



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
DOCUMENTO: FORMATO DE DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 01

Fecha: 28 de octubre de 2024

Código: FO-D-38

Página 1 de 2

Fecha Diligenciamiento del Formato:

Día	Mes	Año
26	11	2024

DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AL INTERIOR/EXTERIOR DE LA ENTIDAD

Una buena práctica es una experiencia que se ha implementado con resultados positivos, es eficaz y útil en un contexto concreto, agradecemos registrar los datos generales y características específicas de una de las experiencias más relevantes que hayan sido identificadas en su área como buena práctica:

INFORMACIÓN GENERAL	
NOMBRE DE LA EXPERIENCIA:	CRQ TE SIRVE
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA:	CRQ TE SIRVE es una estrategia diseñada para estar más cerca del ciudadano, con el objetivo de ofrecer una atención personalizada a cada usuario que lo necesite. Este programa busca descentralizar la institución, extendiendo su presencia y servicios a todo el departamento del Quindío.
DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA EXPERIENCIA:	Servicio al Cliente
PROCESO AL QUE PERTENECE LA EXPERIENCIA	Servicio y Atención al Ciudadano
FUNCIONARIO RESPONSABLE:	Catalina María Gómez Montoya
CARGO:	Asesor de Servicio al cliente
TIPO DE VINCULACIÓN:	Libre Nombramiento y Remoción
CORREO INSTITUCIONAL:	cgomezmontoya@crq.gov.co



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
DOCUMENTO: FORMATO DE DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 01

Fecha: 28 de octubre de 2024

Código: FO-D-38

Página 2 de 2

IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA:

Esta estrategia de alcance departamental permite a la Corporación Autónoma Regional del Quindío, acercarse a los ciudadanos, brindando atención personalizada para atender sus requerimientos y ofrecer asesorías relacionadas con trámites y actividades de carácter ambiental.

Durante esta actividad, se socializa el portafolio de servicios de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, se reciben denuncias, PQRS, y se escucha a la comunidad sobre las problemáticas ambientales que enfrentan en cada municipio. Esta retroalimentación se convierte en un insumo clave para tomar acciones oportunas como autoridad ambiental.

Adicionalmente, la estrategia cuenta con la participación de un abogado, quien brinda asesoramiento jurídico en los procesos que lo requieran.

Las diferentes áreas de la CRQ que participan en esta actividad son:

Área de Regulación y Control

Área de Gestión Ambiental

Área de Fauna

Comunicaciones

Servicio y Atención al Ciudadano

Dirección General

¿QUÉ BENEFICIOS GENERÓ LA EXPERIENCIA?:

- Promovió la participación ciudadana al crear espacios para el diálogo, la escucha activa y la colaboración con las comunidades.*
- Reforzó la presencia institucional en todos los municipios del departamento, consolidando la relación entre la CRQ y la ciudadanía.*
- Simplificó los procesos para los usuarios, ofreciendo una atención más cercana y eficiente para la gestión de trámites y requerimientos ambientales.*

¿A CUÁNTOS Y A QUIÉNES BENEFICIÓ LA EXPERIENCIA?:

La experiencia impactó positivamente a empresarios del sector turístico, empresarios del sector agrícola y a cualquier persona que requiriera los servicios de la CRQ, facilitando su acceso y mejorando la atención..

¿QUÉ TIPO DE MATERIAL SE ELABORÓ Y DESARROLLÓ A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA?

Se produjeron materiales digitales, fotografías, videos y un informe final que documenta los resultados y hallazgos obtenidos durante la actividad.

REGISTRE INFORMACIÓN ADICIONAL QUE CONSIDERE RELEVANTE SOBRE LA EXPERIENCIA:

La estrategia CRQ TE SIRVE ha demostrado ser efectiva, al establecer una articulación sólida con todas las alcaldías municipales. Esta colaboración ha permitido ofrecer un servicio directo, accesible y de calidad en los Municipios, fortaleciendo la presencia institucional. Gracias a esta iniciativa, se ha logrado brindar atención oportuna y eficiente a las diversas situaciones identificadas durante el desarrollo de las actividades.

DIFUSIÓN:

La difusión de la estrategia se llevó a cabo a través de canales de comunicación tanto de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, como los canales de comunicación de centros administrativos municipales, como son: Facebook, página oficial de las entidades.