



# INFORME

de seguimiento de la gestión de las

# PQRS

IV Trimestre 2024

**Armenia**  
**Enero 2025**



Servicio y atención al ciudadano

Informe de seguimiento a la gestión de las  
PQRSD  
IV Trimestre de 2024

Armenia, enero de 2025

## 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 31 de diciembre 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 durante la vigencia 2024 y describen las acciones de seguimiento y la gestión adelantada por las dependencias de la entidad.

## 1. ANÁLISIS CONSOLIDADO PQRSD IV TRIMESTRE 2024

Durante la vigencia 2024 la Corporación Autónoma Regional del Quindío recibió **6352** 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 734 correspondiente al 11.5%.

TOTAL, PQRSD RADICADAS POR MES	NÚMERO
ENERO	436
FEBRERO	571
MARZO	429
ABRIL	734
MAYO	661
JUNIO	492

JULIO	553
AGOSTO	524
SEPTIEMBRE	446
OCTUBRE	602
NOVIEMBRE	520
DICIEMBRE	384
<b>TOTAL</b>	<b>6352</b>

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

Estas 6352 solicitudes fueron tipificadas según su contenido en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias así:

PQRSD RECIBIDAS A DICIEMBRE DE 2024	NÚMERO	PORCENTAJE
PETICIONES	4657	73%
QUEJAS	12	0,19%
RECLAMOS	4	0,06%
SUGERENCIAS	2	0,03%
DENUNCIAS	1677	26%
<b>TOTAL</b>	<b>6352</b>	<b>100%</b>

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

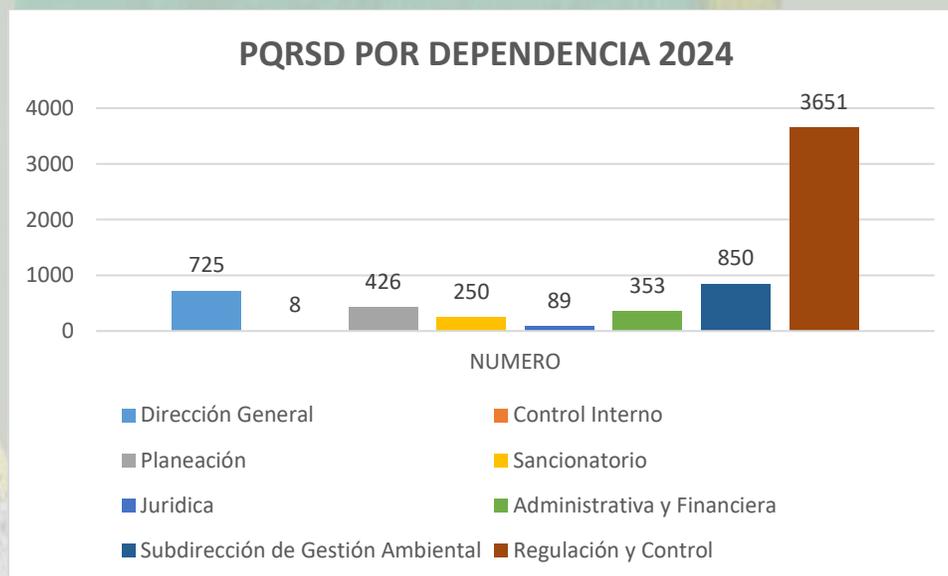


**Gráfica 1.** PQRSD por tipo de solicitud

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 DE ENERO A DICIEMBRE 2024	NUMERO
Dirección General	725
Control Interno	8
Planeación	426
Sancionatorio	250
Jurídica	89
Administrativa y Financiera	353
Subdirección de Gestión Ambiental	850
Regulación y Control	3651
<b>TOTAL</b>	<b>6352</b>

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



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

La dependencia con mayor número de solicitudes asignadas es la subdirección de regulación y control ambiental con 3651 solicitudes lo que corresponde al 57% del total de solicitudes que recibe la Corporación, seguida de la subdirección de gestión ambiental con el 13%.

A la fecha del informe, de las 6352 solicitudes, fueron atendidas 5475 y 877 se encontraban aún en trámite.

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS	EN TRAMITE	TOTAL
Dirección General	679	46	725
Control Interno	8	0	8
Planeación	331	95	426
Sancionatorio	231	19	250
Jurídica	52	37	89
Administrativa y Financiera	147	206	353
Subdirección de Gestión Ambiental	844	6	850
Regulación y Control	3183	468	3651
<b>TOTAL</b>	<b>5475</b>	<b>877</b>	<b>6352</b>

**Tabla 4.** PQRSD atendidas y en trámite IV trimestre del año

**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; inclusive trasladadas a tipologías como invitaciones, informes, tramites, respuestas, entre otros, lo que hace que el número de PQRSD reportado varíe. Así mismo, se debe de tener en cuenta los traslados que se realizan internamente entre las oficinas y las subdirecciones, ya que la entidad tiene actualmente una debilidad con el sistema de gestión documental con el que cuenta.

## 2. ATENCIÓN A DENUNCIAS.

Durante la vigencia 2024 fueron atendidas por la Unidad de Reacción Inmediata y por la subdirección de regulación y control en total 1677 denuncias.

Durante el periodo comprendido entre el 26 de Enero y el 20 de Diciembre se atendieron un total de **723** denuncias ( 44%) por parte de la Unidad de Reacción Inmediata Ambiental **URIA**, 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 diciembre están relacionadas con temas forestales, movimientos de tierra, vertimientos, residuos sólidos y peligrosos, captaciones de agua, olores generados por porcícolas, ocupaciones de cauce, contaminación de afluentes hídricos, minería, temas que generan riesgos como son incendios forestales y quemas, entre otros.

Se continúa optimizando los tiempos de respuesta por parte de la Unidad de Reacción Inmediata Ambiental, para atender las denuncias presentadas en la zona rural y urbana, de las cuales 452 denuncias corresponden al área rural y 271 al área urbana. Los tiempos de respuesta son de una (1) hora en áreas urbanas y de dos (2) horas en áreas rurales aproximadamente.

Según el tipo de denuncia cada municipio presenta el siguiente reporte:

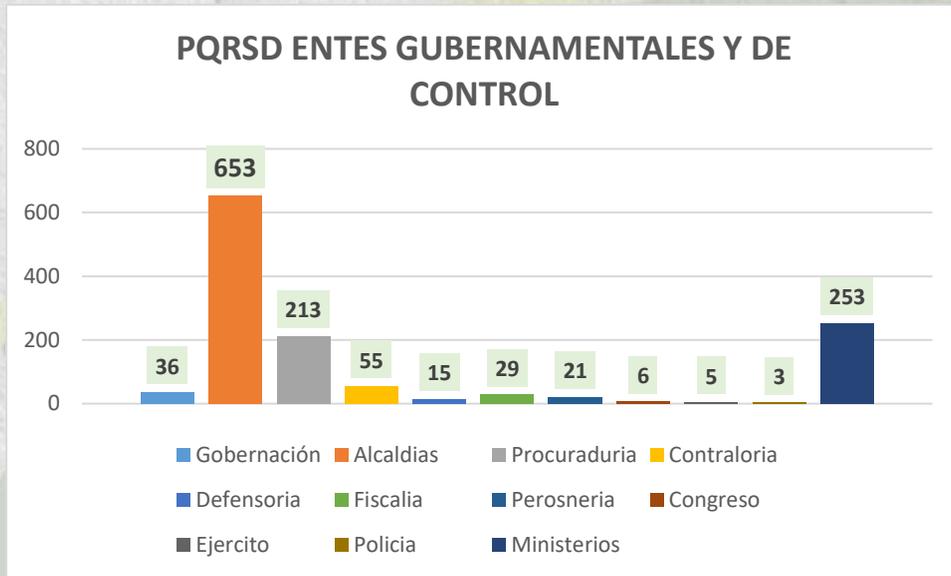
DENUNCIAS DESDE EL 01-01 AL 20-12-2024													
CLASE DE DENUNCIAS	ARMENIA	CALARCA	QUIMBAYA	SALENTO	TEBAIDA	PIJAO	FILANDIA	MONTENEGRO	CIRCASIA	GENOVA	CORDOBA	BUENAVISTA	TOTAL
TALA DE ARBOLES	96	26	9	31	12	4	11	6	25	12	8	6	246
TALA DE GUADUA	138	30	5	5	11	4	6	17	16	2	6	2	242
QUEMAS	11	26	8	7	5		1	5	11	9		6	89
VERTIEMENTOS	11	14		1	2	1	1	1	8		1	2	42
OLORES		1										1	2
MINERIA		4											4
CONTAMINACION AFLUENTE HIDRICO		2				2		1					5
APERTURA DE VIAS		1	1					1					3
EMISIONES ATMOSFERICAS		2											2
OCUPACION DE CAUCE	1	1		3		2	2	2	1				12
CAPTACION DE AGUA		3											3
CONSTRUCCIONES EN ZONA FORESTAL	2	4		2					2				10
RCD	12	7		3					2				24
MOVIMIENTOS DE TIERRA	10	6	1	10		2	1		11				41
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>	<b>126</b>	<b>24</b>	<b>62</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>33</b>	<b>76</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>723</b>

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

Durante la vigencia 2024, las PQRSD de las entidades públicas de mayor demanda fueron:

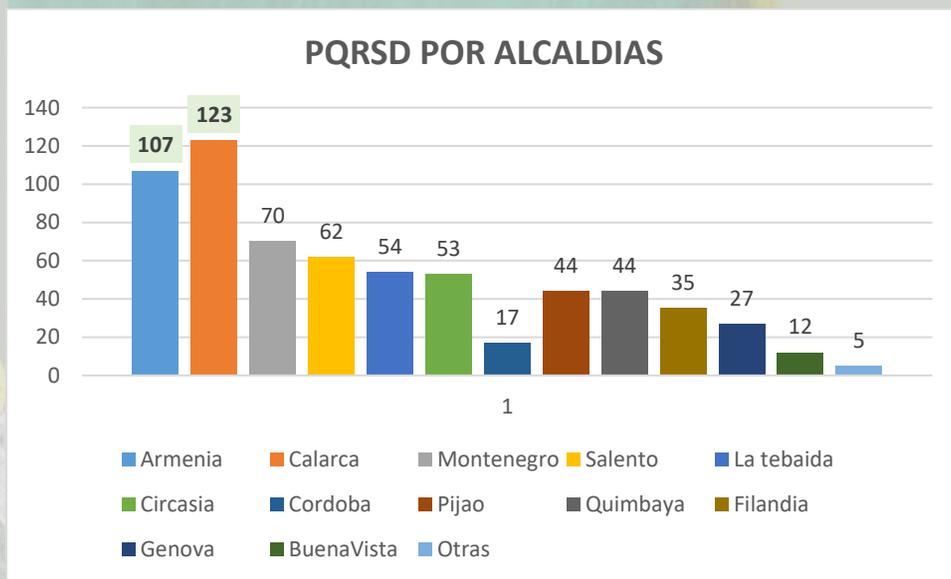
PQRSD ENTES GUBERNAMENTALES Y DE CONTROL	NÚMERO
Gobernación	36
Alcaldías	653
Procuraduría	213
Contraloría	55
Defensoría	15
Fiscalía	29
Personería	21
Congreso	6
Ejercito	5
Policía	3
Ministerios	253
<b>TOTAL</b>	<b>1289</b>

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



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

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 19% seguida por la alcaldía de Armenia con un 17%.



**Gráfica 4.** PQRSD por alcaldías

#### 4. TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el periodo gestionado la oficina de dirección general es la que más realiza traslados por competencia, registrando 46 traslados aproximadamente 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	46

**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 la vigencia 2024, el promedio de días de respuesta se encuentra en 12 días.

PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA	DÍAS
Dirección General	8
Control Interno	7
Planeación	16
Sancionatorio	9
Jurídica	13
Administrativa y Financiera	13
Subdirección de Gestión Ambiental	15
Regulación y Control	14

**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 la vigencia del 2024 se recibieron 605 radicados, las cuales se encuentran gestionadas, calculo realizada manualmente ya que el sistema de gestión documental no arroja este tipo de información.

Solicitud de información de enero a diciembre 2024	
<b>TOTAL</b>	605

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

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

Durante la vigencia 2024 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.

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

Canales de atención servicio al cliente CRQ	
<b>Atención presencial</b>	
Radicación presencial	3660
Atención presencial UGAS	391
	<b>4051</b> 21,67%
<b>Atención virtual</b>	
Radicación de correos electrónicos	10325
Radicación página web	536
Atención WhatsApp	1077
Atención telefónica móvil	1825
Atención telefónica fijo	608
Atención telefónica móvil UGAS	268
	<b>14639</b> 78,32%
<b>Total de atenciones</b>	<b>18690</b>

**Tabla 7.** Utilización canales de atención servicio al cliente CRQ vigencia 2024

Atención Presencial	21.67%
Atención Virtual	78.32%

## 9. GESTIÓN REALIZADA POR EL PROCESO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Como apoyo a la gestión de las PQRSD, 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...		PQRSD	Buenos días, respetuosamente les ...	Elementos envi...	05/04/2024
>	Oficina Asesora de Planeaci...		PQRSD	Buenos días, respetuosamente les ...	Elementos envi...	05/04/2024
>	Oficina Asesora Jurídica CRQ		PQRSD	Buenos días, respetuosamente les ...	Elementos envi...	05/04/2024
>	Subdirección de Gestión A...		PQRSD	Buenos días, respetuosamente les ...	Elementos envi...	05/04/2024
>	Subdirección Administrativa...		PQRSD	Buenos días, respetuosamente les ...	Elementos envi...	05/04/2024
>	Subdirección de Regulación...		PQRSD	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

Proceso		Dirección	
Reunión	<input type="checkbox"/> Comité	Reunión de Trabajo <input checked="" type="checkbox"/>	
Oficina/Depend	<input type="checkbox"/> Asamblea	<input type="checkbox"/> Audiencia	<input type="checkbox"/> Otro
Modalidad	Presencial <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha	año mes día
	Virtual	2024	09 18
		Municipio: Armenia	
		Hora Inicial	Hora Final
		8:00	10:30
		Lugar: Oficina SAF y OAJ	

Temas Tratados en la Reunión			
Código	Tema	Código	Tema
1	Seguimiento PQRSD RYC	8	
2	Seguimiento PQRSD OASD	9	
3		10	
4			
5			
6			
7			

Código	Desarrollo de los Temas Tratados
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: E00032-24 - E01032-24 - E02088-24 - E02278-24 - E02572-24 - E03881-24 - E05051-24 E06515-24 - E07476-24 - E09302-24 Se encontraron las siguientes situaciones: 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 E09302-24 fue trasladada y ya tiene respuesta.
3.	Desde servicio al cliente se le escribe a cada uno de los responsables de darle cierre a estos PQRSD. Se evidencia que la funcionaria realiza los traslados y asigna los 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:

Proceso		Dirección	
Reunión	<input type="checkbox"/> Comité	Reunión de Trabajo <input checked="" type="checkbox"/>	
Oficina/Depend	<input type="checkbox"/> Asamblea	<input type="checkbox"/> Audiencia	<input type="checkbox"/> Otro
Modalidad	Presencial <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha	año mes día
	Virtual	2024	09 17
		Municipio: Armenia	
		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	Desarrollo de los Temas Tratados
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 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: E00011-24 - E00797-24 - E01907-24 - E02046-24 - E03173-24 - E03798-24 - E04792-24 E05688-24 - E06924-24 - E08251-24 Se encontraron las siguientes situaciones: 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.
3.	Dos contaban con cierre pero al momento de subirlo al sistema de gestión documental no fue enlazado: 3798-24 y la 8261-24. Tres no se ubico la respuesta y una E03173-24 se traslado a sancionatorio pero el competente era gestión ambiental. 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.
4.	Se continúa con el seguimiento a la oficina asesora jurídica encontrando las siguientes situaciones:

