

# Servicio y atención al ciudadano



# Informe

de seguimiento a la gestión de las

# PQRS

III Trimestre de 2024

**CRQ**  
Corporación Autónoma Regional del Quindío  
*Protegiendo el futuro*

**Armenia**  
Septiembre de 2024

## 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 septiembre 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](mailto: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 a 2:00 pm.

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

## 1. ANÁLISIS CONSOLIDADO PQRSD III TRIMESTRE 2024

Durante el tercer trimestre del 2024 la Corporación Autónoma Regional del Quindío recibió 4854 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 735 correspondiente al 15%.

| TOTAL PQRSD RADICADAS POR MESES | NÚMERO     |
|---------------------------------|------------|
| ENERO                           | 435        |
| FEBRERO                         | 569        |
| MARZO                           | 429        |
| <b>ABRIL</b>                    | <b>735</b> |

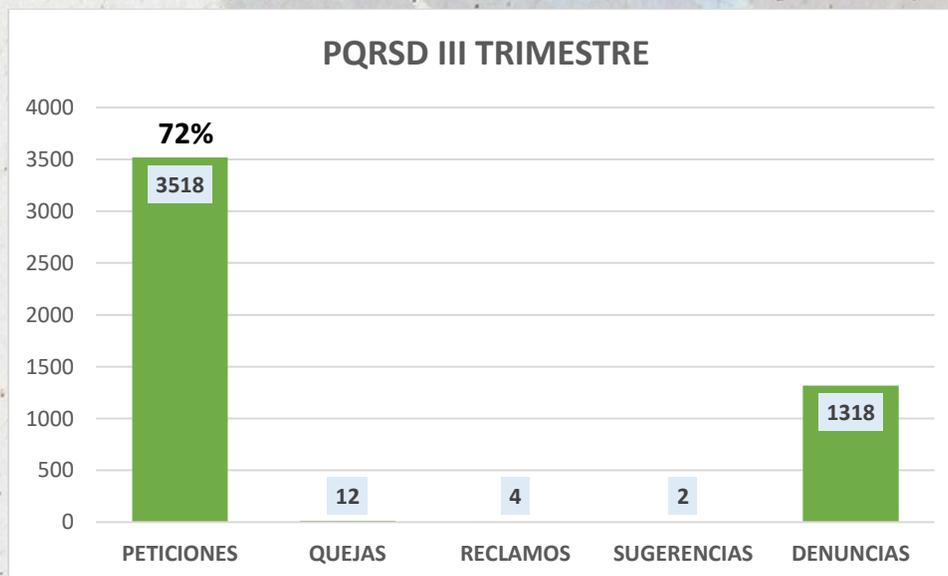
|              |             |
|--------------|-------------|
| MAYO         | 661         |
| JUNIO        | 495         |
| JULIO        | 555         |
| AGOSTO       | 528         |
| SEPTIEMBRE   | 447         |
| <b>TOTAL</b> | <b>4854</b> |

**Tabla 1.** PQRSD radicadas de enero a septiembre de 2024

Estas 4854 solicitudes fueron tipificadas según su contenido en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias así:

| PQRSD RECIBIDAS | NÚMERO      | PORCENTAJE  |
|-----------------|-------------|-------------|
| PETICIONES      | 3518        | 72%         |
| QUEJAS          | 12          | 0,25%       |
| RECLAMOS        | 4           | 0,08%       |
| SUGERENCIAS     | 2           | 0,04%       |
| DENUNCIAS       | 1318        | 27%         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>4854</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 2.** PQRSD por tipo de solicitud

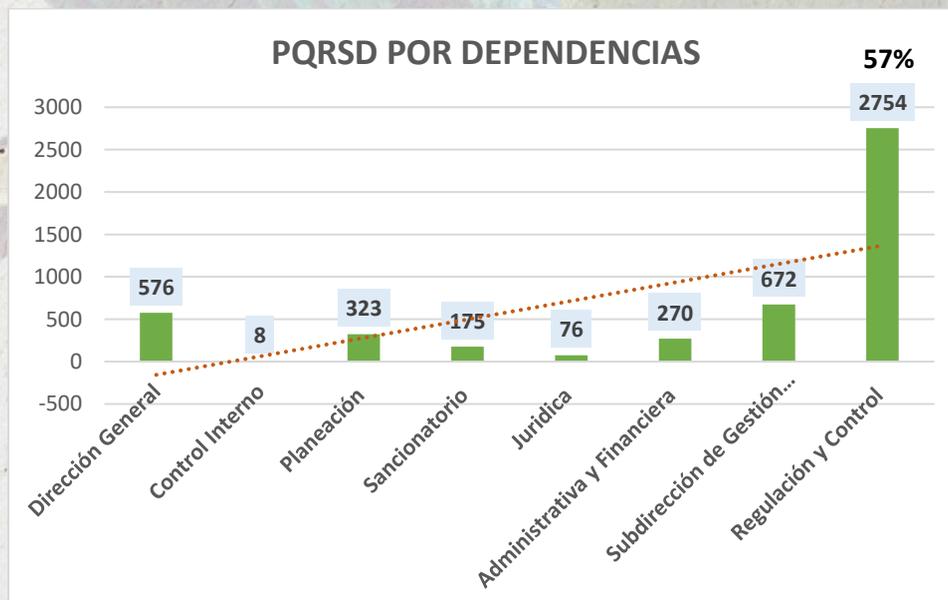


**Gráfica 1.** PQRSD por tipo de solicitud

A través del software de gestión documental con el que cuenta la entidad, fueron asignadas a las diferentes oficinas y subdirecciones según su competencia.

| PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS  | NÚMERO      | PORCENTAJE  |
|-----------------------------------|-------------|-------------|
| Dirección General                 | 576         | 12%         |
| Control Interno                   | 8           | 0%          |
| Planeación                        | 323         | 7%          |
| Sancionatorio                     | 175         | 4%          |
| Jurídica                          | 76          | 2%          |
| Administrativa y Financiera       | 270         | 6%          |
| Subdirección de Gestión Ambiental | 672         | 14%         |
| Regulación y Control              | 2754        | 57%         |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>4854</b> | <b>100%</b> |

**Tabla 3.** PQRSD por oficina o subdirección



**Gráfica 2.** PQRSD por oficina o subdirección

A la fecha del informe, las 4854 solicitudes 4292 fueron atendidas y 562 se encontraban aún en trámite.

|                                   | ATENDIDAS   | EN TRÁMITE | TOTAL       |
|-----------------------------------|-------------|------------|-------------|
| Dirección General                 | 546         | 30         | 576         |
| Control Interno                   | 8           | 0          | 8           |
| Planeación                        | 259         | 64         | 323         |
| Sancionatorio                     | 175         | 0          | 175         |
| Jurídica                          | 36          | 40         | 76          |
| Administrativa y Financiera       | 112         | 158        | 270         |
| Subdirección de Gestión Ambiental | 666         | 6          | 672         |
| Regulación y Control              | 2490        | 264        | 2754        |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>4292</b> | <b>562</b> | <b>4854</b> |

Tabla 4. PQRSD atendidas y en trámite III trimestre del año

La dependencia con mayor número de solicitudes asignadas es la subdirección de regulación y control ambiental con 2754 solicitudes lo que corresponde al 57% del total de solicitudes que recibe la Corporación, seguida de la subdirección de gestión ambiental con el 14%.

**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; para este periodo 110 solicitudes cambiaron de tipología por solicitud de las diferentes oficinas o dependencias. En el momento del seguimiento se habían trasladado por competencia 209 solicitudes aproximadamente a otra oficina o subdirección siendo la oficina de gestión ambiental la que más traslados realizó con 109.

## 2. ATENCIÓN A DENUNCIAS.

En el III trimestre del año fueron atendidas por la Unidad de Reacción Inmediata y por la subdirección de regulación y control en total 1318 denuncias de las cuales 702 fueron denuncias anónimas.

Durante el periodo comprendido entre el 2 de Enero y el 30 de Septiembre del año 2024 se han radicado en la Corporación Autónoma Regional del Quindío 1318 denuncias ambientales, de las cuales 568 (43.16%) han sido atendidas por parte de la Unidad de Reacción Inmediata Ambiental URÍA, equipo que está integrado por profesionales, quienes cuentan con las herramientas necesarias para que, de manera oportuna e inmediata, puedan atender las denuncias que presente la ciudadanía, entidad pública y/o grupo de valor, para que de esta manera se pueda recolectar y condensar la información de primera mano en el lugar de los hechos.

Las denuncias atendidas de enero a septiembre están relacionadas con temas forestales, movimientos de tierra, vertimientos, residuos sólidos y peligrosos,

captaciones de agua, olores generados por porcolos, ocupaciones de cauce, vertimientos, movimientos de tierra, temas que generan riesgos (incendios forestales y quemas especialmente), entre otros.

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



| 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 ARBOLES 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<br>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<br>R00896-24 | 30/01/2024  | BUENAVISTA | SRCA        | CERRADO |

|           |            |        |            |           |   |                        |            |      |         |
|-----------|------------|--------|------------|-----------|---|------------------------|------------|------|---------|
| E08947-24 | 14/08/2024 | AGOSTO | anonimo na | Denuncias | DESCARGA DE BOLSAS DE MATERIA DE CHATARRERIA SIN PERMISOS | R11220-24<br>R11352-24 | 16/08/2024 | URIA | CERRADO |
| E08994-24 | 15/08/2024 | AGOSTO | anonimo na | Denuncias | VERTIMIENTOS DE PORCICOLA EN LAS NOCHES                   | R11334-24              | 15/08/2024 | SRCA | CERRADO |
| E08998-24 | 15/08/2024 | AGOSTO | anonimo na | Denuncias | QUEMAS DE CARBÓN  | R11417-24              | 21/08/2024 | URIA | CERRADO |
| E09019-24 | 16/08/2024 | AGOSTO | anonimo na | Denuncias | TALA DE GUADUA  | R11420-24              | 21/08/2024 | URIA | CERRADO |
| E09029-24 | 16/08/2024 | AGOSTO | anonimo na | Denuncias | QUEMAS  | R11418-24              | 21/08/2024 | SRCA | CERRADO |

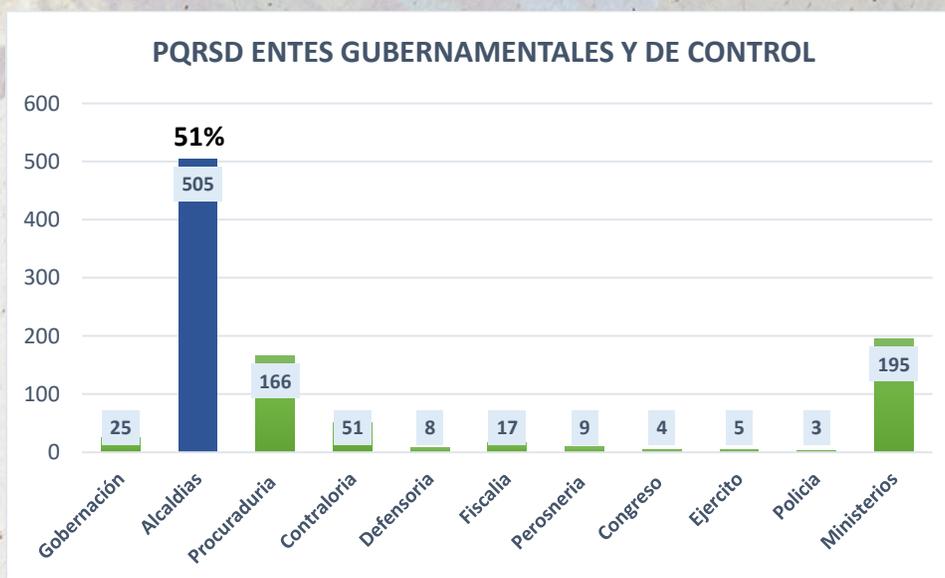
**Tabla 5.** Informe de denuncias anónimas III trimestre

### 3. PQRSD RADICADAS POR DIFERENTES ENTIDADES PUBLICAS.

Durante el tercer trimestre del 2024, las PQRSD de las entidades públicas de mayor demanda fueron:

| <b>PQRSD ENTES GUBERNAMENTALES Y DE CONTROL DE ENERO A SEPTIEMBRE 2024</b> | <b>NÚMERO</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--|---------------|-------------------|
| Gobernación  | 25            | 3%                |
| Alcaldías  | 505           | 51%               |
| Procuraduría   | 166           | 17%               |
| Contraloría  | 51            | 5%                |
| Defensoría   | 8             | 1%                |
| Fiscalía   | 17            | 2%                |
| Personería   | 9             | 1%                |
| Congreso   | 4             | 0%                |
| Ejercito   | 5             | 1%                |
| Policía  | 3             | 0%                |
| Ministerios  | 195           | 20%               |
| <b>TOTAL</b>   | <b>988</b>    | <b>100%</b>       |

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



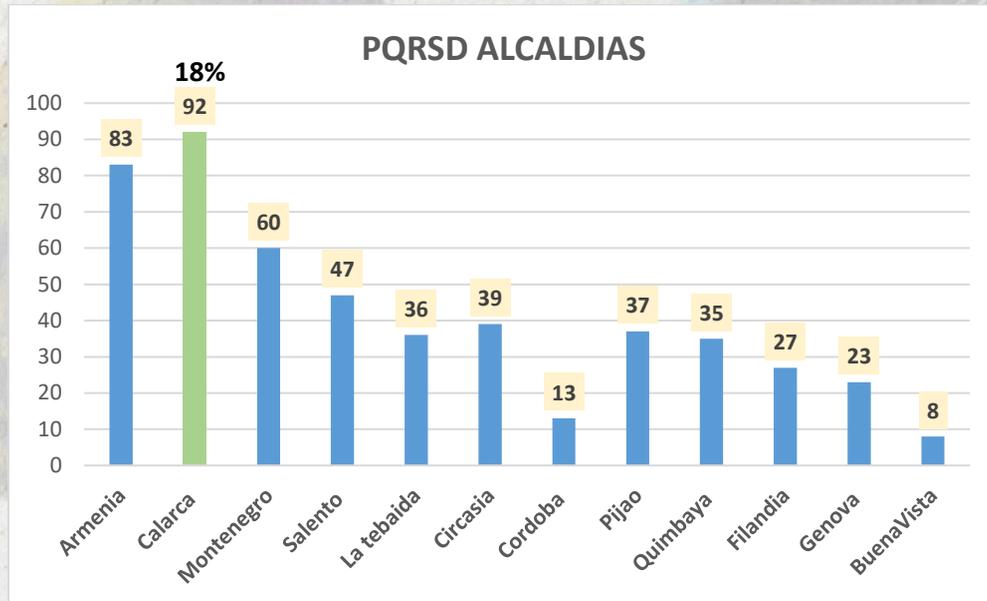
**Gráfica 3.** PQRSD recibidas de entes gubernamentales y de control

| <b>PQRSD OTRAS ALCALDIAS A MARZO DE 2024</b> | <b>NÚMERO</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--|---------------|-------------------|
| BOGOTA                                       | 1             | 20%               |

|              |          |             |
|--------------|----------|-------------|
| SEVILLA      | 3        | 60%         |
| <b>ULLOA</b> | <b>1</b> | 20%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>5</b> | <b>100%</b> |

Tabla 7. PQRSD 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 18%.



Gráfica 4. PQRSD por alcaldías

#### 4. 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.

| TRASLADOS POR COMPETENCIA DE ENERO A JUNIO DE 2024 | NÚMERO |
|--|--------|
| Dirección General                                  | 37     |

Tabla 8. Traslados por competencia a otras entidades

#### 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 13 días.

| PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA        | NÚMERO |
|-----------------------------------|--------|
| Dirección General                 | 8      |
| Control Interno                   | 8      |
| Planeación                        | 16     |
| Sancionatorio                     | 9      |
| Jurídica                          | 14     |
| Administrativa y Financiera       | 13     |
| Subdirección de Gestión Ambiental | 15     |
| Regulación y Control              | 27     |

**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 tercer trimestre del 2024 se recibieron 484 radicados, las cuales se encuentran gestionadas.

| Solicitud de información de enero a septiembre 2024 |     |
|---|-----|
| <b>TOTAL</b>  | 484 |

**Tabla 10.** Número de solicitudes de información recibidas

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

Durante el III trimestre 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.

**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".

3. Atender de fondo las denuncias que se han realizado para la protección de las palmas de cera de los municipios de Armenia y Calarcá, por malas prácticas de la empresa de energía.

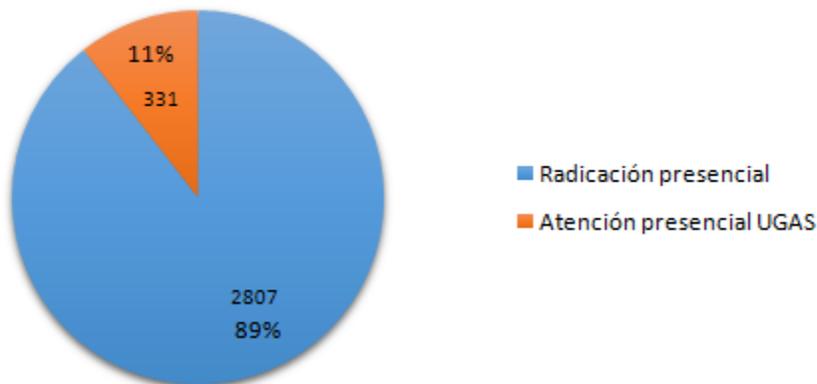
### **ATENCIÓN GENERADA POR DIFERENTES CANALES VIRTUALES Y PRESENCIALES.**

Durante el tercer trimestre del 2024 las modalidades usadas con mayor frecuencia para la demanda de servicios fueron "la atención virtual", las cuales contaron con una participación del 78.06%, y 21.93% la atención presencial.

| <b>Canales de atención servicio al cliente CRQ</b> |              |             |
|--|--------------|-------------|
| Atención Presencial                                |              |             |
| Radicación presencial                              | 2807         |             |
| Atención presencial UGAS                           | 331          |             |
|  | 3138         | 21.93%      |
| Atención Virtual                                   |              |             |
| Radicación correos electrónicos                    | 7707         |             |
| Radicación página web.                             | 422          |             |
| Atención WhatsApp                                  | 864          |             |
| Atención teléfono móvil                            | 1421         |             |
| Atención teléfono Fijo                             | 523          |             |
| Atención teléfono movil UGAS                       | 232          |             |
|  | 11169        | 78.06%      |
| <b>Total de atenciones</b>                         | <b>14307</b> | <b>100%</b> |

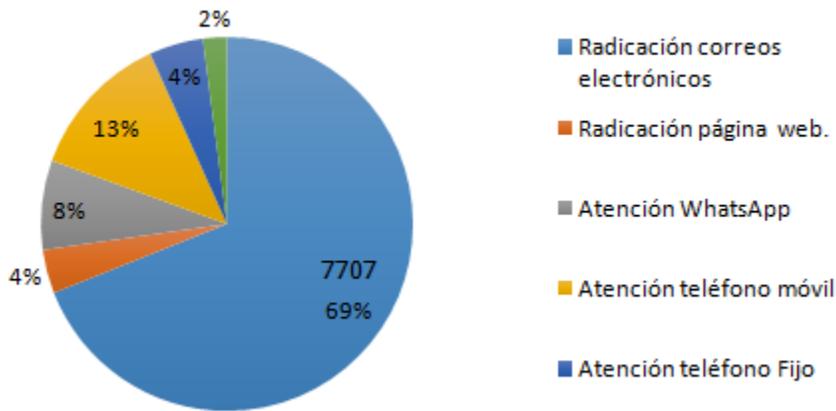
**Tabla 11.** Utilización canales de atención servicio al cliente CRQ tercer trimestre de 2024

### **Atención presencial**



**Gráfica 5.** Utilización canales de atención presencial CRQ tercer trimestre de 2024

## Atención virtual



**Gráfica 6.** Utilización canales de atención virtual CRQ tercer trimestre 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 78% este año.

|                     |        |
|---------------------|--------|
| Atención Presencial | 21.93% |
| Atención Virtual    | 78.06% |

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.

### 8. 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; Jor...  |  | <b>PQRS</b> | Buenos días, respetuosamente les ... | Elementos envi... | 05/04/2024 |
| > | Oficina Asesora de Planeaci... |  | <b>PQRS</b> | Buenos días, respetuosamente les ... | Elementos envi... | 05/04/2024 |
| > | Oficina Asesora Jurídica CRQ   |  | <b>PQRS</b> | Buenos días, respetuosamente les ... | Elementos envi... | 05/04/2024 |
| > | Subdirección de Gestión A...   |  | <b>PQRS</b> | Buenos días, respetuosamente les ... | Elementos envi... | 05/04/2024 |
| > | Subdirección Administrativa... |  | <b>PQRS</b> | Buenos días, respetuosamente les ... | Elementos envi... | 05/04/2024 |
| > | Subdirección de Regulación...  |  | <b>PQRS</b> | Buenos días, respetuosamente les ... | Elementos envi... | 05/04/2024 |

|                          |                                   |  |  |                                |  |            |
|--------------------------|-----------------------------------|--|--|--------------------------------|--|------------|
| <input type="checkbox"/> | Subdirección Administrativa y ... |  | seguimiento PQRSD financiera y jurídica                | No hay vista previa disponi... |  | 23/09/2024 |
| <input type="checkbox"/> | Oficina Asesora de Procesos Sa... |  | seguimiento PQRSD sancionatorio y regulación y control | No hay vis...                  |  | 23/09/2024 |

|                          |                             |  |                           |  |  |            |
|--------------------------|-----------------------------|--|---------------------------|--|--|------------|
| <input type="checkbox"/> | Forestal                    |  | cierre PQRSD              | Buenas tardes, espero se encuentre muy bien. Solicito... |  | 18/09/2024 |
| <input type="checkbox"/> | vertimientos crq            |  | cierre PQRSD              | Buenas tardes, espero se encuentre muy bien. Solicito... |  | 18/09/2024 |
| <input type="checkbox"/> | María Elena Ramírez Salazar |  | Cierre PQRSD              | Buenas tardes, espero se encuentre muy bien. Solicito... |  | 18/09/2024 |
| <input type="checkbox"/> | juanbercardona@hotmail.com  |  | Reunión seguimiento PQRSD | Buenas tardes Doctor Juan Bernardo, ...                  |  | 18/09/2024 |

|   |   |   |                   |
|---|---|---|-------------------|
|  | <b>CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO</b><br><b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>DOCUMENTO: FORMATO DE ACTA DE REUNIONES</b>  |   |                   |
| Versión: 04   | Fecha: 05 de mayo de 2022   | Código: FO-D-01   | Página 1 de 2     |
| Proceso: _____ Dirección: _____   |   |   |                   |
| Reunión<br>Oficina/Depend: <input type="checkbox"/>                               | Comité: <input type="checkbox"/>  | Reunión de Trabajo: <input checked="" type="checkbox"/> |                   |
| Asamblea: <input type="checkbox"/>  | Audiencia: <input type="checkbox"/>   | Otro: <input type="checkbox"/>                          |                   |
| Modalidad:<br>Presencial: <input checked="" type="checkbox"/>                     | Fecha: año mes día<br>2024 09 18  | Hora Inicial: 8:00                                      | Hora Final: 10:30 |
| Virtual: <input type="checkbox"/>   | Municipio: Armenia  | Lugar: Oficina SAF y OAJ                                |                   |
| <b>Temas Tratados en la Reunión</b>   |   |   |                   |
| Código  | Tema  | Código  | Tema              |
| 1   | Seguimiento PQRSD RYC   | 8   |                   |
| 2   | Seguimiento PQRSD OASD  | 9   |                   |
| 3   |   | 10  |                   |
| 4   |   |   |                   |
| 5   |   |   |                   |
| 6   |   |   |                   |
| 7   |   |   |                   |
| <b>Desarrollo de los Temas Tratados</b>   |   |   |                   |
| Código Tema   | 1. Al realizar el análisis del último informe de PQRSD donde se evidencia diferencia en las cifras, se establece junto con la alta dirección realizar un muestreo por oficina o subdirección, y tomar de la base de datos que arroja el sistema de gestión documental beesoft con el fin de verificar su estado.  |   |                   |
|   | 2. Se continúa con la oficina de regulación y control y se toman aleatoriamente 10 radicados del 2 de enero al 30 de agosto verificando los siguientes radicados:<br>E00032-24 - E01032-24 - E02089-24 - E02278-24 - E02572-24 - E03881-24 - E05081-24<br>E06515-24 - E07476-24 - E09302-24<br>Se encontraron las siguientes situaciones:   |   |                   |
|   | 3. De los 10 radicados nueve se encontraban asignados al funcionario encargado de dar respuesta, sin embargo a la fecha no se ha dado una respuesta oficial y una E06302-24 fue trasladada y ya tiene respuesta.<br>Desde servicio al cliente se le escribe a cada uno de los responsables de darle cierre a estas PQRSD.<br>Se evidencia que la funcionaria realiza los traslados y asigna las PQRSD a los funcionarios, sin embargo le resulta difícil estar solicitando que den respuesta ya que es esta subdirección la que más PQRSD recibe y debe de atender. |   |                   |
|   | 4. Se continúa con el seguimiento a la oficina de sancionatorio y disciplinario encontrando las siguientes situaciones:   |   |                   |

| CRO                                   |   | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO |                          |                    |                                     |
|---------------------------------------|---|---|--------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO |   | DOCUMENTO: FORMATO DE ACTA DE REUNIONES   |                          |                    |                                     |
| Versión: 04                           | Fecha: 05 de mayo de 2022   | Código: FO-D-01                           | Página 1 de 2            |                    |                                     |
| Proceso                               |   | Dirección                                 |                          |                    |                                     |
| Reunión                               | <input type="checkbox"/>  | Comité                                    | <input type="checkbox"/> | Reunión de Trabajo | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Oficina/Depend                        | <input type="checkbox"/>  |   |                          |                    |                                     |
| Asamblea                              | <input type="checkbox"/>  | Audiencia                                 | <input type="checkbox"/> | Otro               | <input type="checkbox"/>            |
| Modalidad                             | Presencial <input checked="" type="checkbox"/>  | Fecha                                     | año                      | mes                | día                                 |
| Virtual                               | <input type="checkbox"/>  | Municipio: Armenia                        |                          |                    |                                     |
|                                       |   | 2024                                      | 09                       | 17                 |                                     |
|                                       |   | Hora inicial                              |                          | Hora Final         |                                     |
|                                       |   | 2:00                                      |                          | 5:00               |                                     |
| Lugar: Oficina SAF y OAJ              |   |   |                          |                    |                                     |
| Temas Tratados en la Reunión          |   |   |                          |                    |                                     |
| Código                                | Tema  | Código                                    | Tema                     |                    |                                     |
| 1                                     | Seguimiento PQRSD SAF   | 8   |                          |                    |                                     |
| 2                                     | Seguimiento PQRSD OAJ   | 9   |                          |                    |                                     |
| 3                                     |   | 10  |                          |                    |                                     |
| 4                                     |   |   |                          |                    |                                     |
| 5                                     |   |   |                          |                    |                                     |
| 6                                     |   |   |                          |                    |                                     |
| 7                                     |   |   |                          |                    |                                     |
| Código Tema                           | Desarrollo de los Temas Tratados  |   |                          |                    |                                     |
| 1.                                    | <p>Al realizar el análisis del último informe de PQRSD donde se evidencia diferencia en las cifras, se establece junto con la alta dirección realizar un muestreo por oficina o subdirección, y tomar de la base de datos que arroja el sistema de gestión documental beesoft con el fin de verificar su estado.</p> <p>Se inicia con la subdirección administrativa y financiera donde se toman aleatoriamente 10 radicados del 2 de enero al 30 de agosto verificando los siguientes radicados:</p> <p>E0011-24 - E00797-24 - E01907-24 - E02048-24 - E03173-24 - E03798-24 - E04792-24<br/>E05688-24 - E06824-24 - E06251-24</p> <p>Se encontraron las siguientes situaciones:</p> <p>De los 10 radicados cuatro se deben de cerrar con formato de cierre, el motivo que indican para realizar el cierre de esta forma es que el cierre se hace mediante una resolución, una notificación o sale directamente del aplicativo de contabilidad.</p> <p>Dos contaban con cierre pero al momento de subirlo al sistema de gestión documental no fue enlazado: 3798-24 y la 8251-24.</p> <p>Tres no se ubico la respuesta y una E03173-24 se traslado a sancionatorio pero el competente era gestión ambiental.</p> <p>Se evidencia que la funcionaria cuenta con pleno conocimiento de la trazabilidad de las PQRSD, sin embargo no cuenta con el tiempo suficiente para dedicarle al seguimiento del archivo.</p> |   |                          |                    |                                     |
| 2.                                    | <p>Se continúa con el seguimiento a la oficina asesora jurídica encontrando las siguientes situaciones:</p>   |   |                          |                    |                                     |

| CRO  |                                 | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO            |                          |   |  |           |          |                    |         |
|--|---------------------------------|--|--------------------------|---|--|-----------|----------|--------------------|---------|
| PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  |                                 | DOCUMENTO: LISTADO DE ASISTENCIA A EVENTOS DE LA CRQ |                          |   |  |           |          |                    |         |
| Versión: 30  | Fecha: 14 de septiembre de 2021 | Código: FO-D-17                                      |                          |   |  |           |          |                    |         |
| Capacitación   | <input type="checkbox"/>        | Indicador o observación                              | <input type="checkbox"/> | Reunión   | <input type="checkbox"/>                       |           |          |                    |         |
|  |                                 |  |                          | Otro  | <input checked="" type="checkbox"/>            |           |          |                    |         |
|  |                                 | Fecha  |                          | Día   |  |           |          |                    |         |
|  |                                 | 16   |                          | 09 2024   |  |           |          |                    |         |
| NOMBRE DEL EVENTO O TEMA A TRATAR:   |                                 | Seguimiento PQRSD Oficina Jurídica                   |                          | TIPO DE EVENTO  |  |           |          |                    |         |
| LUGAR DE REALIZACIÓN:  |                                 | Oficina cargo de dirección                           |                          | VIRTUAL <input type="checkbox"/> PERSONAL <input checked="" type="checkbox"/> |  |           |          |                    |         |
| NOMBRE DEL PROCESO QUE CONVOKA AL EVENTO:  |                                 | Dirección.   |                          | PROMOTOR: Dirección   |  |           |          |                    |         |
| <p>Las participaciones susciben el consentimiento de sus datos personales consignados en este registro, de acuerdo con la Ley 1801 de 2012 (protección de datos personales) y el Decreto 1073 de 2015, con el objetivo de demostrar su participación en la reunión. Así mismo manifiesta y acepta que conoce los términos y condiciones de la política de tratamiento de datos personales de la entidad.</p> |                                 |  |                          |   |  |           |          |                    |         |
| Nº   | NOMBRES Y APELLIDOS             | CÉDULA DE CIUDADANÍA                                 | DEPENDENCIA              | CARGO   | TIPO DE RELACIÓN LABORAL DEL SERVIDOR PÚBLICO: | MUNICIPIO | TÉLEFONO | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMA   |
|  |                                 |  |                          |   | GENERA ADMINISTRATIVA                          |           |          |                    |         |
|  |                                 |  |                          |   | LIBRE NOMBRAMIENTO Y PROMOCIÓN                 |           |          |                    |         |
|  |                                 |  |                          |   | PROVISIONAL                                    |           |          |                    |         |
|  |                                 |  |                          |   | CONTRATISTA                                    |           |          |                    |         |
| 1  | Wilma Rivera Sal                | 41 904 443   | OAJ                      | Secretaria  |  | Armenia   | 3433041  |                    | [Firma] |
| 2  | Nelly Rivera Sal                | 101828141  | OAJ                      | Asesora jurídica  |  | Armenia   | 31034458 |                    | [Firma] |
| 3  | Juan Rivera Sal                 | 9177 90  | OAJ                      | Abog. Externos  |  | Armenia   | 24482169 |                    | [Firma] |
| 4  | Juan Rivera Sal                 | 100794   | OC                       | Asesor  |  | Armenia   | 24482169 |                    | [Firma] |
| 5  |                                 |  |                          |   |  |           |          |                    |         |
| 6  |                                 |  |                          |   |  |           |          |                    |         |
| 7  |                                 |  |                          |   |  |           |          |                    |         |
| 8  |                                 |  |                          |   |  |           |          |                    |         |
| 9  |                                 |  |                          |   |  |           |          |                    |         |
| 10   |                                 |  |                          |   |  |           |          |                    |         |
| 11   |                                 |  |                          |   |  |           |          |                    |         |
| 12   |                                 |  |                          |   |  |           |          |                    |         |
| 13   |                                 |  |                          |   |  |           |          |                    |         |
| 14   |                                 |  |                          |   |  |           |          |                    |         |

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 III trimestre 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. 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.

|   |  |   |   |      |   |
|---|--|---|---|------|---|
| 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 | 100% | <b>Seg. Marzo:</b> Se realiza capacitación de la normatividad de derechos de petición y manejo de denuncias el 1 de marzo del 2024 dirigida a todos los funcionarios de la entidad. Evidencias listados de asistencia. <b>Seg Septiembre:</b> El 24 de septiembre, se realiza capacitación virtual donde se cambia la metodología buscando que los funcionarios expongan y consulten sobre las dudas que tienen sobre la normatividad. Evidencia listado de asistencia. |
|---|--|---|---|------|---|

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