



Servicio y atención al ciudadano

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD SEMESTRE I DE 2024

Armenia, julio de 2024



Protegiendo el futuro





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 2 de enero y el 30 de junio de 2024. En él, 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 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 – 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.

En el presente informe se realiza análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2024 y describen las acciones de seguimiento y la gestión adelantada por las dependencias de la entidad.

Protegiendo el futuro

•ANÁLISIS CONSOLIDADO PQRSD I SEMESTRE 2024

Durante el primer semestre del 2024 la Corporación Autónoma Regional del Quindío recibió 3417 solicitudes por los diferentes canales de atención que tiene la entidad para su recepción, siendo el mes de abril en el que más se recibieron PQRSD con 743 correspondiente al 22%.

Tabla 1. PQRSD radicadas de enero a junio de 2024

TOTAL PQRSD RADICADAS POR MESES	NÚMERO
ENERO	473
FEBRERO	583
MARZO	446
ABRIL	743
MAYO	662
JUNIO	510
TOTAL	3417

Protegiendo el futuro

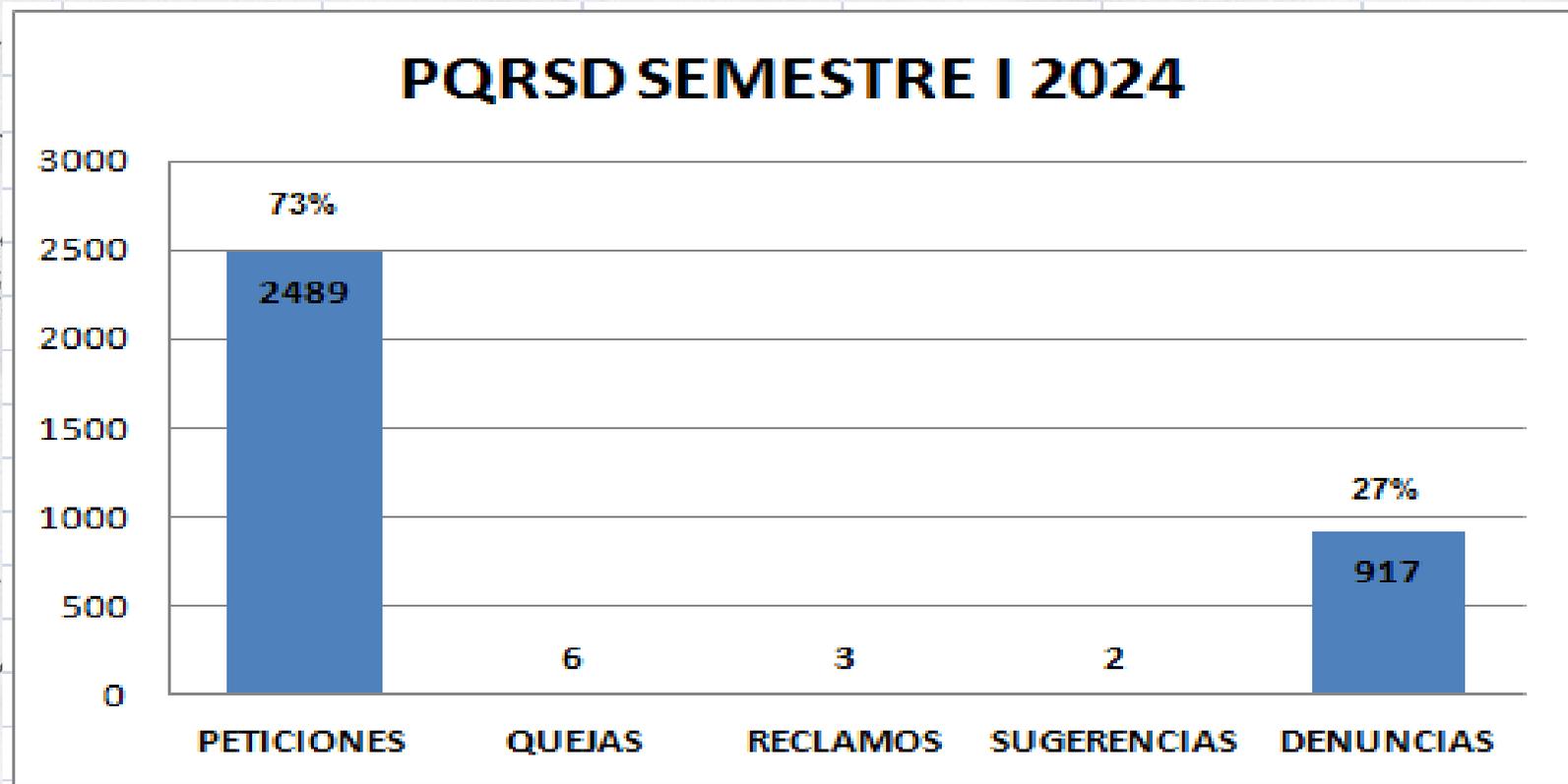


Estas 3417 solicitudes fueron tipificadas según su contenido en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias así:

Tabla 2. PQRSD por tipo de solicitud

PQRSD RECIBIDAS	NÚMERO	PORCENTAJE
PETICIONES	2489	73%
QUEJAS	6	0,18%
RECLAMOS	3	0,09%
SUGERENCIAS	2	0,06%
DENUNCIAS	917	27%
TOTAL	3417	100%

Protegiendo el futuro



Gráfica 1. 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.

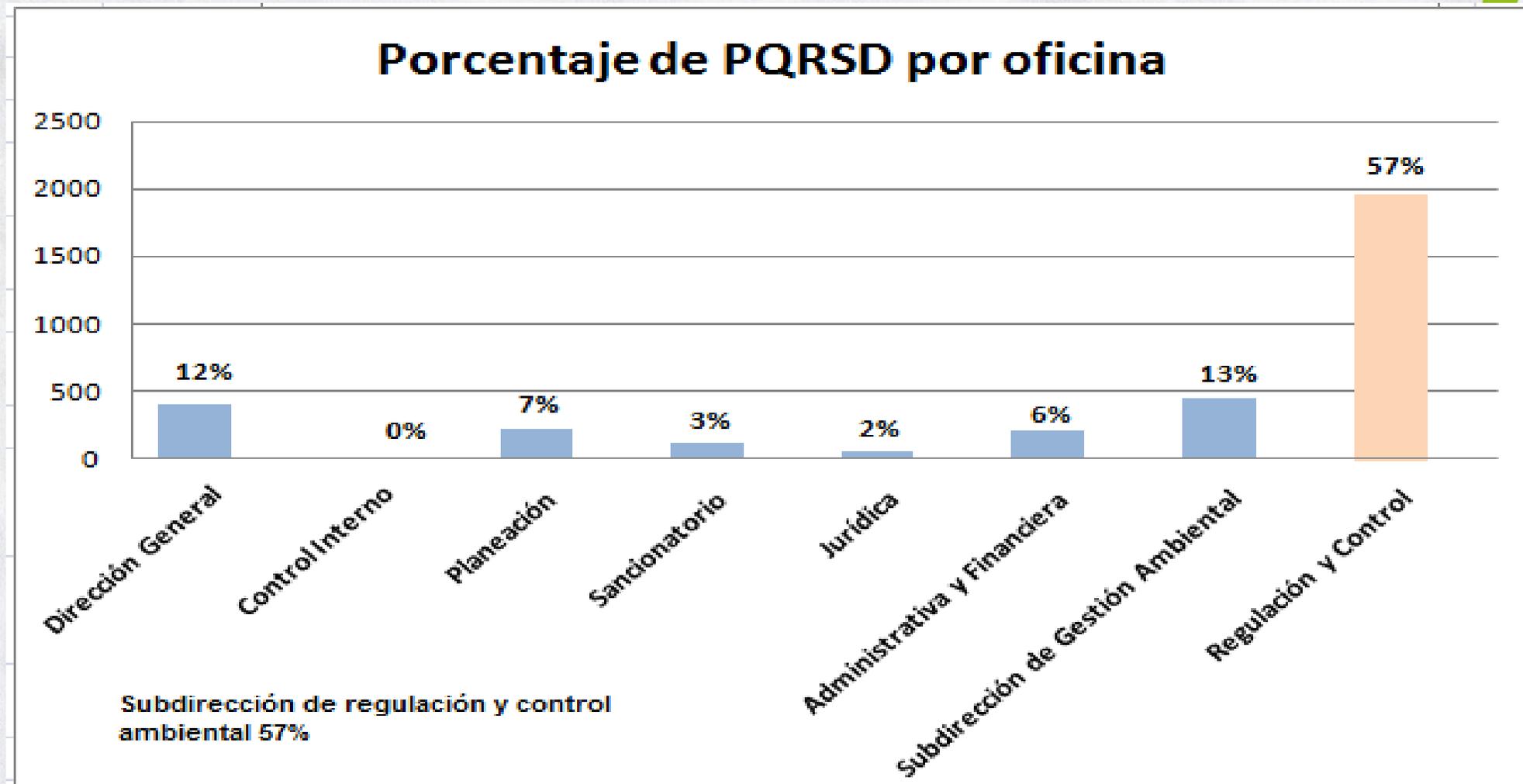
Protegiendo el futuro



PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Dirección General	401	12%
Control Interno	10	0%
Planeación	226	7%
Sancionatorio	116	3%
Jurídica	53	2%
Administrativa y Financiera	204	6%
Subdirección de Gestión Ambiental	455	13%
Regulación y Control	1952	57%
TOTAL	3417	100%

Tabla 3. PQRSD por oficina o subdirección

Protegiendo el futuro



Gráfica 2. PQRSD por oficina o subdirección

Protegiendo el futuro

	ATENDIDAS	EN TRÁMITE	TOTAL
Dirección General	328	73	401
Control Interno	8	2	10
Planeación	136	90	226
Sancionatorio	76	40	116
Jurídica	14	39	53
Administrativa y Financiera	77	127	204
Subdirección de Gestión Ambiental	431	24	455
Regulación y Control	1297	655	1952
TOTAL	2367	1050	3417

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

A la fecha del informe, las 3417 solicitudes 2367 fueron atendidas y 1050 se encontraban aún en trámite.

Protegiendo el futuro





La dependencia con mayor número de solicitudes asignadas es la subdirección de regulación y control ambiental con 1952 solicitudes lo que corresponde al 57% del total de solicitudes que recibe la Corporación, seguida de la subdirección de gestión ambiental con el 13%.

Nota: Cabe aclarar que en el momento que se realice seguimiento y sea revisada por la oficina o dependencia, 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 38 solicitudes aproximadamente por competencia a otra oficina o subdirección siendo la oficina de gestión ambiental la que más traslados realiza.

Durante el primer semestre del 2024, las PQRSD con las temáticas más representativa corresponde a tala, ya sea tala de guadua o tala de árboles con aproximadamente 109 solicitudes de ese tipo.



2. ATENCIÓN A DENUNCIAS.

En el I semestre del año fueron atendidas por la Unidad de Reacción Inmediata y por la subdirección de regulación y control en total 917 denuncias de las cuales 382 fueron denuncias anónimas.

Las principales temáticas son tala y quema de guadua y de árboles.

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

Protegiendo el futuro

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 ÁRBOLES 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

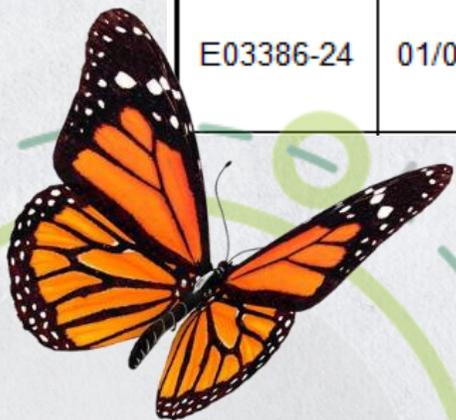


Protegiendo el futuro

No. RADICADO	FECHA RECIBIDO	MES	NOMBRE / ENTIDAD	CLASES	ASUNTO	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA ENVIO	SRCA O URIA	ESTADO
E03367-24	01/04/2024	ABRIL	anonimo na	Denuncias	DENUNCIA POR QUEMAS EN LA VEREDA LA CARMELITA	R04095-24	01/04/2024	URIA	CERRADO
E03372-24	01/04/2024	ABRIL	anonimo na	Denuncias	AVES SILVESTRES ATRAPADAS EN UNA CAJA	R04202-24	02/04/2024	SRCA	CERRADO
E03374-24	01/04/2024	ABRIL	anonimo na	Denuncias	TALA DE GUADUA, CALARCA VEREDA CEILAN	R04097-24	01/04/2024	URIA	CERRADO
E03381-24	01/04/2024	ABRIL	anonimo na	Denuncias	PQRSD DENUNCIA ANÓNIMA	R04786-24	12/04/2024	SGA	CERRADO
E03386-24	01/04/2024	ABRIL	anonimo na	Denuncias	QUEMAS SIN PERMISO, FINCA GUADALCANAL, VEREDA LA CEIBA, MUNICIPIO MONTENEGRO	R04138-24	02/04/2024	URIA	CERRADO

Tabla 5. Informe de denuncias anónimas I semestre

Protegiendo el futuro



PQRSD ENTES GUBERNAMENTALES Y DE CONTROL DE ENERO A JUNIO 2024	NÚMERO	PORCENTAJE
Gobernación	19	3%
Alcaldías	341	50%
Procuraduría	118	17%
Contraloría	42	6%
Defensoría	4	1%
Fiscalía	16	2%
Personería	6	1%
Congreso	3	0%
Ejercito	1	0%
Policía	2	0%
Ministerios	129	19%
TOTAL	681	100%

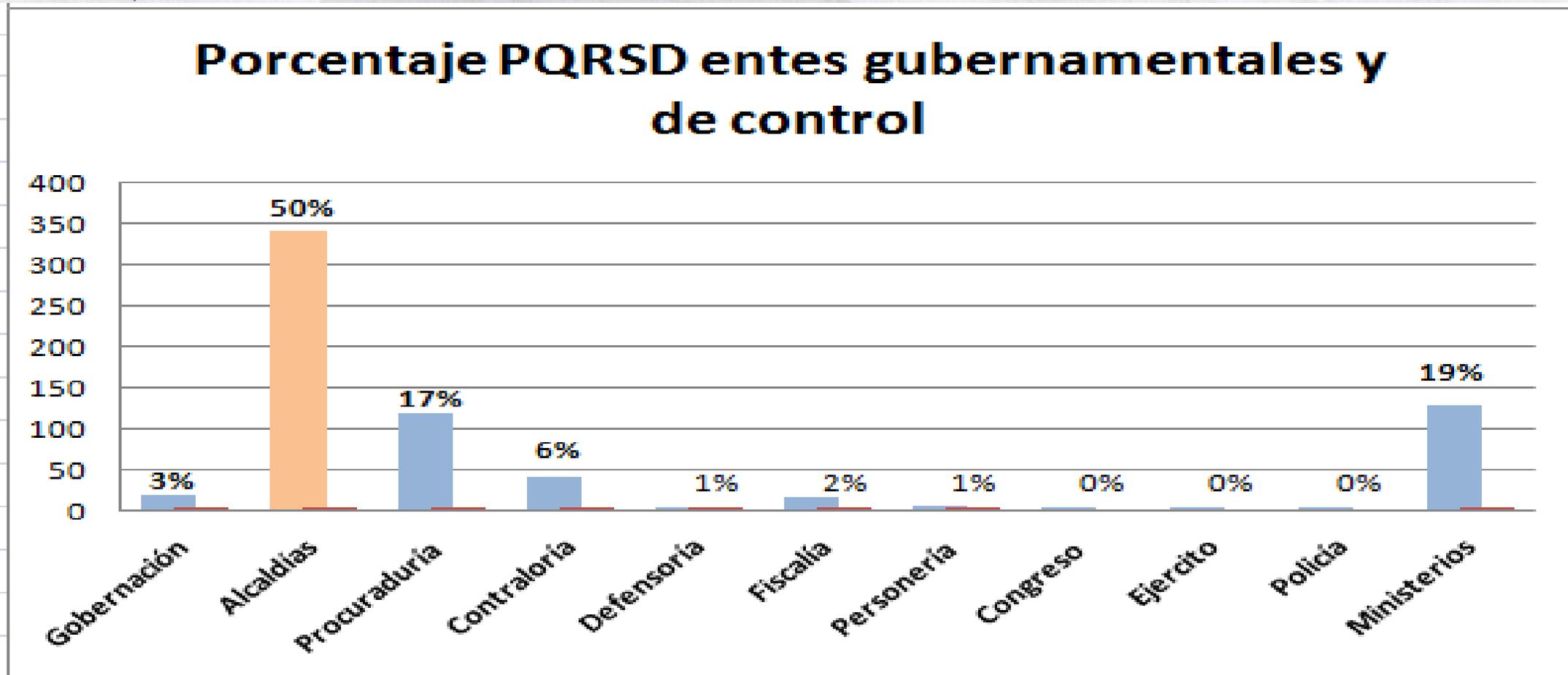
• **Tabla 6.** PQRSD recibidas de entes gubernamentales y de control

Protegiendo el futuro



• **PQRSD RADICADAS POR DIFERENTES ENTIDADES PUBLICAS.**

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



Gráfica 3. PQRSD recibidas de entes gubernamentales y de control

Protegiendo el futuro



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

Tabla 7. PQRS D recibidas por otras 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 20%.

TRASLADOS POR COMPETENCIA DE ENERO A JUNIO DE 2024

NÚMERO

Dirección General

37

Tabla 8. Traslados por competencia a otras entidades

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el periodo gestionado la oficina de dirección general registra 37 traslados a otras entidades ya que la temática no correspondía a competencias de la Corporación. Fue a la Alcaldía de Armenia a la entidad donde mayor número de traslados por competencia se realizaron.

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



Del total de solicitudes recibidas durante el primer semestre del 2024, el promedio de días de respuesta se encuentra en 9 días. Siendo la oficina asesora de control interno la de menor días de gestión, haciéndose acreedora a un incentivo que ofrece talento humano por buena gestión a las PQRSD.

PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA	NÚMERO
Dirección General	5
Control Interno	4
Planeación	10
Sancionatorio	7
Juridica	9
Administrativa y Financiera	9
Subdirección de Gestión Ambiental	15
Regulación y Control	15

Tabla 9. 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 semestre del 2024 se recibieron 325 radicados, las cuales se encuentran gestionadas

Solicitud de información de enero a junio 2024

TOTAL

325

Tabla 10. Número de solicitudes de información recibidas

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

Durante el I semestre se recibieron por parte de la ciudadanía las siguientes recomendaciones:

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.

Los reclamos refieren revisar la convocatoria que realizó la CRQ para la elección de las ESAL.

Y las principales causas de las quejas se dan por no recibir una atención adecuada.



Protegiendo el futuro



Recomendaciones Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes:

“que desde nuestra experiencia particular en el Consejo de Cuenca del POMCA del Río La Vieja les solicitamos estudiar y considerar (en ejercicio del derecho de petición) para ser incluidas en los planes de desarrollo territorial a fin de procurar la conservación y preservación efectiva del PCCC, las cuales además le permitirán a los entes territoriales agenciar importantes recursos para las obras que requieren las comunidades. Además dos recomendaciones las cuales surgen de las mesas de trabajo realizadas en los municipios durante la construcción del PAI”.

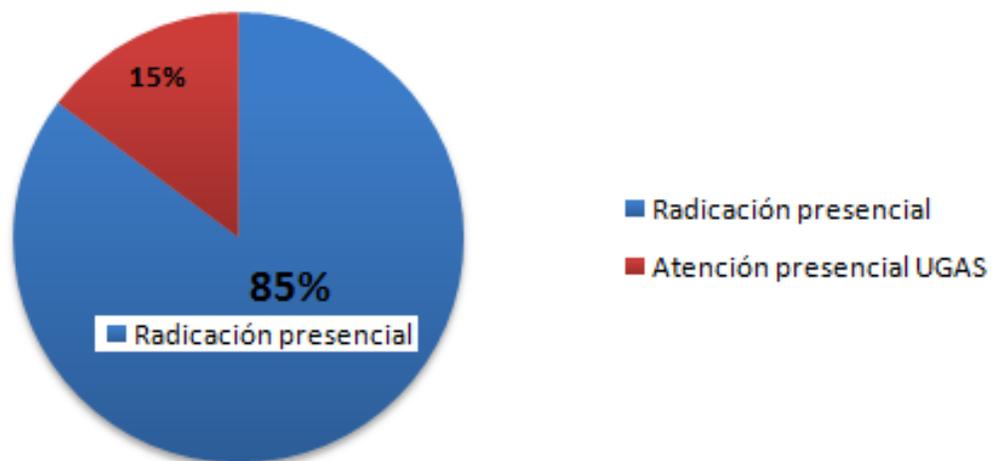
ATENCIÓN GENERADA POR DIFERENTES CANALES VIRTUALES Y PRESENCIALES.

Durante el primer semestre del 2024 las modalidades usadas con mayor frecuencia para la demanda de servicios fueron "la atención virtual", las cuales contaron con una participación del 77.36%, y 22.63% la atención presencial.

Canales de atención servicio al cliente CRQ		
Atención Presencial		
Radicación presencial	1908	
Atención presencial UGAS	331	
	2239	22.63%
Atención Virtual		
Radicación correos electrónicos	5005	
Radicación página web.	346	
Atención WhatsApp	556	
Atención teléfono móvil	1129	
Atención teléfono Fijo	385	
Atención teléfono móvil UGAS	232	
	7653	77.36%
Total de atenciones	9892	100%

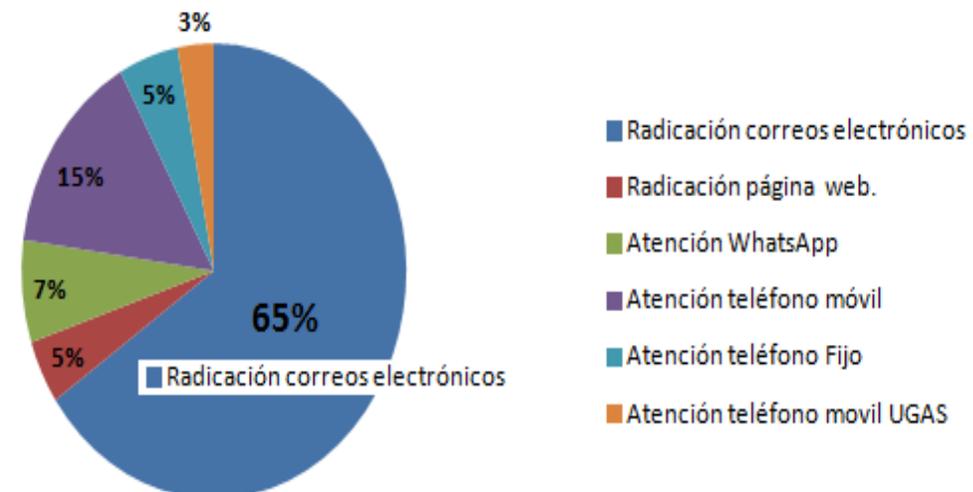
Tabla 11. Utilización canales de atención servicio al cliente CRQ semestre I de 2024

Atención Presencial



Gráfica 4. Utilización canales de atención presencial CRQ semestre I de 2024

Atención Virtual



Gráfica 5. Utilización canales de atención virtual CRQ semestre I de 2024



Respecto al año anterior continuamos con la misma tendencia en tipo de atención, predominando la atención virtual, pasando en el 2023 del 65% al 77.36% este año.

Atención Presencial	22.63%
Atención Virtual	77.36%

Sin dudas, los canales virtuales se han convertido en los preferidos por los ciudadanos ya que brindan comodidad, rapidez, fluidez en las conversaciones, la capacidad de interactuar de manera más directa; y el whatsapp es uno de los preferidos para interponer denuncias por la facilidad que se tiene de enviar fotografías y videos de las situaciones que se presentan en el momento.

9. 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...		PQRSD	Buenos días, respetuosamente les informo qu...	Elementos envi...	Vie 05/04
Oficina Asesora de Planeación CRQ		PQRSD	Buenos días, respetuosamente les informo qu...	Elementos envi...	Vie 05/04
Oficina Asesora Jurídica CRQ		PQRSD	Buenos días, respetuosamente les informo qu...	Elementos envi...	Vie 05/04
Subdirección de Gestión Ambiental CRQ		PQRSD	Buenos días, respetuosamente les informo qu...	Elementos envi...	Vie 05/04
Subdirección Administrativa y Financiera C...		PQRSD	Buenos días, respetuosamente les informo qu...	Elementos envi...	Vie 05/04
Subdirección de Regulación y Control Amb...		PQRSD	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 semestre 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. Además, establece actividades dentro de su Plan de Anticorrupción y Atención del Ciudadano 2024 que apuntan al mejoramiento en la atención en el servicio que ofrece la Corporación a la ciudadanía.

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



CROQ 

Corporación Autónoma Regional del Quindío

Protegiendo el futuro

GRACIAS

