



“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 diciembre 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

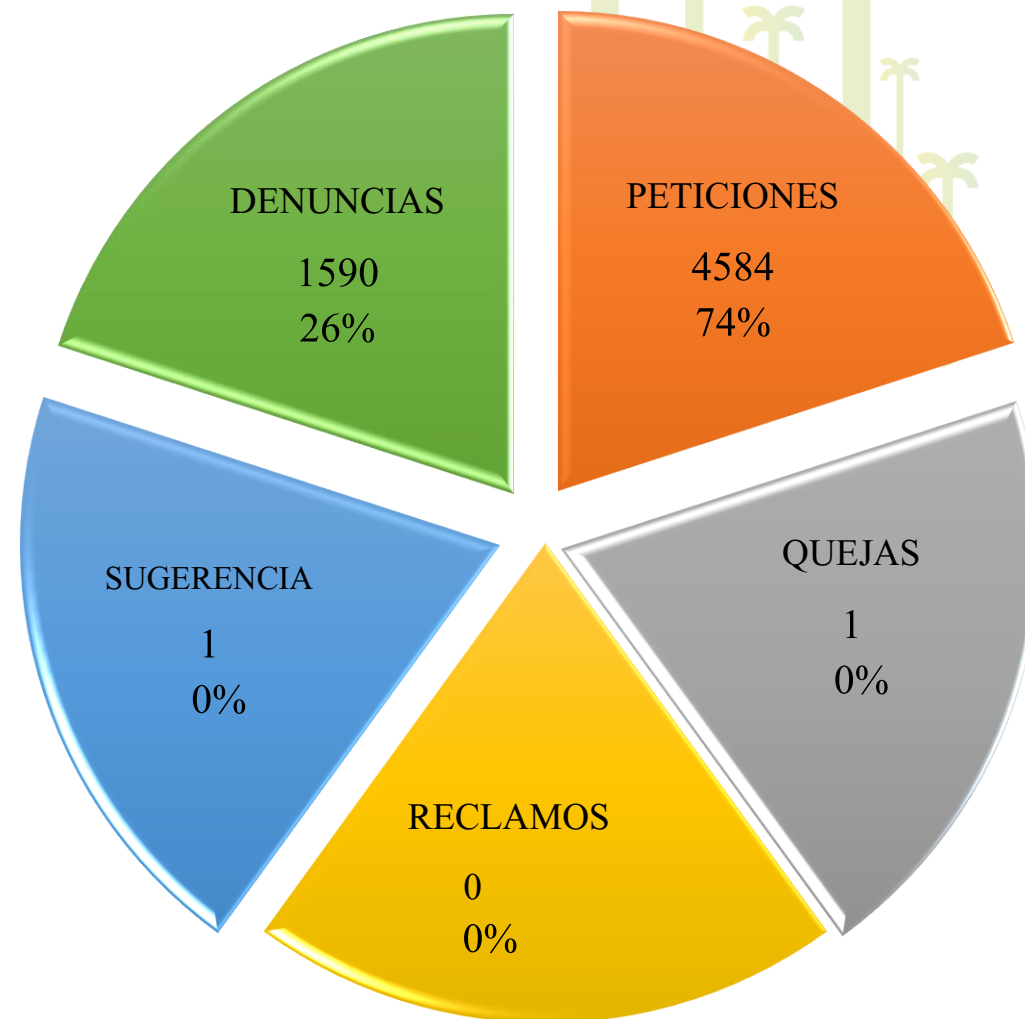
viernes de 7:30 – 12:00 pm y de 2:00 a 4:00 pm



De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, hasta el 31 diciembre de 2023, se recibieron:

6.176 PQRS

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



Grafica 1. PQRS 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

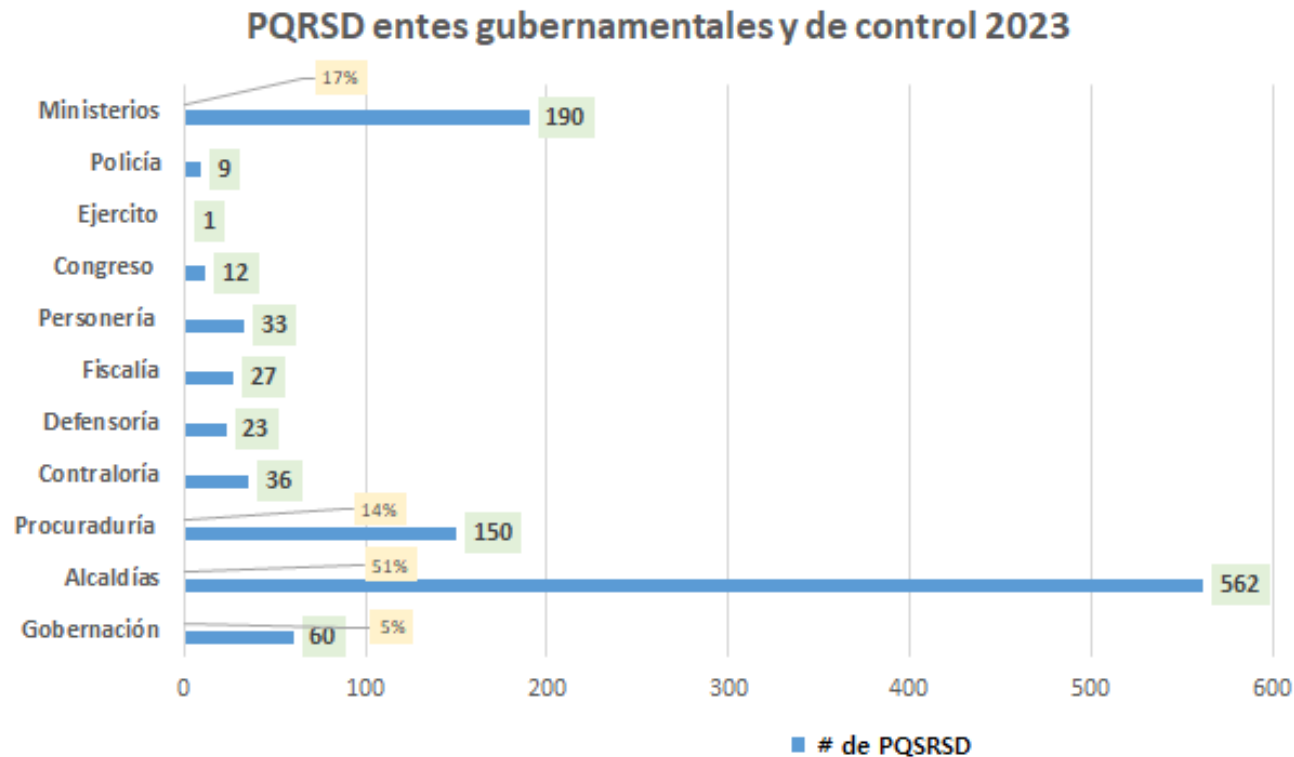
De las 6.176 PQRSD, la subdirección de regulación y control ambiental tiene el mayor número con un 60% del total de las PQRSD, seguida por Dirección general con un 13%.

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS A DICIEMBRE DEL 2023	NÚMERO	PORCENTAJE
Dirección General	813	13%
Control Interno	9	0%
Planeación	412	7%
Sancionatorio	199	3%
Jurídica	117	2%
Administrativa y Financiera	235	4%
Subdirección de Gestión Ambiental	672	11%
Regulación y Control	3719	60%
TOTAL	6176	100%

Tabla 1. PQRSD por subdirección-oficina

Consolidado de PQRSD entes gubernamentales y de control



Grafica 2. PQRSD entes gubernamentales y de control

PQRSD ENTES GUBERNAMENTALES Y DE CONTROL 2023	NÚMERO	PORCENTAJE
Gobernación	60	5%
Alcaldías	562	51%
Procuraduría	150	14%
Contraloría	36	3%
Defensoría	23	2%
Fiscalía	27	2%
Personería	33	3%
Congreso	12	1%
Ejercito	1	0%
Policia	9	1%
Ministerios	190	17%
TOTAL	1103	100%

Tabla 2. PQRSD entes de gubernamentales y de control

De las 1103 PQRSD radicadas por los entes gubernamentales y de control, el 51% corresponde a las alcaldías seguida del 17% que corresponde a los ministerios.



PQRSD por Alcaldías



El 33% de las PQRSD que son radicadas por las alcaldías provienen de la Alcaldía de Calarcá correspondiente a 186 solicitudes, seguida por la Alcaldía de Armenia con un 18%.



Consolidado de PQRSD

TOTAL PQRSD RADICADAS POR MESES	NÚMERO
ENERO	417
FEBRERO	497
MARZO	633
ABRIL	507
MAYO	605
JUNIO	508
JULIO	471
AGOSTO	547
SEPTIEMBRE	502
OCTUBRE	575
NOVIEMBRE	521
DICIEMBRE	393
TOTAL	6176

Tabla 3. Total **PQRSD** radicadas de enero a diciembre 2023

COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS	2022	2023
PETICIONES	4913	4584
QUEJAS	20	1
RECLAMOS	5	0
SUGERENCIAS	5	1
DENUNCIAS	1690	1590
TOTAL	6633	6176

Tabla 4. Comparativo cifras **PQRSD** 2022 vs 2023

*Promedio días de respuesta de PQRSD por subdirección-oficina
15 días*

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	63
DENUNCIAS	10
OTROS	40
TOTAL	113

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:

- Se recibe sugerencia para colocar pasamanos en las escalas ubicadas en el último bloque de la Corporación.

Durante el cuarto trimestre del año, no se reciben más recomendaciones de particulares, dirigidas a mejorar el servicio de la Corporación.