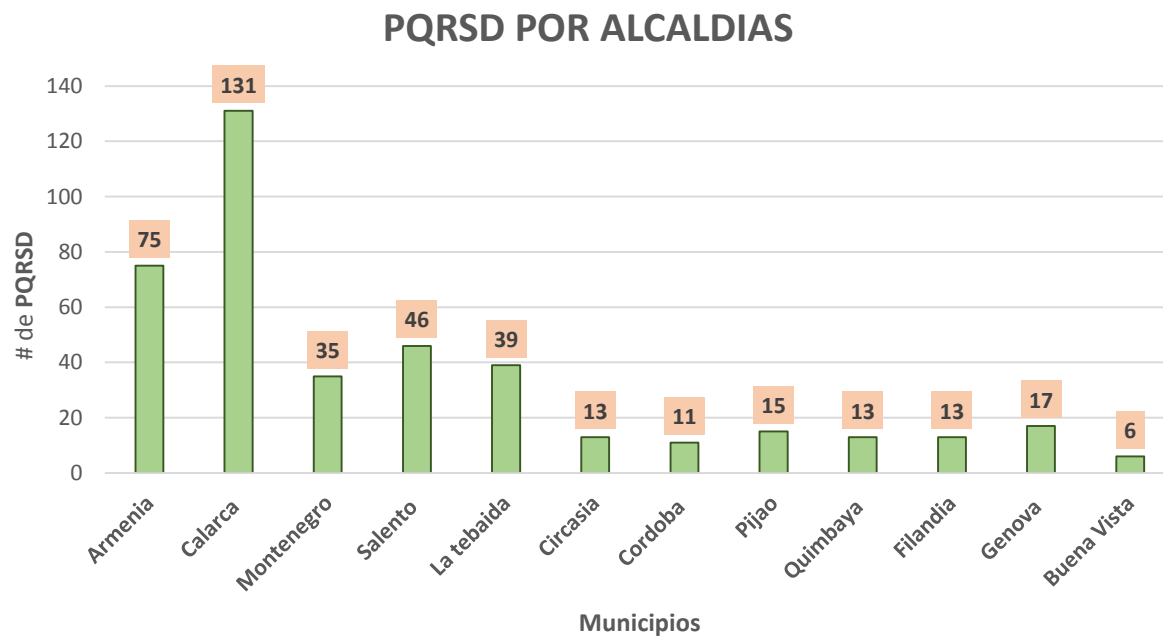
Grafica 3. PQRSD entes gubernamentales y de control

PQRSD ENTES GUBERNAMENTALES Y DE CONTROL HASTA EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023	NÚMERO	PORCENTAJE
Gobernación	48	6%
Alcaldías	417	50%
Procuraduría	118	14%
Contraloría	20	2%
Defensoría	16	2%
Fiscalía	20	2%
Personería	30	4%
Congreso	9	1%
Ejército	1	0%
Policía	6	1%
Ministerios	142	17%
<b>TOTAL</b>	<b>827</b>	<b>100%</b>

De las 827 PQRSD radicadas por los entes gubernamentales y de control, el 50% corresponde a las alcaldías seguida del 17% que corresponde a los ministerios.



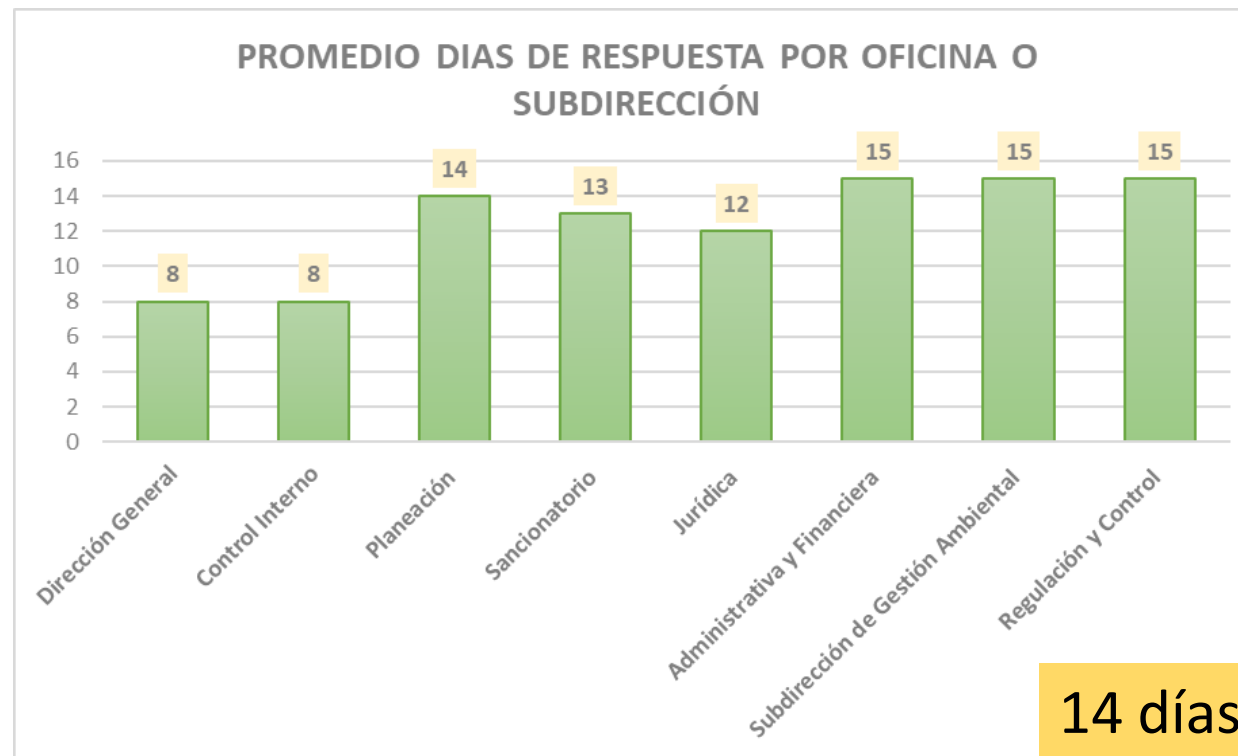
# PQRSD por Alcaldías



Gráfica 4. PQRSD radicadas por las alcaldías

El 32% de las PQRSD que son radicadas por las alcaldías provienen de la Alcaldía de Calarcá correspondiente a 131 solicitudes, seguida por la Alcaldía de Armenia con un 18%.

# Promedio días de respuesta por dependencia



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





# Comparativo PQRSD

TOTAL PQRSD RADICADAS DE ENERO A SEPTIEMBRE 2023	NÚMERO
ENERO	417
FEBRERO	498
MARZO	634
ABRIL	509
MAYO	606
JUNIO	509
JULIO	473
AGOSTO	551
SEPTIEMBRE	501
TOTAL	4698

Total **PQRSD** radicadas de enero a septiembre 2023

Comparativo cifras PQRSD 2022 vs 2023 hasta el 30 de septiembre.	2022	2023
Peticiones	3644	3489
Quejas	9	1
Reclamos	4	0
Sugerencias	4	0
Denuncias	1277	1208
Total PQRSD	4938	4698
Tiempo de respuestas a PQRSD (en días)	8	14
Subdirección de regulación y control ambiental con más PQRSD	3138	2825

Comparativo cifras **PQRSD** 2022 vs 2023 correspondiente a los tres primeros trimestres del año



# 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 trimestral de la vigencia 2023 respecto a las solicitudes radicadas en la oficina de servicio 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	52
DENUNCIAS	6
OTROS	40
TOTAL	98

Nota: El mayor número de traslados por competencias son remitidos a planeación municipal, y a las diferentes alcaldías de los municipios del Quindío.

## 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 los protocolos adecuados de los enjambres de abejas.  
El traslado o reubicación de enjambre de abejas, corresponde a las Secretarías de Gobierno y/o Comités Municipales Ley 2123 de 2022.
- 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 tengas 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.

Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad: durante el periodo informado, se recibe agradecimiento por parte de la Junta de acción comunal de Guaduales de la Villa primer sector, por ser pieza importante en realizar acciones que generan impacto en el medio ambiente

Se recibe una queja por problemas de estacionamiento de vehículos en zona de estacionamiento prohibido, la cual fue trasladada al Instituto departamental de tránsito del Quindío.