

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR





CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO

José Manuel Cortés Orozco
Director

Jaider Arles Lopera Soscue
Asesor de Dirección

Revisó y aprobó
Catalina María Gómez Montoya
Asesora de Servicio al cliente

Elaborado por:

Diana Carolina Cartagena – Técnico Administrativo grado 16 de Dirección general
Angie Katherine Alvarez – Profesional Contratista
Oscar Samuel Bedoya Trujillo – Profesional Contratista

Corporación Autónoma Regional del Quindío
Calle 19 Norte No.19-55 B. Mercedes del Norte
Teléfonos: 7460600 – cel. 3174274417
Web: www.crq.gov.co
Correo: servicioalcliente@crq.gov.co
Armenia, Quindío.



INDICE

1. Introducción
2. Objetivos
3. Alcance
4. Metodología para la caracterización
5. Grupos de valor
6. Generalidades del Quindío
7. Variables
8. Descripción de trámites
9. Fuente de información
10. Muestreo de datos
11. Infografía
12. Resultados y análisis de datos
13. Conclusiones
14. Gremios y/o Asociaciones
15. Fuente de Información
16. Resultados y análisis de datos
17. Consideraciones finales





1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ), reconoce la importancia de realizar una caracterización de las personas jurídicas con las que interactúa la entidad, este proceso es esencial ya que permite identificar las particularidades, características, necesidades, expectativas y preferencias individuales de estos usuarios. Esta identificación ayuda a la entidad a ajustar su oferta institucional de servicios para satisfacer de manera efectiva un mayor número de requerimientos de la población. Además, al comprender las necesidades y expectativas de estos usuarios, la entidad puede presentar ofertas de servicios más focalizadas y personalizadas.

La entidad a través de la caracterización busca mejorar la calidad de los servicios, tomar decisiones informadas y promover la participación ciudadana. Permitiendo que la entidad se adapte de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los usuarios, lo que es esencial para su funcionamiento eficiente y la consecución de sus objetivos.

Para ello, este estudio investigativo se basará en la estructura que brinda la "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor" del Departamento Administrativo de Función Pública versión 5 de 2022. Finalmente, a través de este ejercicio de caracterización se dará cumplimiento a una acción operativa del Plan Estratégico Institucional. PEI 2020-2031 RESTAURANDO ID-ENTIDAD Lineamiento Estratégico 1. Planeación Estratégica Institucional para la gestión pública y ambiental.



2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Conocer las particularidades (características, necesidades, expectativas) de los gremios y/o asociaciones que interactúan con la entidad y personas jurídicas que realizan tramites en la Corporación Autónoma Regional del Quindío, con el propósito de obtener información relevante para generar estrategias que permitan el mejoramiento de la oferta institucional de trámites y el adecuado relacionamiento de la entidad con la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Determinar oportunidades de mejora con el fin de ajustar la oferta institucional de la CRQ a las características, particularidades necesidades y preferencias de los usuarios personas jurídicas.
- ✚ Identificar los mecanismos y canales empleados por los usuarios personas jurídicas para la solicitud del trámite con el fin de identificar si el procedimiento establecido responde a las necesidades de la entidad usuaria
- ✚ Precisar el nivel de conocimiento, frecuencia de interacción y tipo de relación que tienen los usuarios personas jurídicas para fortalecer la estrategia de rendición de cuentas de la Entidad
- ✚ Identificar las necesidades de información de los principales gremios y/o asociaciones que interactúan con la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

3. ALCANCE

El desarrollo de este trabajo es la continuación de la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la Corporación Autónoma Regional del Quindío, en este caso se seguirá con el ejercicio para conocer las particularidades organizacionales de las personas jurídicas que solicitan permisos ante la entidad, lo cual servirá como insumo para el desarrollo de las diferentes políticas de relacionamiento con la ciudadanía.

En consecuencia, se hace necesario la caracterización de los gremios y/o asociaciones, ya que el trabajo articulado con estos, permite que la CRQ tenga una mayor cobertura de sus usuarios, facilitando así la divulgación de información de los diferentes temas de interés.

4. METODOLOGÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN

Los lineamientos para realizar dicho ejercicio de caracterización están bajo lo estipulado en la "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor" del Departamento Administrativo de Función Pública, a continuación, se representa en un diagrama de procesos cada uno de los pasos establecidos:

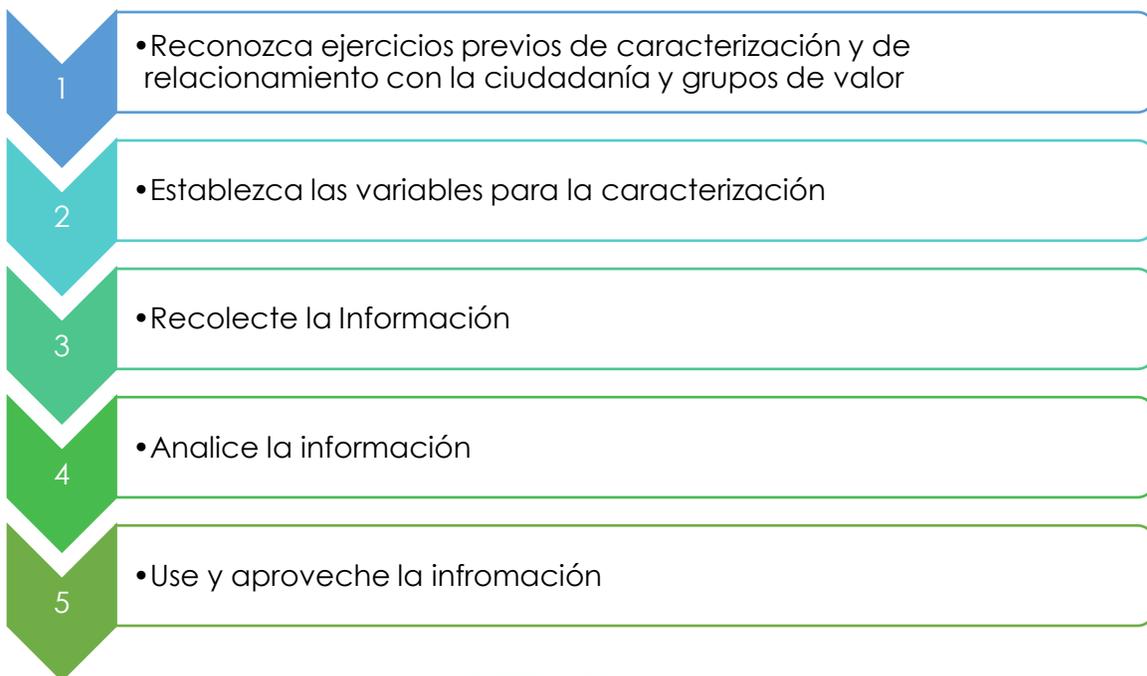


Diagrama 1

Fuente: Guía de Caracterización de ciudadanía y grupos de valor, Versión 5, Función Pública, 2022
Elaboración Propia

5. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

De acuerdo con la misión institucional de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, la oferta de bienes y servicios esta orientada a los siguientes grupos de valor:

- PERSONAS JURÍDICAS



ORGANIZACIONES SOCIALES SIN ÁNIMO DE LUCRO

- *fundaciones- ONG'S- ESAL
- *Gremios y/o Asociaciones



ACADEMIA

- *Universidades de derecho privado
- *Universidades públicas u oficiales
- *Instituciones educativas



ORGANIZACIONES CÍVICAS O COMUNITARIAS

- *Juntas de acción comunal- Asociaciones JAC
- *Condominios de Propiedad Horizontal
- *Organizaciones Comunitarias de acueductos veredales



EMPRESA PRIVADA

- *Empresas del sector primario, secundario y terciario
- *Negocios verdes
- * Clúster de economía circular



EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- *TV nacional y regional
- *Radio
- *Prensa digital e impresa



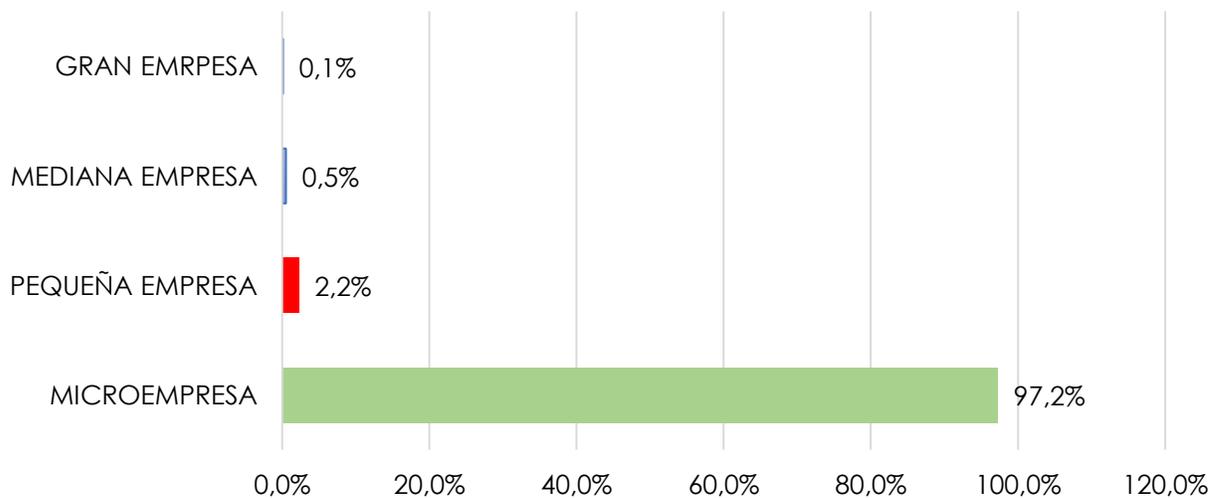
GRUPOS ÉTNICOS

- *Cabildos indígenas

*Consejos comunitarios de las comunidades afrocolombianas

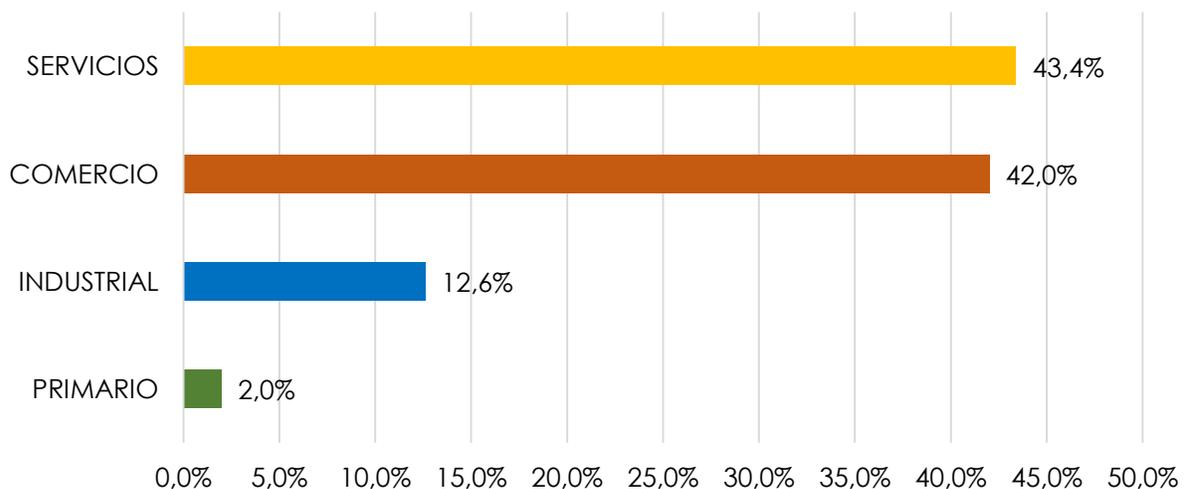
6. GENERALIDADES DEL QUÍNDIO

EMPRESAS POR TAMAÑO EMPRESARIAL EN EL QUINDÍO AÑO 2022



Fuente- Registro público Cámara de Comercio de Armenia Quindío

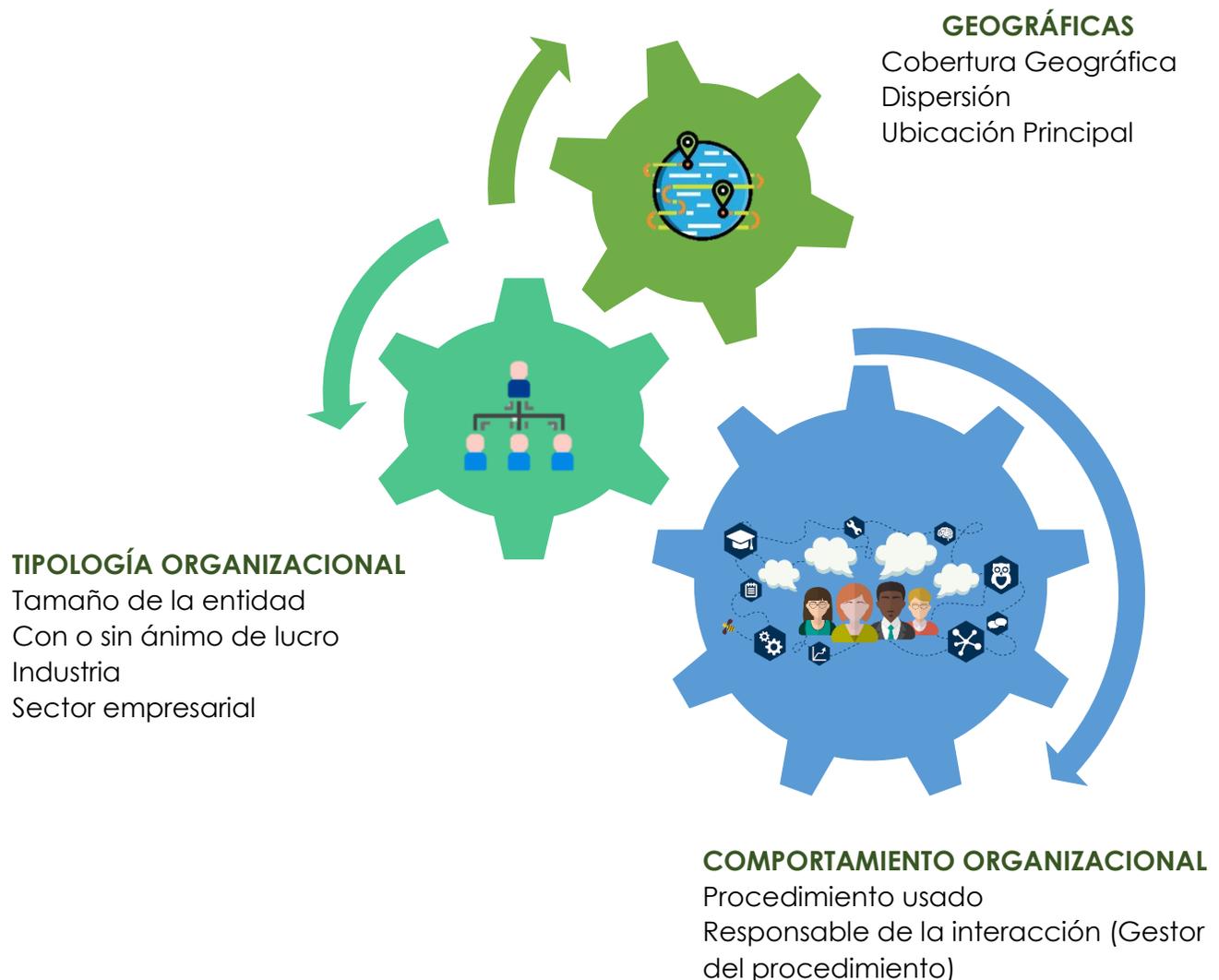
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS SECTORES EMPRESARIALES DEL DPTO DEL QUINDÍO



Fuente- Registro público Cámara de Comercio de Armenia Quindío

7. VARIABLES

En el ejercicio de identificación de las particularidades y características de las personas jurídicas que son caso de estudio de dicha caracterización, se establecieron las variables conforme lo indica la "Guía de Caracterización de ciudadanía y grupos de valor" del Departamento de Administrativo de la Función Pública, a continuación, se mencionan cada una de ellas.



8. DESCRIPCIÓN DE TRÁMITES

En la versión previa a este documento (Personas naturales) se explica detalladamente los tramites forestal, vertimientos y concesiones de agua, a continuación, se brinda un breve concepto de tres diferentes trámites que se incorporaron en este ejercicio de caracterización de personas jurídicas que realizaron trámites en la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LA HABILITACIÓN DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR:

Es el trámite para obtener la certificación con destino al Ministerio de Transporte en la que se indique que el Centro de Diagnóstico Automotor cumple con las condiciones ambientales en materia de revisión de gases, con fundamento en las Normas Técnicas Colombianas

PERMISO DE EMISIÓN ATMOSFÉRICA PARA FUENTES FIJAS:

Autorización para realizar emisiones al aire dentro de los límites permisibles establecidos en las normas ambientales.

PERMISO DE OCUPACIÓN DE CAUCES, PLAYAS Y LECHOS

Autorización permanente o transitoria para la construcción de obras que ocupen el cauce de una corriente o depósito de agua.

9. FUENTE DE INFORMACIÓN



A través de la pieza publicitaria que se observa a la izquierda, se extendió la invitación a las personas jurídicas que fueron objeto de estudio en este ejercicio de caracterización, la pieza fue compartida por correo electrónico. De igual forma, se hicieron llamadas y visitas a las sedes/establecimientos de las personas jurídicas y gremios.

A continuación, se evidencia la encuesta que se realizó a cada uno de los usuarios:



 Corporación Autónoma Regional del Quindío <i>Protegiendo el Futuro</i>	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO		
	PROCESO: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
DOCUMENTO: ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS			
Versión: 01	Fecha: 24 de enero de 2024	Código: FO-S-50	Página 10 de 46

Fecha: Ingrese la fecha aquí

Acepta la política de protección de datos personales

<https://crq.gov.co/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-y-proteccion-de-datos-personales/>

SI NO

= Nombre de quien responde la encuesta: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

1. Nombre de la empresa o entidad	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
2. Cobertura geográfica de la empresa:	Municipal <input type="checkbox"/> Regional <input type="checkbox"/> Departamental <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Multinacional <input type="checkbox"/>
3. Ubicación de la sede principal:	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
4. Cantidad de sedes o sucursales	Sede única <input type="checkbox"/> 2 a 5 sedes <input type="checkbox"/> 6 a 9 sedes <input type="checkbox"/> 10 o más sedes <input type="checkbox"/>
5. Tamaño de la empresa	Microempresa <input type="checkbox"/> Pequeña empresa <input type="checkbox"/>
	Mediana Empresa <input type="checkbox"/>
6. La empresa o entidad es:	Con ánimo de lucro <input type="checkbox"/> Sin ánimo de lucro <input type="checkbox"/>
7. Sector al que pertenece la empresa	Manufacturero <input checked="" type="checkbox"/> Servicios <input checked="" type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Industria <input type="checkbox"/>
8. Actividad económica de la empresa o entidad:	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.





PROCEDIMIENTO USADO

9. ¿Qué tipo de trámite realiza en la CRQ?

- Forestal
- Vertimientos
- Concesiones de Agua
- Permiso de ocupación de cause
- Emisiones atmosféricas
- Certificado ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor
- Otro: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

10. ¿Qué canal empleó para consultar los requisitos e información del trámite?

- Presencial
- Telefónico
- Correo electrónico
- Página Web
- SUI
- Gestores ambientales

11. ¿La información del trámite fue clara?

SI

NO

12. ¿Qué canales utilizó en el desarrollo de su trámite? (Desde radicación hasta la finalización del mismo)

- Presencial
- Telefónico



- Correo electrónico
- Página Web
- Chat Virtual
- Gestores ambientales
- Plataforma Vital

13. Indique la frecuencia en la que ha interactuado con la entidad en el desarrollo de su trámite.

- 1 a 3 veces
- 4 a 7 veces
- Más de 8 veces

14. ¿La razón por la que ha interactuado más de una vez con la CRQ es debido a?

- Para conocer el estado de mi trámite
- He tenido que completar la solicitud del trámite por documento faltante
- Porque la empresa/entidad realiza trámites recurrentes
- La CRQ le ha solicitado documentos adicionales
- Ha sido necesario hacer correcciones en la solicitud

15. ¿De las siguientes opciones, en cuál (es) tuvo dificultad su trámite ante la CRQ?

- Tiempos de respuesta
- Canales virtuales
- Atención al usuario
- Procedimientos
- Acceso a la información
- Requerimiento Normativo
- Ninguna

16. ¿Qué mejoras le gustaría que la CRQ implementara en la atención de los trámites?



- Tiempos de respuesta
- Acceso a la información
- Sistema de información
- Canales de atención
- Comunicación
- Espacios físicos de atención
- Personal de atención
- Ninguna

17. Califique de 1 a 5 el grado de complejidad a la hora de realizar trámites en la Corporación, siendo 1 muy fácil y 5 muy complejo				
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
18. Frente al trámite en la CRQ usted se encuentra:				
<input type="checkbox"/> Muy satisfecho	<input type="checkbox"/> Satisfecho	<input type="checkbox"/> Insatisfecho	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfecho	

RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN (GESTOR DEL PROCEDIMIENTO)
19. ¿Qué cargo tiene la persona responsable de realizar el trámite ante la CRQ?

Respuesta: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

20. ¿Las personas encargadas de gestionar el trámite de su entidad/empresa conocen la página web de la CRQ?	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

21. Con relación a la página web considera que:
--

- Es sencilla de usar, pero no brinda toda la información
- Brinda información, pero es compleja





Es sencilla de usar y brinda toda la información

22. ¿La entidad/empresa que usted representa sigue las redes sociales de la CRQ?

Facebook

Instagram

X

YouTube

Ninguna

23. ¿La entidad/empresa pertenece a algún gremio y/o asociación del sector productivo?

SI

NO

Si su respuesta anterior fue "SI" méncionelo

- ✓ Clúster: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
- ✓ Gremio: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
- ✓ Asociación: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

24. El nivel de conocimiento que tiene sobre la entidad es:

ALTO: Conozco los planes, programas, proyectos, servicios y presupuesto de la CRQ

MEDIO: Conozco al menos un programa de la Corporación

BAJO-NULO: Desconozco los planes, programas, proyectos, servicios y presupuestos de la CRQ

25. Su nivel de participación en los espacios de rendición de cuentas de la entidad es:

ALTO: Participo de la audiencia pública de rendición de cuentas e intervengo haciendo propuestas y exigiendo cuentas.



- MEDIO: Asisto a la audiencia pública de rendición de cuentas, pero no hago intervenciones en el evento, ni utilizo el medio escrito para hacer preguntas.
- BAJO-NULO: No he participado en espacios de rendición de cuentas.

26. ¿Qué tipo de relación tiene con la entidad?

- RELACIÓN FUERTE: Tengo una percepción positiva de la entidad y en algunos casos colabora con la misma.
- RELACIÓN DÉBIL: No tengo percepción positiva ni negativa de la entidad.
- RELACIÓN DE CONFLICTO: Tengo una percepción negativa de la entidad.

27. Qué información de la CRQ es de su interés

- Trámites
- Normatividad Vigente
- Estado de proyectos
- Publicaciones
- Informe de rendición de cuentas
- Resultados de gestión

Manufacturero

Servicios

Comercio

Industria

28. Actividad económica de la empresa o entidad: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

PROCEDIMIENTO USADO

29. ¿Qué tipo de trámite realiza en la CRQ?

- Forestal
- Vertimientos
- Concesiones de Agua
- Permiso de ocupación de cause
- Emisiones atmosféricas
- Certificado ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor





Otro: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

30. ¿Qué canal empleó para consultar los requisitos e información del trámite?

- Presencial
- Telefónico
- Correo electrónico
- Página Web
- SUIT
- Gestores ambientales

31. ¿La información del trámite fue clara?

SI NO

32. ¿Qué canales utilizó en el desarrollo de su trámite? (Desde radicación hasta la finalización del mismo)

- Presencial
- Telefónico
- Correo electrónico
- Página Web
- Chat Virtual
- Gestores ambientales
- Plataforma Vital

33. Indique la frecuencia en la que ha interactuado con la entidad en el desarrollo de su trámite.

- 1 a 3 veces 4 a 7 veces Más de 8 veces

34. ¿La razón por la que ha interactuado más de una vez con la CRQ es debido a?

- Para conocer el estado de mi trámite
- He tenido que completar la solicitud del trámite por documento faltante
- Porque la empresa/entidad realiza trámites recurrentes





- La CRQ le ha solicitado documentos adicionales
- Ha sido necesario hacer correcciones en la solicitud

35. ¿De las siguientes opciones, en cuál (es) tuvo dificultad su trámite ante la CRQ?

- Tiempos de respuesta
- Canales virtuales
- Atención al usuario
- Procedimientos
- Acceso a la información
- Requerimiento Normativo
- Ninguna

36. ¿Qué mejoras le gustaría que la CRQ implementara en la atención de los trámites?

- Tiempos de respuesta
- Acceso a la información
- Sistema de información
- Canales de atención
- Comunicación
- Espacios físicos de atención
- Personal de atención
- Ninguna

37. Califique de 1 a 5 el grado de complejidad a la hora de realizar trámites en la Corporación, siendo 1 muy fácil y 5 muy complejo

1

2

3

4

5

38. Frente al trámite en la CRQ usted se encuentra:

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy Insatisfecho



RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN (GESTOR DEL PROCEDIMIENTO)

39. ¿Qué cargo tiene la persona responsable de realizar el trámite ante la CRQ?

Respuesta: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

40. ¿Las personas encargadas de gestionar el trámite de su entidad/empresa conocen la página web de la CRQ?

SI

NO

41. Con relación a la página web considera que:

- Es sencilla de usar, pero no brinda toda la información
- Brinda información, pero es compleja
- Es sencilla de usar y brinda toda la información

42. ¿La entidad/empresa que usted representa sigue las redes sociales de la CRQ?

- Facebook
- Instagram
- X
- YouTube
- Ninguna

43. ¿La entidad/empresa pertenece a algún gremio y/o asociación del sector productivo?

SI

NO

Si su respuesta anterior fue "SI" méncionelo

- ✓ Clúster: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
- ✓ Gremio: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
- ✓ Asociación: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.



44. El nivel de conocimiento que tiene sobre la entidad es:

- ALTO: Conozco los planes, programas, proyectos, servicios y presupuesto de la CRQ
- MEDIO: Conozco al menos un programa de la Corporación
- BAJO-NULO: Desconozco los planes, programas, proyectos, servicios y presupuestos de la CRQ

45. Su nivel de participación en los espacios de rendición de cuentas de la entidad es:

- ALTO: Participo de la audiencia pública de rendición de cuentas e intervengo haciendo propuestas y exigiendo cuentas.
- MEDIO: Asisto a la audiencia pública de rendición de cuentas, pero no hago intervenciones en el evento, ni utilizo el medio escrito para hacer preguntas.
- BAJO-NULO: No he participado en espacios de rendición de cuentas.

46. ¿Qué tipo de relación tiene con la entidad?

- RELACIÓN FUERTE: Tengo una percepción positiva de la entidad y en algunos casos colabora con la misma.
- RELACIÓN DÉBIL: No tengo percepción positiva ni negativa de la entidad.
- RELACIÓN DE CONFLICTO: Tengo una percepción negativa de la entidad.

47. Qué información de la CRQ es de su interés

- Trámites
- Normatividad Vigente
- Estado de proyectos
- Publicaciones
- Informe de rendición de cuentas
- Resultados de gestión

10. MUESTREO DE DATOS

Los datos obtenidos a través de la encuesta de caracterización tienen como objetivo una vez son analizados, tomar decisiones para generar estrategias de mejora continua en la entidad. Es por esto que para identificar los datos que serán materia de estudio, fue necesario realizar un ejercicio de muestreo, procedimiento por el cual se extrae, de un conjunto de unidades que constituyen el objeto de estudio (población), un número de casos reducido (muestra) elegidos con criterios tales que permitan la generalización a toda la población de los resultados obtenidos al estudiar la muestra.

Dado esto, al desarrollar la fórmula establecida para determinar el tamaño de la muestra se puede observar el siguiente resultado:

Poblaciones finitas:

$$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * e^2 + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{0,5 * (1 - 0,5) * 1,645^2 * 130}{130 * 0,1^2 + 1,645^2 * 0,5 * (1 - 0,5)} = 44$$

Una vez determinada la muestra poblacional, se realizó un muestreo aleatorio simple el cual es un muestreo probabilístico en el que todas las unidades tienen la misma probabilidad de participar en la muestra.

11. INFOGRAFÍA

A continuación, se presenta una infografía resumen con los datos mas relevantes del ejercicio de caracterización a personas jurídicas:

Cobertura Geográfica

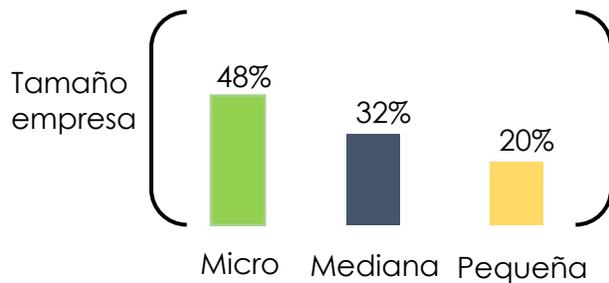
El 48% de las personas jurídicas tienen cobertura



De las cuales el 39% se encuentran ubicadas en

Municipal

Armenia, Q.



73% de las personas jurídicas presentan

Sede única



Con ánimo de lucro

68%



Sin ánimo de lucro

32%



El 39% de los trámites realizados

Forestal



Actividad Económica



14%

Conjuntos residenciales



14%

Agricultura



7%

Construcción



9%

Inmobiliario

12. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS

El presente ejercicio de caracterización se da en ejecución al análisis de datos de las variables que son caso de estudio, a continuación se interpretan los resultados:



VARIABLES GEOGRÁFICAS

COBERTURA GEOGRÁFICA

Al examinar el Gráfico No.1, se destaca que el 48% de las personas jurídicas que llevaron a cabo trámites en la Corporación Autónoma Regional del Quindío-CRQ tienen una cobertura geográfica municipal. En segundo lugar, se observa que el 27% presenta una cobertura a nivel nacional, seguido por un 18% con cobertura a nivel departamental. En una proporción menor, el 7% muestra una cobertura regional.

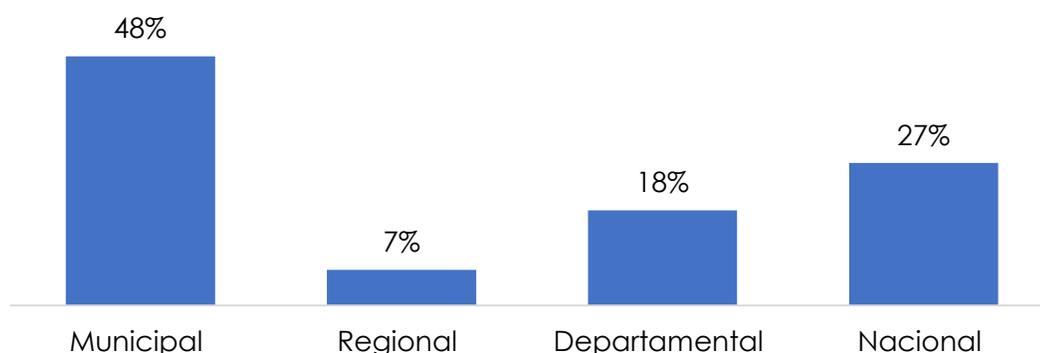


Gráfico No. 1 – Fuente: Elaboración propia

CANTIDAD DE SEDES

Los datos revelan que el 73% de las personas jurídicas que realizaron trámites en la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ) operan desde una sede única. Esta predominancia indica una centralización geográfica en la mayoría de las entidades. Sin embargo, un 14% de estas entidades cuentan con entre 2 y 5 sedes y un 11% tiene 10 o más sedes.

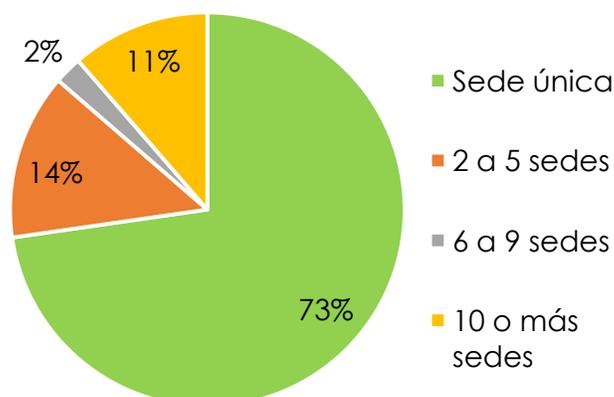


Gráfico No. 2 – Fuente: Elaboración propia

UBICACIÓN PRINCIPAL

Los datos revelan que la mayoría de las personas jurídicas que realizaron trámites en la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ) tienen su sede principal en Armenia, representando un 39% del total de la muestra. Seguido por La Tebaida con un 16% y Calarcá con un 9%. Por otro lado, Bogotá, Cali, Dosquebradas, Medellín y Montenegro tienen cada una un 5% y Filandia, Manizales, Neiva, Palmira, Pijao y Salento muestran un 2% cada una. En conclusión, existe una diversidad geográfica en las sedes de las personas jurídicas que interactúan con la CRQ, siendo Armenia la ubicación principal con mayor preferencia.

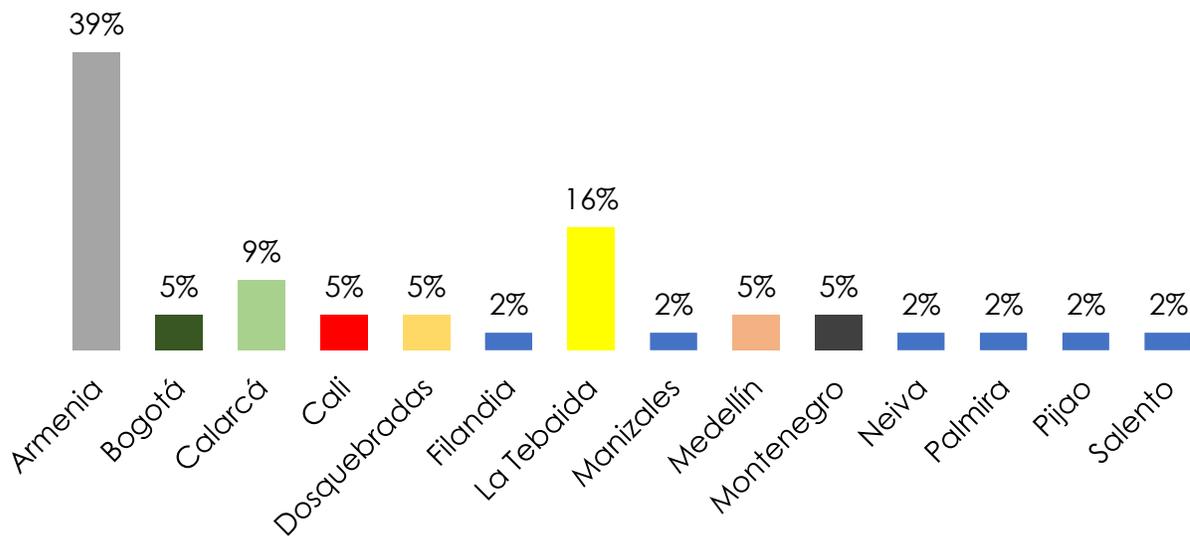


Gráfico No. 3 – Fuente: Elaboración propia



VARIABLES DE TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TAMAÑO DE LA EMPRESA

La distribución de personas jurídicas que llevaron a cabo trámites en la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ) refleja una diversidad en el tamaño empresarial. Las microempresas representan la mayoría con un 48%, seguidas por las

medianas empresas con un 32%, y las pequeñas empresas con un 20%. Este patrón sugiere una presencia activa de negocios más pequeños, indicando una participación dinámica de actores económicos locales

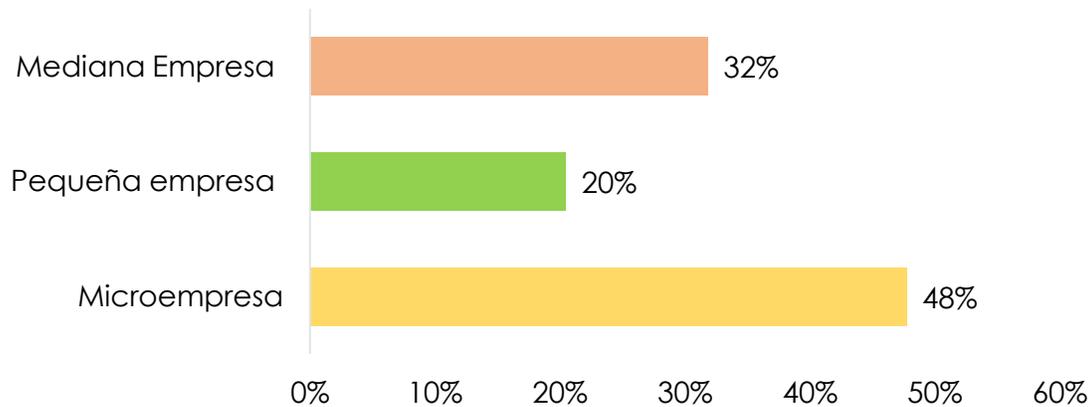
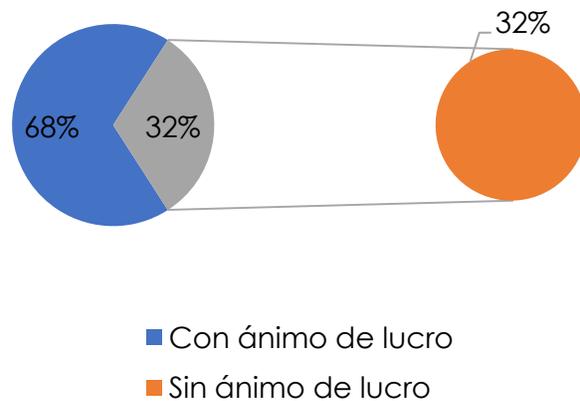


Gráfico No. 4 – Fuente: Elaboración propia

CON O SIN ÁNIMO DE LUCRO



Se observa que el 68% de las personas jurídicas que realizaron tramites en la Corporación Autónoma Regional del Quindío son empresas con ánimo de lucro y el 32% son sin ánimo de lucro.

Gráfico No. 5 – Fuente: Elaboración propia

INDUSTRIA

Este gráfico demuestra la diversidad significativa en las actividades económicas de las personas jurídicas que realizaron trámites en la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ). Los sectores más destacados son Agropecuario y Conjunto Residencial, ambos con un 14%, evidenciando la importancia de la agricultura y el sector de propiedad horizontal en la región. La Construcción también tiene una presencia notable con un 7%, mientras que sectores como Actividades Turísticas (7%) e Inmobiliarias (9%).

ACTIVIDAD ECONÓMICA

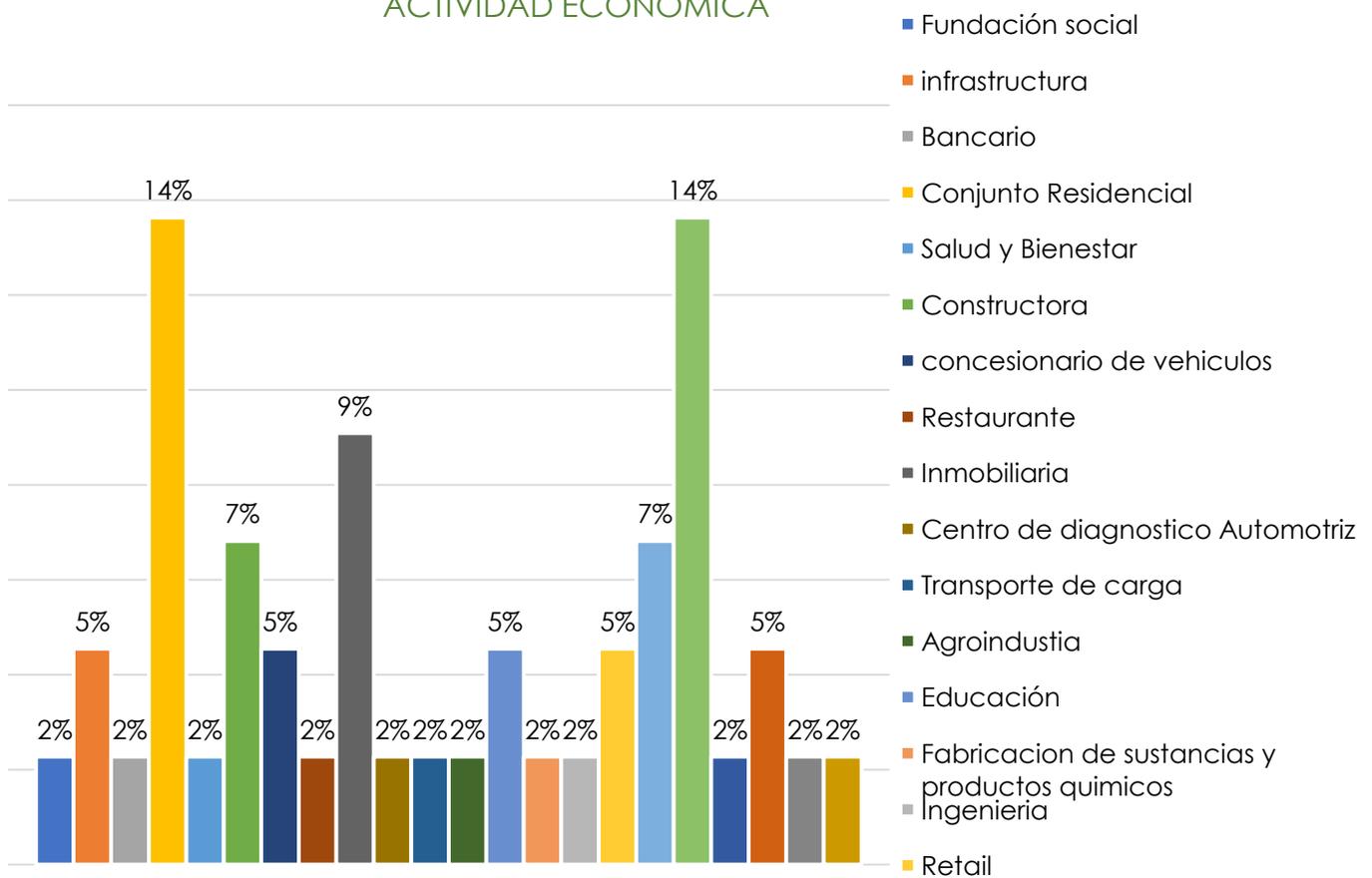


Gráfico No. 6 – Fuente: Elaboración propia

SECTOR EMPRESARIAL

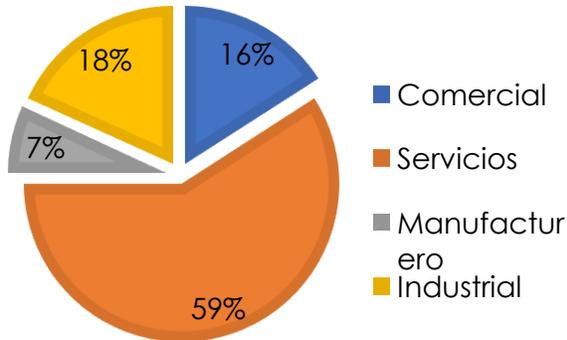


Gráfico No. 7 – Fuente: Elaboración propia

Se observa que la mayoría de las personas jurídicas, que realizaron trámites en la Corporación Autónoma Regional del Quindío- CRQ en el año 2022 pertenecen al sector de servicios, representando un 59%, seguido de un 18% en el sector industrial, 16% sector comercial y un 7% en el sector manufacturero.



VARIABLES DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

PROCEDIMIENTO USADO

QUE TIPO DE TRÁMITE REALIZA EN LA CRQ

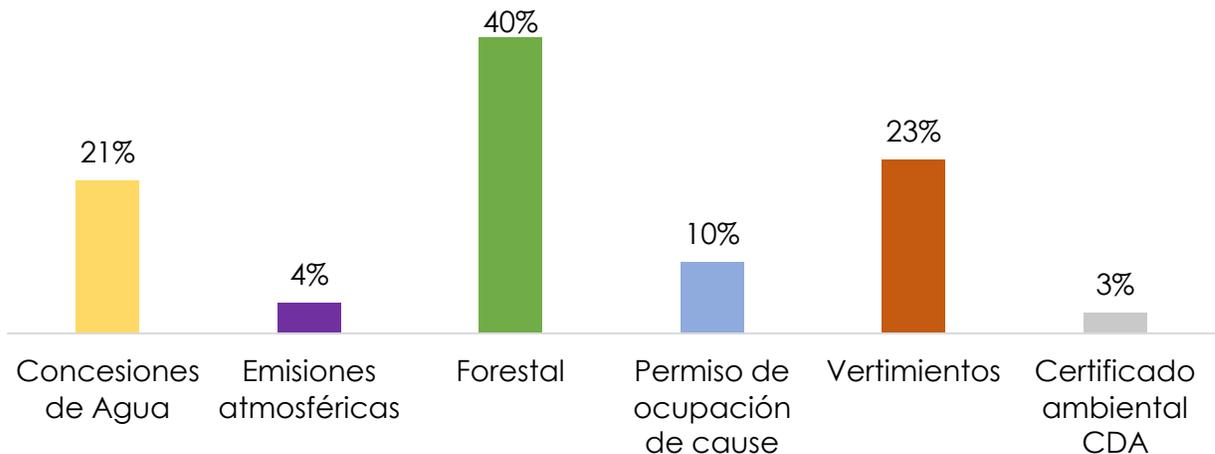


Gráfico No. 8 – Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que, de las 44 personas jurídicas encuestadas, el 40% de ellos realizaron trámites forestales, en un porcentaje casi igual, 23% y 21% se realizaron trámites de vertimientos y concesiones de agua respectivamente, en menor proporción un 10% de los trámites fueron de permiso de ocupación de cause, y un 4% y 3% de emisiones atmosféricas y certificado ambiental CDA respectivamente.

SATISFACCIÓN FRENTE AL TRÁMITE

El gráfico No. 9 representa el nivel de satisfacción que tienen los usuarios frente al trámite realizado en la Corporación, este evidencia que los usuarios personas jurídicas se encuentran "Satisfechos" y "Muy satisfechos", 64% y 18% respectivamente, además la categoría "Insatisfecho" presenta un 16%, y "Muy insatisfecho" un 2%, lo que permite definir el grado de conformidad que presentaron los usuarios al realizar los trámites en la entidad.

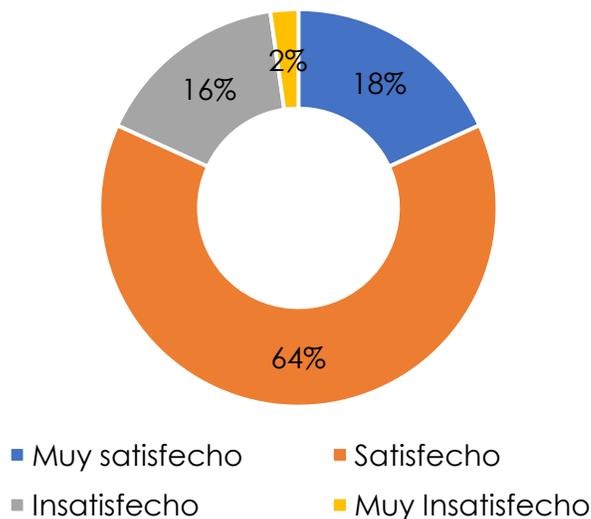


Gráfico No. 9 – Fuente: Elaboración propia

COMPLEJIDAD EN LOS TRÁMITES

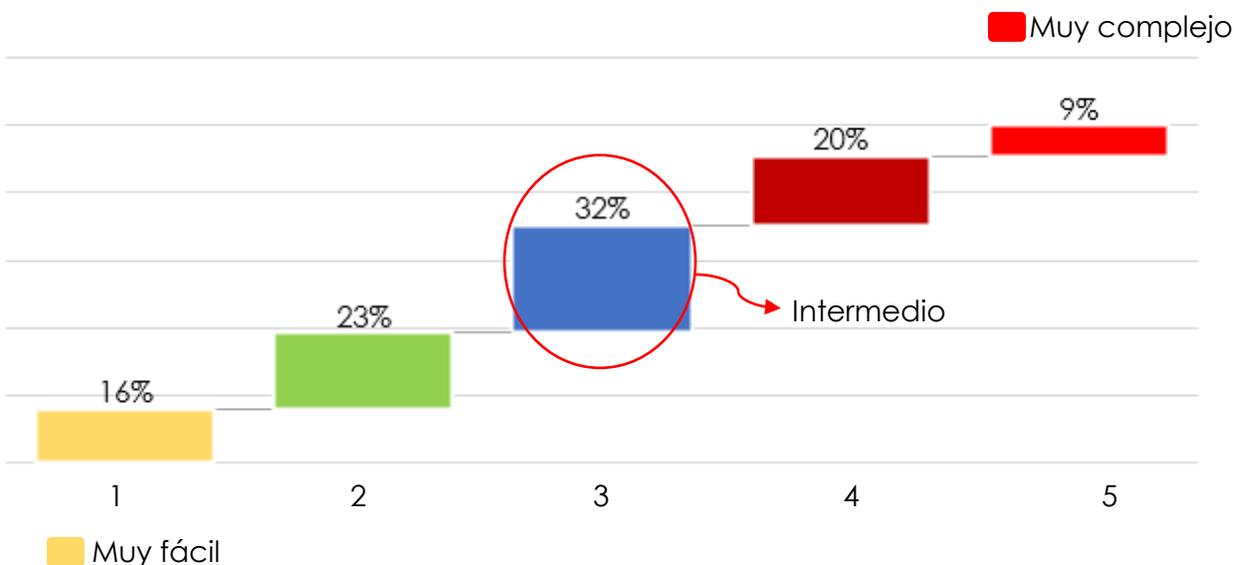


Gráfico No. 10 – Fuente: Elaboración propia

La complejidad del trámite se encuentra en un punto intermedio representado en un 32%, lo que significa cierta neutralidad en los usuarios y en resultado satisfactoria con posibilidad de mejora por parte de la entidad.

CANAL EMPLEADO PARA CONSULTAR LOS REQUISITOS E INFORMACIÓN DEL TRÁMITE

El 50% de los usuarios (personas jurídicas) utilizó únicamente el canal presencial para la consulta de los requisitos e información de los trámites. El 27% de los usuarios hizo uso de todos los canales disponibles en la Entidad, incluyendo el presencial. El 12% utilizó únicamente canales virtuales y electrónicos, el 7% a través de los gestores ambientales en los municipios y el 5% de los usuarios utilizó el canal telefónico y

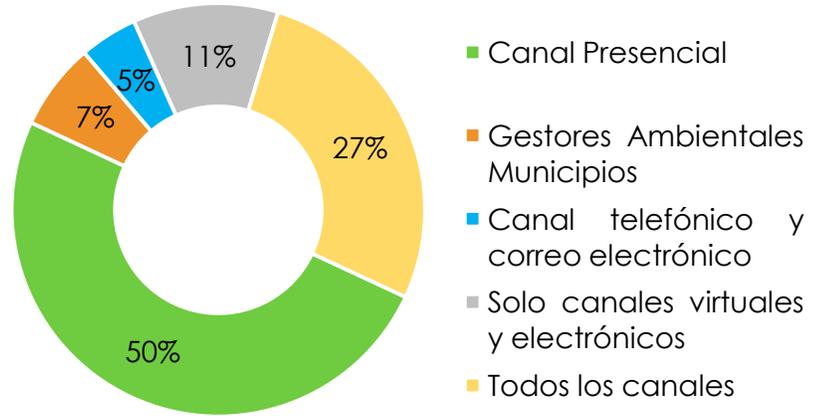


Gráfico No. 11 – Fuente: Elaboración propia

¿LA INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS DEL TRÁMITE FUE CLARA?

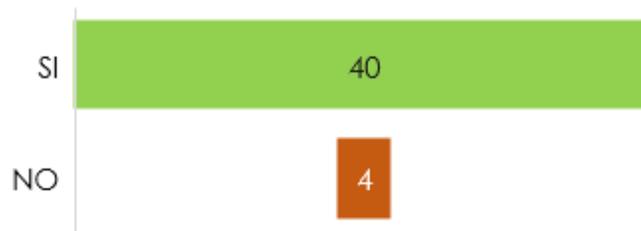
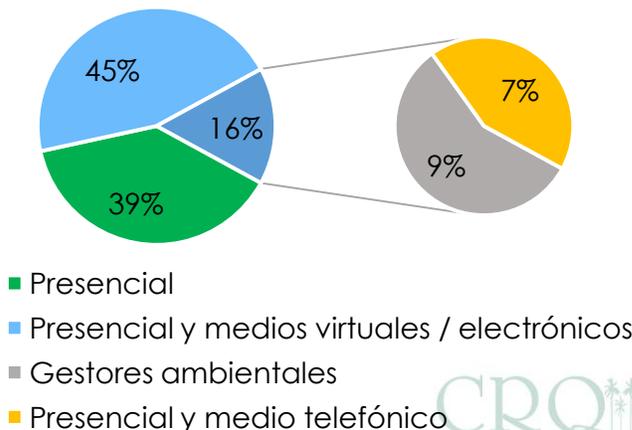


Gráfico No. 12 – Fuente: Elaboración propia

40 personas jurídicas que representan el 91% de los usuarios encuestados indicaron que la información sobre los requisitos del trámite consultada a través de los diferentes canales, fue clara. El 9% de los usuarios, manifestaron que la información no fue clara.

CANALES EMPLEADOS PARA EL DESARROLLO DEL TRÁMITE



El 39% de los usuarios (personas jurídicas) utilizó únicamente el canal presencial para el desarrollo del trámite. El 45% utilizó además del canal presencial, canales virtuales y electrónicos. El 9% realizó el trámite a través de los gestores ambientales y 7% de los usuarios utilizó el canal presencial y medios telefónicos.

Gráfico No. 13 – Fuente: Elaboración propia

DIFICULTADES EN EL DESARROLLO DEL TRÁMITE

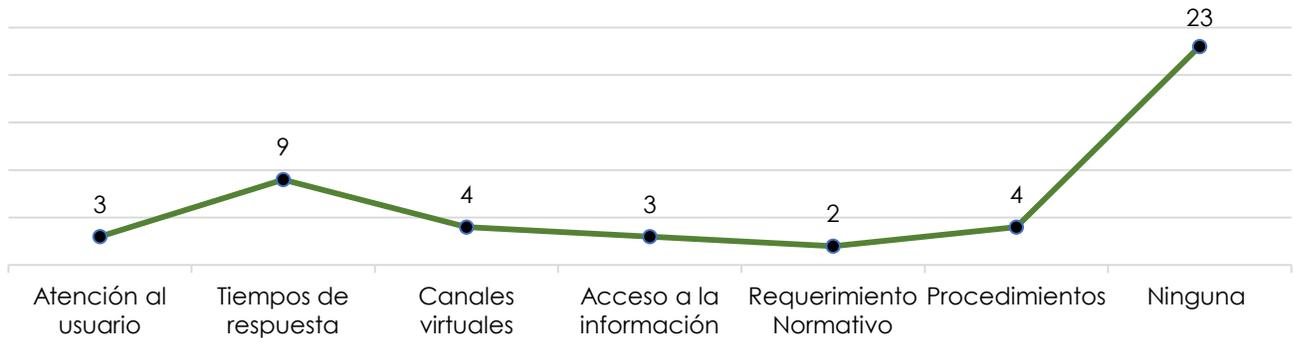


Gráfico No. 14 – Fuente: Elaboración propia

El 48% de los usuarios que representan 23 personas jurídicas de la muestra manifestaron no tener ninguna dificultad en el desarrollo del trámite. El 19% de los usuarios indicaron tener dificultades en los tiempos de respuesta. El 9% en canales de atención. El 8% en procedimientos y por último que corresponde a un porcentaje menor, en acceso a la información, atención al usuario y requerimientos normativos.

SIGUE LAS REDES SOCIALES DE LA CRQ

Se evidencia que el 72% de las personas jurídicas encuestadas no siguen las redes sociales de la Corporación, tan solo el 12% sigue la CRQ en Facebook, el 8% sigue Instagram, el 6% y 2% siguen a la CRQ en YouTube y X (Antes Twitter) respectivamente.

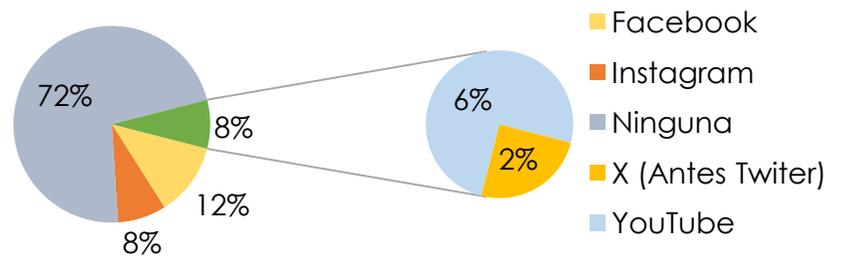


Gráfico No. 15 – Fuente: Elaboración propia

FRECUENCIA DE INTERACCIÓN EN EL DESARROLLO DEL TRÁMITE

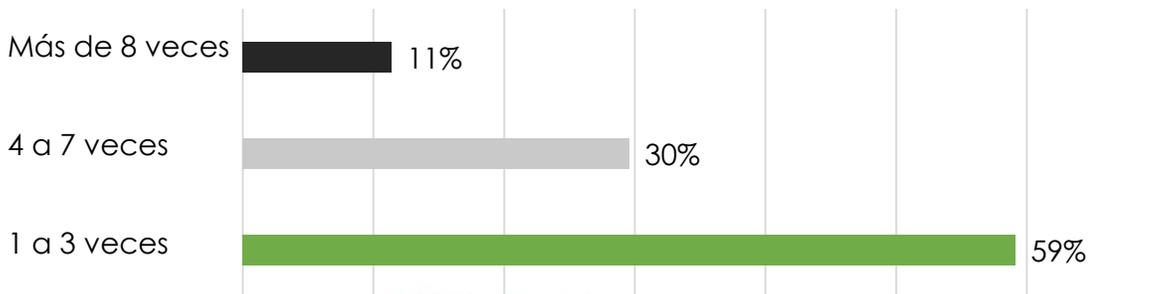


Gráfico No. 16 – Fuente: Elaboración propia

El 59% de los usuarios que conformaron la muestra recurrieron a la Corporación entre 1 a 3 veces en el desarrollo del trámite; el 30% de los usuarios interactuaron con la entidad entre 4 a 7 veces y solo el 11% de los usuarios interactuaron más de 8 veces.

¿LA RAZÓN POR LA CUAL HA INTERACTUADO MÁS DE UNA VEZ CON LA CRQ ES DEBIDO A?

El 45% de los usuarios han interactuado más de una vez en el desarrollo del trámite para hacer correcciones en la solicitud o completar la solicitud del trámite por documento faltante. El 30% de los usuarios para conocer el estado del trámite. Finalmente, solo el 11% de los usuarios manifestaron que la recurrencia en el desarrollo del trámite se debía a que la entidad (CRQ) solicitara documentos adicionales y el 14% de los usuarios encuestados manifestaron que hacían trámites recurrentes.

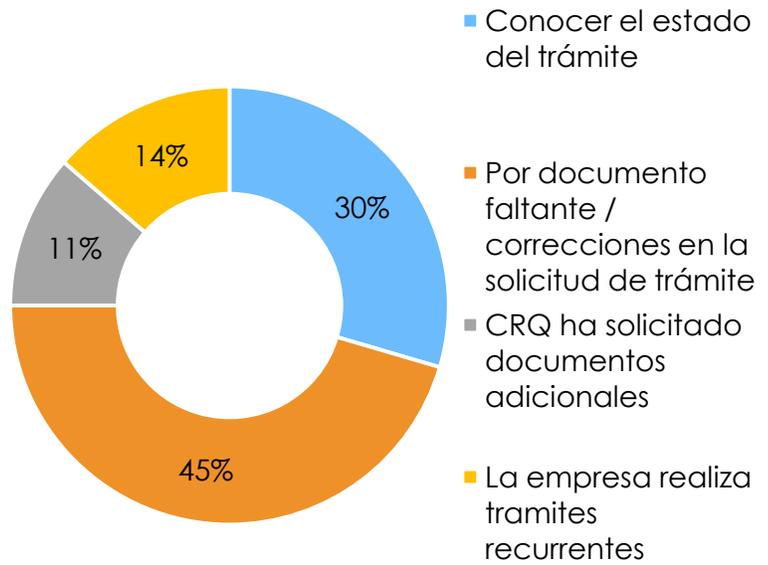
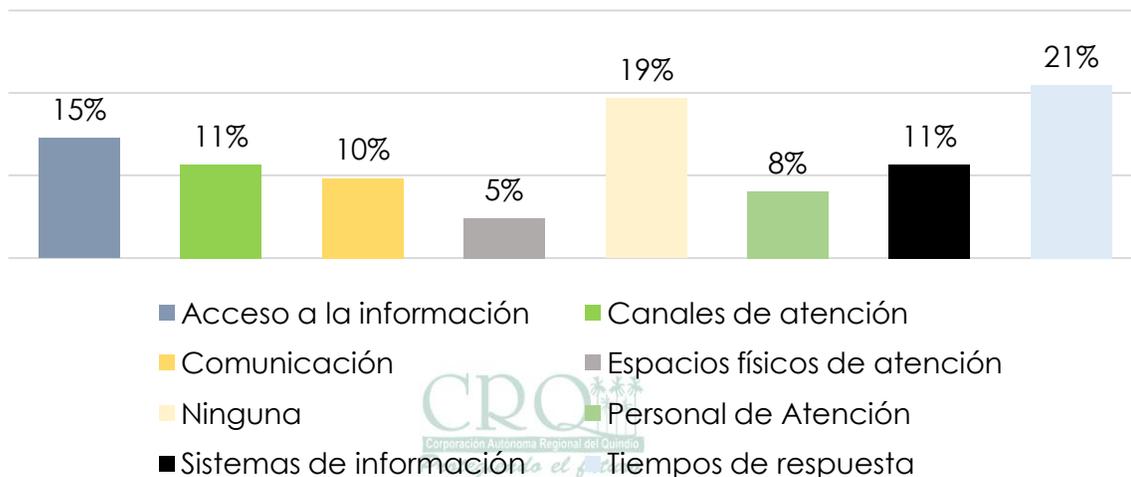


Gráfico No. 17 – Fuente: Elaboración propia

¿QUÉ MEJORAS LE GUSTARÍA AL USUARIO QUE LA CRQ IMPLEMENTARA EN LA ATENCIÓN DE LOS TRÁMITES?

El 21% de los usuarios encuestados manifestaron los tiempos de respuesta, 15% acceso a la información, 11% sistemas de información y canales de atención. En un porcentaje menor, indicaron que el personal de atención, comunicación y espacios físicos de atención. Cabe resaltar, que el 19% de los usuarios encuestados respondieron a la pregunta con la opción de ninguna mejora.





RENDICIÓN DE CUENTAS

Gráfico No. 18 – Fuente: Elaboración propia

NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LA ENTIDAD

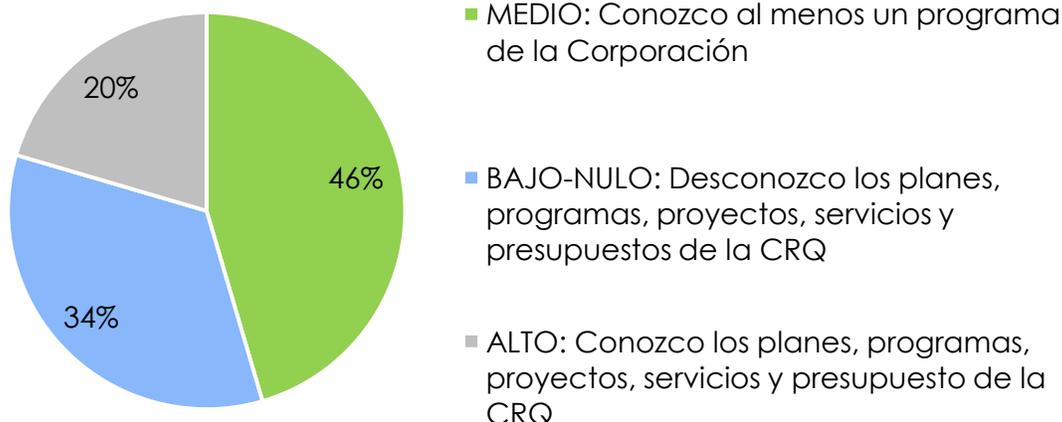


Gráfico No. 19 – Fuente: Elaboración propia

EL 46% de las personas jurídicas encuestadas manifestaron que su nivel de conocimiento sobre la CRQ es MEDIO, es decir, conocen al menos un plan, programa y/o proyecto de la corporación. EL 34% de los usuarios manifestaron tener un nivel de conocimiento BAJO-NULO, es decir, desconocen los planes, programas, proyectos, servicios y presupuestos de la CRQ. Finalmente, el 20% de los usuarios manifestaron tener un nivel de conocimiento ALTO, es decir, conocen los planes, programas, proyectos, servicios y presupuesto de la CRQ.

NIVEL DE PARTICIPACIÓN EN LOS ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- BAJO-NULO: No he participado en espacios de rendición de cuentas.
- MEDIO: Asisto a la audiencia pública de rendición de cuentas, pero no hago intervenciones en el evento, ni utilizo el medio escrito para hacer preguntas.
- ALTO: Participo de la audiencia pública de rendición de cuentas e intervengo haciendo propuestas y exigiendo cuentas.

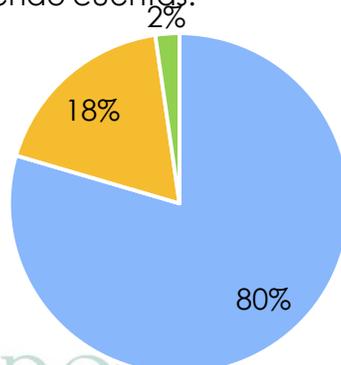
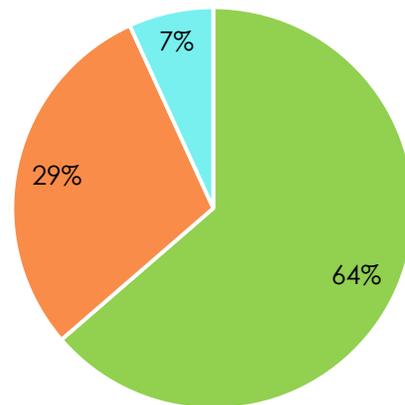


Gráfico No. 20 – Fuente: Elaboración propia

El 80% de los usuarios (personas jurídicas) tiene un nivel de participación BAJO-NULO, es decir, no han participado en los espacios de rendición de cuentas de la CRQ. El 18% de los usuarios tiene un nivel de participación MEDIO, es decir, ha asistido a la audiencia pública de rendición de cuentas, pero no hacen intervenciones en el evento, ni utiliza el medio escrito para hacer preguntas. Finalmente, solo el 2% de los usuarios manifestaron tener un nivel ALTO, es decir, participan de la audiencia pública de rendición de cuentas e intervienen haciendo propuestas y exigiendo cuentas.

TIPO DE RELACIÓN CON LA ENTIDAD



- RELACIÓN FUERTE: Tengo una percepción positiva de la entidad y en algunos casos colabora con la misma.
- RELACIÓN DÉBIL: No tengo percepción positiva ni negativa de la entidad.
- RELACIÓN DE CONFLICTO: Tengo una percepción negativa de la entidad.

Gráfico No. 21 – Fuente: Elaboración propia

En la pregunta, ¿Qué tipo de relación tiene usted con la entidad?, se observa que el 64% de los usuarios (personas jurídicas) encuestadas tienen una relación fuerte con la entidad, dado su percepción positiva; el 29% tienen una relación débil, es decir que no tienen percepción positiva ni negativa de la entidad y en un porcentaje menor se encuentra una relación de conflicto que está representada por el 7% de los usuarios encuestadas, las cuales indicaron que tienen una percepción negativa de la entidad.

TIPO DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD QUE LE INTERESA A LOS USUARIOS

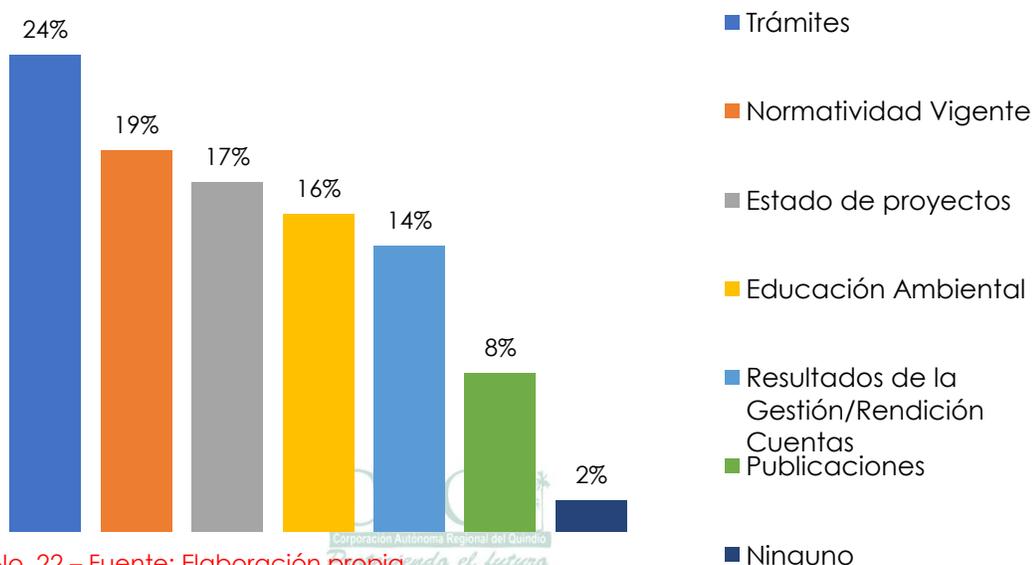


Gráfico No. 22 – Fuente: Elaboración propia

La información de mayor interés para los usuarios personas jurídicas son los tramites con un porcentaje del 24%, normatividad vigente 19% y estado de proyectos 17%. No obstante, también se observa, aunque en un porcentaje menor, interés en información como: educación ambiental 16%, resultados de la gestión 14%, publicaciones 8%. Finalmente, solo el 2% de los usuarios encuestados manifestaron no tener ningún interés en algún tipo de información correspondiente a la Entidad.

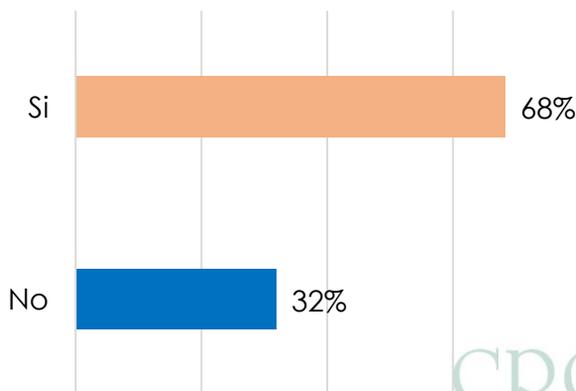
RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN (GESTOR DEL PROCEDIMIENTO)



Gráfico No. 23 – Fuente: Elaboración propia

Principalmente, el responsable de la interacción al momento de solicitar el trámite en la CRQ, es el gerente general o representante legal de organización usuaria con un porcentaje del 43%. El 23% corresponde al director o coordinador ambiental. El 6% a cargos específicos en temas ambientales y de calidad. En un porcentaje menor al 3%, se observan cargos como jurídico, jefe administrativo, auxiliar o asistente de oficina. El 14% de las organizaciones usuarias encuestadas manifestaron no saber quién era el responsable de la interacción al momento de solicitar el trámite en la entidad.

LA PERSONA ENCARGADA DE GESTIONAR EL TRÁMITE CONOCE LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD



El 68% de las personas jurídicas encuestadas manifestaron que la persona encargada de gestionar el trámite ante la Corporación Autónoma Regional del Quindío tiene conocimiento de la Pagina web de dicha entidad, mientras que un 32% no conoce esta misma.

Gráfico No. 24 – Fuente: Elaboración propia

13. CONCLUSIONES

El análisis de los datos recopilados en el presente trabajo de caracterización de ciudadanía y grupos de valor (Personas Jurídicas), ha brindado una visión completa del perfil de los usuarios y sus preferencias. Esta información resulta de suma importancia para la toma de decisiones estratégicas, ya que posibilita la identificación de áreas susceptibles de mejora, la adecuación o implementación de políticas, y la optimización de la calidad de los servicios proporcionados por la entidad.

En primera instancia la CRQ debe fortalecer sus canales de comunicación en las plataformas digitales, ya que los datos obtenidos de la encuesta realizada a las personas jurídicas que hicieron trámites durante el año 2022, revelan que el 72% de los usuarios no siguen ninguna red social de la Corporación.

También, los canales empleados por los usuarios (personas jurídicas), para solicitar trámites en la entidad fue totalmente presencial, no obstante, un alto porcentaje, utilizan ambos canales el presencial y el virtual. Esto nos permite deducir que los usuarios (personas jurídicas) estarían dispuestos a recibir una atención solo a través de los canales virtuales y electrónicos.

Los resultados frente a la frecuencia de interacción con la entidad variaron notablemente frente a los usuarios personas naturales, se observa que los usuarios personas jurídicas, interactúan menos veces con la entidad que los usuarios personas naturales. Los motivos de su interacción siguen siendo los mismos para ambos grupos de valor: conocer el estado del trámite y hacer corrección o adicionar documentos faltantes en la solicitud.

Adicionalmente, la caracterización nos demuestra que, los principales responsables de la interacción con la entidad, son en mayor porcentaje, los directivos de alto nivel de la organización usuaria, como gerente o representante legal; también, cargos directivos que tienen a cargo temas ambientales y de calidad; lo que indica un alto nivel de autonomía ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir en la solicitud del servicio o trámite.

Frente a rendición de cuentas, se observa que el nivel de conocimiento y participación es mayor en los usuarios personas jurídicas, que en los usuarios personas naturales. Estos resultados, indican que las personas jurídicas son actores con mayor interés en los espacios de rendición de cuentas de la Entidad.

La relevancia de estos hallazgos radica en su capacidad para incrementar la satisfacción de la ciudadanía y contribuir al alcance de los objetivos institucionales. Al conocer en detalle las preferencias y comportamientos de los usuarios (Personas Jurídicas), la entidad puede desarrollar estrategias más eficaces y orientadas a cubrir sus necesidades específicas.

14. GREMIOS Y/O ASOCIACIONES

Como mecanismo de articulación en la divulgación de temas de interés entre la Corporación Autónoma Regional del Quindío ente público y los gremios y/o asociaciones entes privados de diferentes sectores económicos, se hizo necesaria la caracterización para conocer la afinidad y conocimiento de gremios y/o asociaciones con las que la CRQ tiene relación directa, esto con el objetivo de permitir planificar las necesidades principales y así mismo fortalecer el uso de recursos por parte de la entidad.

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se presenta la fuente de información y los resultados obtenidos al caracterizar 14 gremios y/o asociaciones entre los cuales se detallan los sectores económicos que se representan, la relación con la autoridad ambiental, los canales utilizados, las necesidades, entre otros.

15. FUENTE DE INFORMACIÓN



A través de la pieza publicitaria que se observa a la izquierda, se extendió la invitación a los gremios y/o asociaciones que fueron objeto de estudio en este ejercicio de caracterización, la pieza fue compartida por correo electrónico. De igual forma, se hicieron llamadas y visitas a las sedes.

A continuación, se evidencia la encuesta que se realizó a cada uno de los usuarios:



 CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROTEGIENDO EL FUTURO	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO		
	PROCESO: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
DOCUMENTO: ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN A GREMIOS Y/O ASOCIACIONES			
Versión: 01	Fecha: 26 de enero de 2024	Código: FO-S-51	Página 36 de 46

Fecha: Ingrese la fecha aquí

Acepta la política de protección de datos personales

<https://crq.gov.co/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-y-proteccion-de-datos-personales/>

SI NO

Nombre de quien responde la encuesta: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

1. Nombre del Gremio y/o Asociación	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
2. Nombre del representante Legal	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
3. Correo electrónico	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
4. Número de Teléfono	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
5. Cobertura geográfica del Gremio y/o Asociación	Municipal <input type="checkbox"/> Regional <input type="checkbox"/> Departamental <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/>
6. Ubicación de la sede principal:	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
7. El capital del Gremio y/o Asociación es:	Privado <input type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Mixto <input type="checkbox"/>
8. ¿Qué tipo de información ha requerido de la CRQ?	





- Tramites
- Normatividad Vigente
- Estado de proyectos
- Publicaciones
- Convocatorias
- Informe de rendición de cuentas
- Capacitaciones
- Otro: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

9. ¿A través de que medio consulto la información?

- Presencial
- Telefónico
- Correo Electrónico
- Página Web
- SUIT
- Chat virtual
- Gestor Ambiental

10. ¿La información fue clara?

- Si
- No
- ¿Por qué? Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

11. ¿Qué información adicional de competencia de la CRQ le gustaría conocer?



Respuesta: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

12. ¿Sigue las redes sociales de la Corporación Autónoma Regional del Quindío?

- Facebook Instagram X YouTube Ninguna

13. ¿Qué sugerencia propone a la CRQ para mejorar su experiencia frente a la relación Gremio y/ Asociación - Autoridad Ambiental?

Respuesta: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

14. ¿En cuál(es) de las siguientes instancias ha participado su agremiación?

- Mesas trabajo
- Mesas de dialogo
- Rendición de cuentas
- Capacitación
- Agendas Ambientales

16. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS

GREMIOS PARTICIPANTES

- ✓ ASOPROSPERAR
- ✓ CAMACOL Quindío
- ✓ APROLACIR Asociación de productores y comercializadores de lácteos de Circasia
- ✓ Asociación de Curtidores la María
- ✓ Lonja de Propiedad Raíz del Quindío
- ✓ Asociación de Artesanos del Quindío
- ✓ Comité de Ganaderos del Quindío
- ✓ FENALCO SECCIONAL QUINDIO
- ✓ ASOCOQUADUA Asociación de Comerciantes de Guadua del Quindío
- ✓ COOVOQUIN Cooperativa de Volqueteiros del Quindío



- ✓ Comité de cafeteros del Quindío - FNC
- ✓ ANATO- Asociación Colombiana de Agencia de Viajes y Turismo
- ✓ INVEST IN Corporación Agencia Promoción de Inversión del Quindío y Armenia
- ✓ COTELCO Asociación Hotelera y Turística de Colombia

COBERTURA GEOGRÁFICA

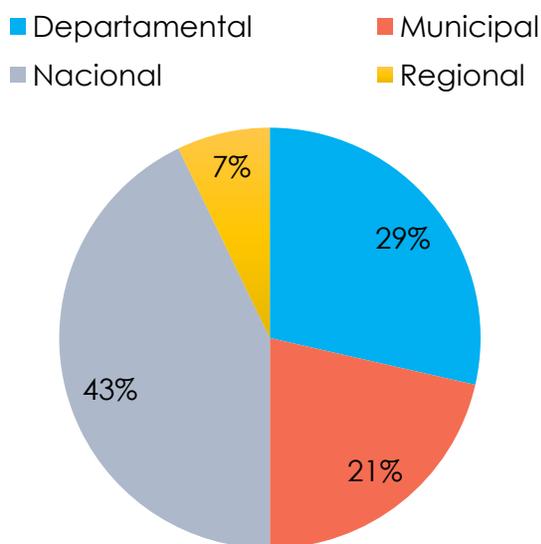


Gráfico No. 25 – Fuente: Elaboración propia

En el gráfico No 1 se puede observar que el 43% de los gremios y/o asociaciones encuestadas tienen cobertura nacional, seguido del 29% departamental y 21% municipal. Finalmente, un porcentaje menor tiene cobertura regional (7%).

UBICACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL

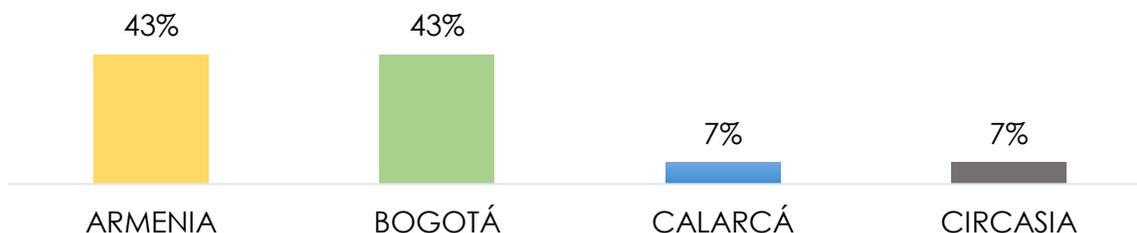
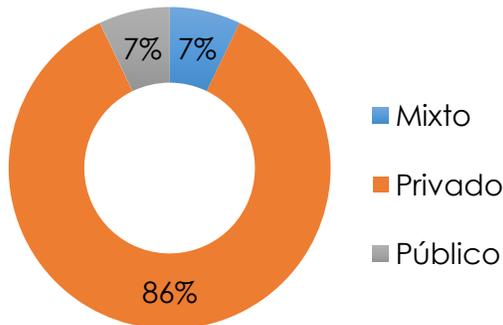


Gráfico No. 26 – Fuente: Elaboración propia

La ubicación principal de la sede de los gremios y/o asociaciones es principalmente en Armenia y Bogotá con un 43% respectivamente. En un porcentaje menor, la sede principal se ubica en Calarcá y Circasia. Cabe aclarar que, los gremios y/o

asociaciones que tienen cobertura nacional, cuentan con diferentes sedes distribuidas en diferentes ciudades del país, incluyendo la ciudad de Armenia.

CAPITAL DEL GREMIO Y/O ASOCIACIÓN



El capital de los gremios y/o asociaciones que participaron en la encuesta de caracterización es principalmente privado con un porcentaje del 86%. En un porcentaje menor, se encuentra el capital mixto y público con un 7% respectivamente.

Gráfico No. 27 – Fuente: Elaboración propia

¿QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN HA REQUERIDO DE LA CRQ?

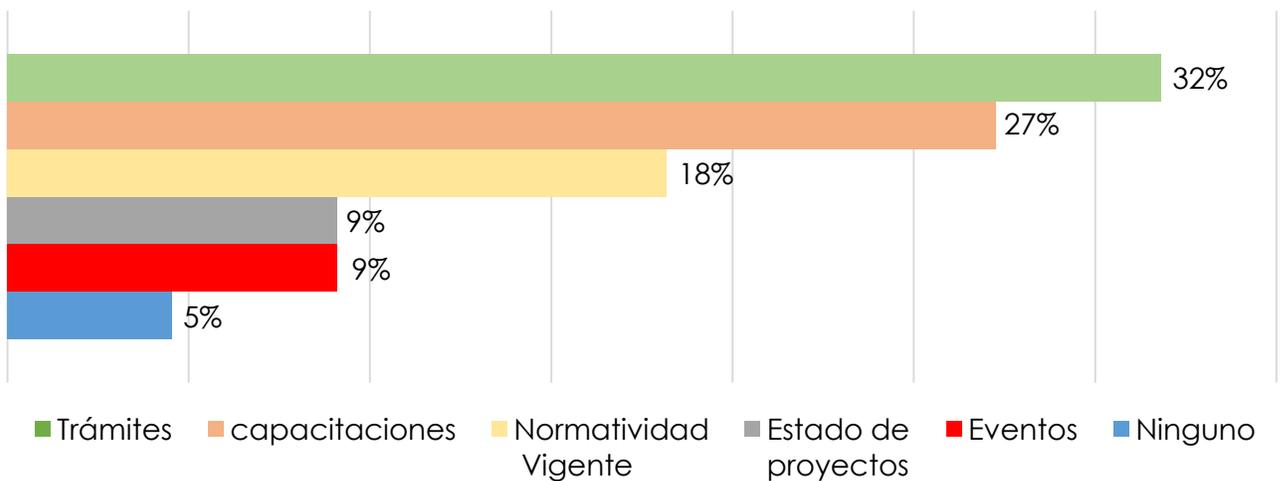


Gráfico No. 28 – Fuente: Elaboración propia

A la pregunta ¿Qué tipo de información ha requerido de la CRQ?, el 32% de los gremios/asociaciones encuestadas indicaron información referente a trámites. El 27% capacitaciones y 18% Normatividad vigente. Un porcentaje menor, ha requerido información sobre estado de proyectos y eventos.

¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO CONSULTO LA INFORMACIÓN?

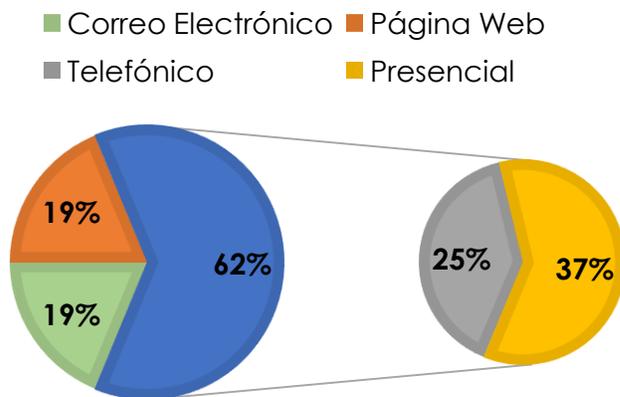


Gráfico No. 29 – Fuente: Elaboración propia

A la hora de consultar la información los gremios y/o asociaciones encuestadas indicaron que consultaron a través del canal presencial con un 37% y telefónico 25%. En menor proporción, página web y correo electrónico con un 19% cada uno.

¿LA INFORMACIÓN FUE CLARA?

El 92% de los gremios/asociaciones que respondieron la encuesta, indicaron que la información fue clara. Solo el 8% manifestaron que no. Al preguntar la razón de su respuesta negativa, manifestaron que no hay comunicación ni agenda para hablar con el director o subdirector - no hay comunicación con el pequeño productor.

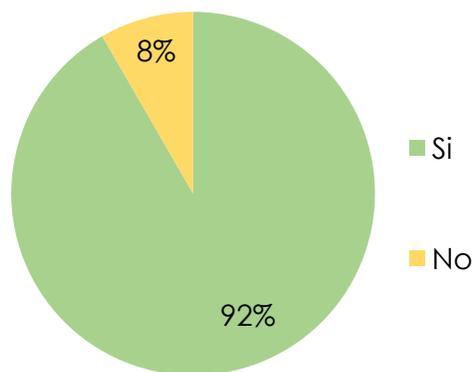


Gráfico No. 30 – Fuente: Elaboración propia

¿QUÉ INFORMACIÓN ADICIONAL DE COMPETENCIA DE LA CRQ LE GUSTARÍA CONOCER?

Las respuestas realizadas por los gremios/asociaciones a esta pregunta, evidencian los intereses particulares que representan cada uno de ellos. Solo tres (3) gremios/asociaciones indicaron que no tiene actualmente interés de conocer otro tipo de información adicional. A continuación, se relaciona cada uno de los temas.

GREMIO/ASOCIACIÓN	INFORMACIÓN ADICIONAL DE INTERÉS
ASOPROSPERAR	Capacitación plataforma SUI -inscripción como gestores en manejo de residuos reciclables. Tienen algún programa para educación ambiental en manejo de residuos sólidos.
CAMACOL Quindío	Capacitaciones sobre trámites
APROLACIR Asociación de productores y comercializadores de lácteos de Circasia.	Áreas de Conservación y Pozos Sépticos
Asociación de Curtidores la María	Toda la parte ambiental
Lonja de Propiedad Raíz del Quindío	Otras capacitaciones de uso del suelo y de protección ambiental
Asociación de artesanos del Quindío	No
Comité de Ganaderos del Quindío	Programas actuales de normativa ambiental
FENALCO SECCIONAL QUINDIO	En que eventos les gustaría vincularse para fomentar el crecimiento comercial
ASOCOQUADUA Asociación de comerciantes de guadua del Quindío	Información sobre proyectos relacionados a la operativa de la asociación
COOVOQUIN Cooperativa de Volqueteros del Quindío	No
Comité de Cafeteros del Quindío - FNC	No
ANATO- ASOCIACION COLOMBIANA DE AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	Manejo de residuos solidos
INVEST IN- CORPORACIÓN AGENCIA PROMOCIÓN DE INVERSIÓN DEL QUINDÍO Y ARMENIA	Portafolio de servicios y canales de difusión
COTELCO- ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA	Residuos sólidos - manejo y disposición

Tabla No. 1 – Fuente: Elaboración propia

¿SIGUE LAS REDES SOCIALES DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO?

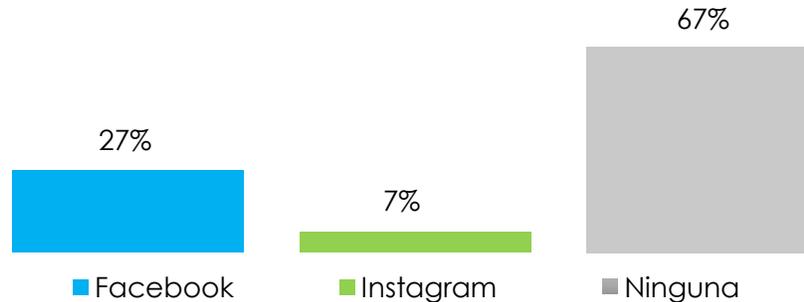


Gráfico No. 31 – Fuente: Elaboración propia

El 67% de los gremios/asociaciones encuestadas manifestaron que no siguen ninguna de las redes sociales de la entidad. Seguido de un 27% que sigue la red social de Facebook y el 7% que sigue Instagram. Por tanto, se deben crear estrategias que permitan aumentar el número de seguidores de los gremios y a su vez de sus asociados, ya que las redes sociales son una canal de comunicación muy importante para la transferencia de información.

¿QUÉ SUGERENCIA PROPONE A LA CRQ PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA FRENTE A LA RELACIÓN GREMIO/AUTORIDAD AMBIENTAL?

El objetivo de esta pregunta era de conocer las observaciones y/o sugerencias de los gremios/asociaciones para mejorar la relación gremios- Autoridad. Las sugerencias fueron las siguientes:

1. Acompañamiento-capacitación e interés por los gremios
2. Comunicación directa con los gremios y colaboración de parte de la entidad. trabajar de la mano entre ambas partes.
3. Convocatorias para diálogo de temas y comunicación.
4. Difundir más la información sobre el portafolio de servicios de la corporación.
5. Difusión de portafolio de servicios.
6. Interacción y acompañamiento con mayor frecuencia de socialización de temas de interés
7. La autoridad ambiental debe informar a la población sobre el adecuado manejo de los residuos sólidos y sobre la importancia de la labor de los

recicladores para el medio- capacitaciones ambiente -colaboración en trámites de inscripción para gestores en manejo de residuos sólidos aprovechables

8. Más contacto, más publicidad, más información sobre el portafolio de servicios de la corporación ya que no se conoce ningún servicio
9. Realizar actividades de capacitación y actualización de normativas
10. Relaciones más continuas

¿EN CUÁL(ES) DE LAS SIGUIENTES INSTANCIAS HA PARTICIPADO SU AGREMIACIÓN?

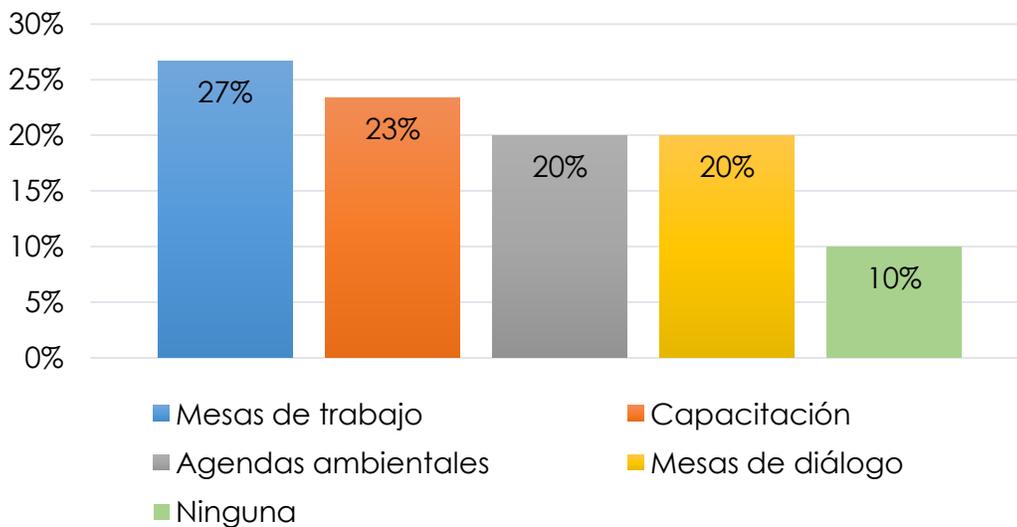


Gráfico No. 32 – Fuente: Elaboración propia

El mayor espacio de participación de los gremios/asociaciones fueron las mesas de trabajo con un 27%, seguido por capacitaciones 23% y agendas ambientales y mesas de diálogo con un 20% cada uno. En un porcentaje menor (10%), los gremios indicaron que no han participado en ninguna de las anteriores instancias.



17. CONSIDERACIONES FINALES

Es fundamental reconocer la importancia de una comunicación directa y permanente entre los Gremios y/o Asociaciones y Autoridad Ambiental, ya que éstas se convierten en un punto clave para la difusión de conocimientos y facilitan la apertura de diálogos técnicos sólidamente fundamentados y orientados a objetivos específicos.

Por esto, al analizar los datos entregados por los Gremios y/o Asociaciones en la encuesta de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, se evidencia la importancia de fortalecer y reforzar la comunicación, acompañamiento y apoyo por parte del Corporación Autónoma Regional del Quindío. Esto se realiza con el objetivo de fomentar la participación de todos los grupos de valor de la CRQ, teniendo un impacto positivo en las decisiones que se tomen para incrementar la satisfacción de la ciudadanía, contribuir al alcance de los objetivos institucionales y a su vez permitir promover el desarrollo sostenible de la región.