



INFORME

de seguimiento de la gestión de las

PQRSD

I Trimestre de 2025

Armenia
Abril de 2025

60
AÑOS
CRQ
Protegiendo el futuro

Servicio y atención al ciudadano

Informe de seguimiento a la gestión de las
PQRSD
I Trimestre de 2025

Armenia, Abril de 2025

Introducción

El presente documento corresponde al informe de seguimientos a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidos y atendidos 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 marzo de 2025. En él, se determinan las oportunidades de las respuestas y formulan las recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, que conlleva al mejoramiento continuo de la entidad y afianzar la confianza de los ciudadanos.

Canales de recepción de solicitudes

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y garantizar un servicio con calidad y oportunidad, la Corporación Autónoma Regional del Quindío cuenta con los siguientes canales de atención:

Presencial: Calle 19 Norte No. 19-55 B Mercedes del Norte. Armenia- Quindío.

Telefónico: 7460600 – celular 317-4274417.

Correo electrónico: servicioalcliente@crq.gov.co

WhatsApp: al número 317- 4274417

Horario de atención: lunes a jueves de 7:30 – 12:00 pm y de 2:00 a 6:00 pm
viernes de 7:30 a 2:00 pm.

En el presente informe se realiza análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2025 y describen las acciones de seguimiento y la gestión adelantada por las dependencias de la entidad.

1. ANÁLISIS CONSOLIDADO PQRSD I TRIMESTRE 2025

Durante el primer trimestre de 2025 la Corporación Autónoma Regional del Quindío recibió **1530** solicitudes por los diferentes canales de atención que tiene la entidad para su recepción, siendo el mes de marzo en el que más se recibieron PQRSD con 570 correspondiente al 37%.

TOTAL, PQRSD RADICADAS POR MES	NÚMERO
ENERO	438
FEBRERO	522
MARZO	570
TOTAL	1530

Tabla 1. PQRSD radicadas de enero a marzo de 2025

Estas 1530 solicitudes fueron tipificadas según su contenido en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias así:

PQRSD RECIBIDAS A DICIEMBRE DE 2024	NÚMERO	PORCENTAJE
PETICIONES	1181	77%
QUEJAS	0	0,00%
RECLAMOS	0	0,00%
SUGERENCIAS	3	0,002%
DENUNCIAS	348	22.7%
TOTAL	1532	100%

Tabla 2. PQRSD por tipo de solicitud

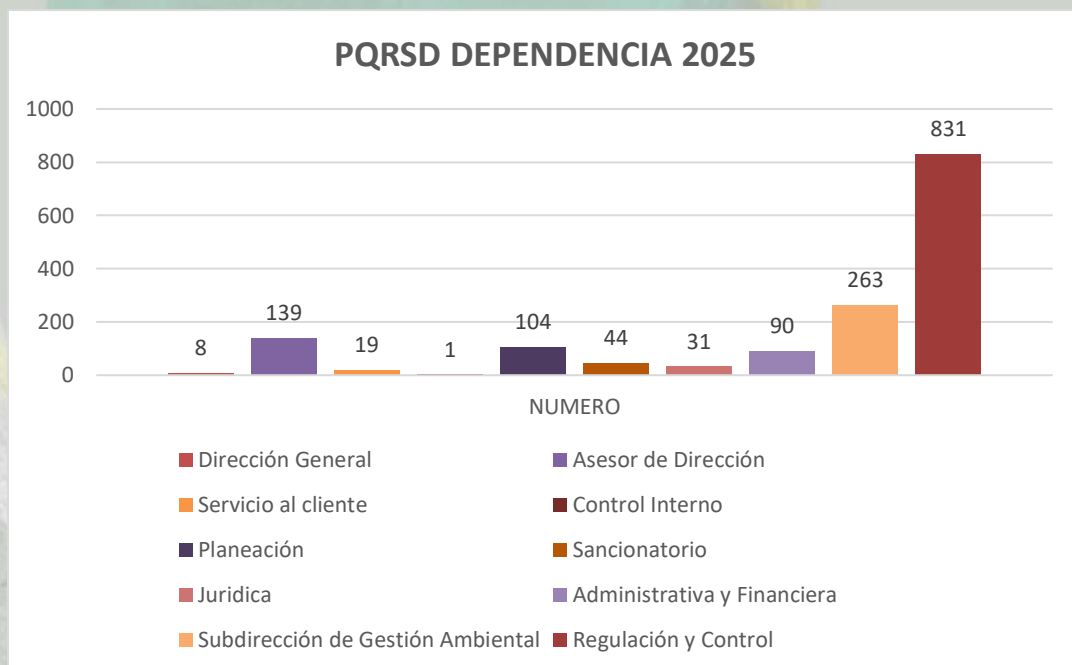


Gráfica 1. PQRSD por tipo de solicitud

A través de la herramienta 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 MARZO 2025	NUMERO
Dirección General	8
Asesor de Dirección	139
Servicio al cliente	19
Control Interno	1
Planeación	104
Sancionatorio	44
Jurídica	31
Administrativa y Financiera	90
Subdirección de Gestión Ambiental	263
Regulación y Control	831
TOTAL	1530

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 831 solicitudes lo que corresponde al 54% del total de solicitudes que recibe la Corporación, seguida de la subdirección de gestión ambiental con el 17%

A la fecha del informe, de las 1530 solicitudes, fueron atendidas 1112 y 418 se encontraban aún en trámite.

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS	EN TRAMITE	TOTAL
Dirección General	111	28	139
Asesor de Dirección	2	6	8
Servicio al cliente	15	4	19
Control Interno	1	0	1
Planeación	56	49	105
Sancionatorio	36	8	44
Jurídica	17	14	31
Administrativa y Financiera	21	68	89
Subdirección de Gestión Ambiental	194	69	263
Regulación y Control	659	172	831
TOTAL	1112	418	1530

Tabla 4. PQRSD atendidas y en trámite I trimestre del año 2025

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.

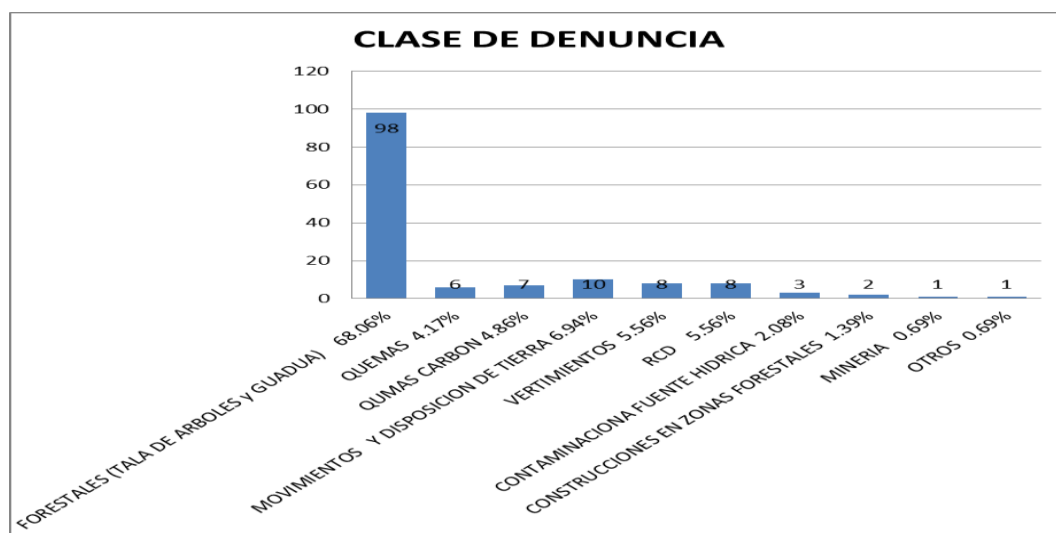
Durante la vigencia del primer trimestre de 2025 fueron atendidas por la Unidad de Reacción Inmediata y por la subdirección de regulación y control en total 348 denuncias.

Durante el primer trimestre del año 2025 se han radicado en la Corporación Autónoma Regional del Quindío 348 denuncias ambientales, de las cuales 144 (41.37%) han sido atendidas 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; Se ha solicitado la apertura de 10 procesos sancionatorios durante el primer trimestre 2025. 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 quemadas, entre otros.

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 POR MUNICIPIO		
MUNICIPIO	CANDIDAD DE DENUNCIAS	REPRESENTACION PORCENTUAL
ARMENIA	65	45.1 %
CALARCA	24	16,7 %
TEBAIDA	10	6.9 %
CIRCASIA	9	6.3 %
QUIMBAYA	9	6.3 %
MONTENEGRO	7	4.9 %
FILANDIA	7	4.9 %
SALENTO	5	3.5 %
GENOVA	3	2.1 %
CORDOBA	2	1.4 %
BUENAVISTA	2	1.4 %
PIJAO	1	0.7 %
TOTAL	144	100 %

CLASE DE DENUNCIAS	
FORESTALES (TALA DE ARBOLES y GUADUA)	98
MOVIMIENTOS Y DISPOSICION DE TIERRA	10
VERTIMIENTOS	8
RCD	8
QUEMAS CARBON	7
QUMAS	6
CONTAMINACIONA FUENTE HIDRICA	3
CONSTRUCCIONES EN ZONAS FORESTALES	2
MINERIA	1
OTROS	1



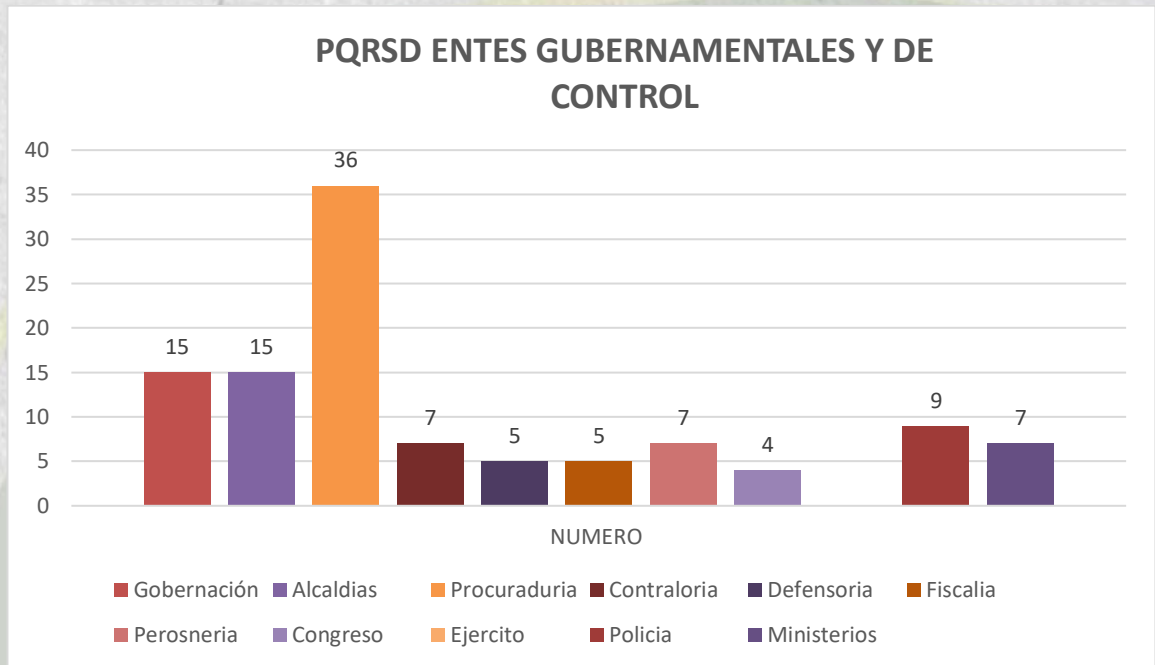
Las denuncias con mayor participación entre el 01 de Enero al 31 de Marzo de 2025 fueron las denuncias por temas forestales (árboles y guadua) 98, seguido movimientos de tierra con 10 denuncias, lo que corresponde al 68.06% y el 6.94% respectivamente.

3. PQRSD RADICADAS POR DIFERENTES ENTIDADES PUBLICAS.

Durante el primer trimestre de 2025, las PQRSD de las entidades públicas de mayor demanda fueron:

PQRSD ENTES GUBERNAMENTALES Y DE CONTROL	NÚMERO
Gobernación	15
Alcaldías	15
Procuraduría	36
Contraloría	7
Defensoría	5
Fiscalía	5
Personería	7
Congreso	4
Ejercito	0
Policía	9
Ministerios	7
TOTAL	110

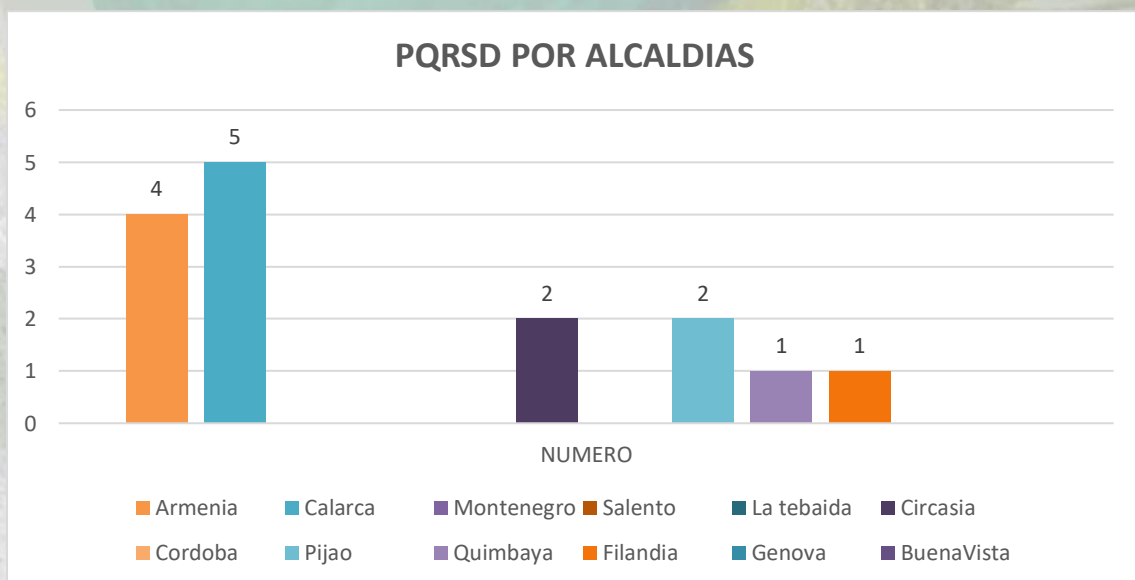
Tabla 6. PQRSD recibidas de entes gubernamentales y de control



Gráfica 3. PQRSD recibidas de entes gubernamentales y de control

Como resultado se identifica que la procuraduría es la de mayor número de solicitudes interpuestas a la entidad, con un número de solicitudes correspondientes al 34%.

Se identifica que las alcaldías con mayor número de solicitudes interpuestas a la entidad son, la alcaldía del municipio de Calarcá con un número de solicitudes correspondientes al 33% seguida por la alcaldía de Armenia con un 27%.



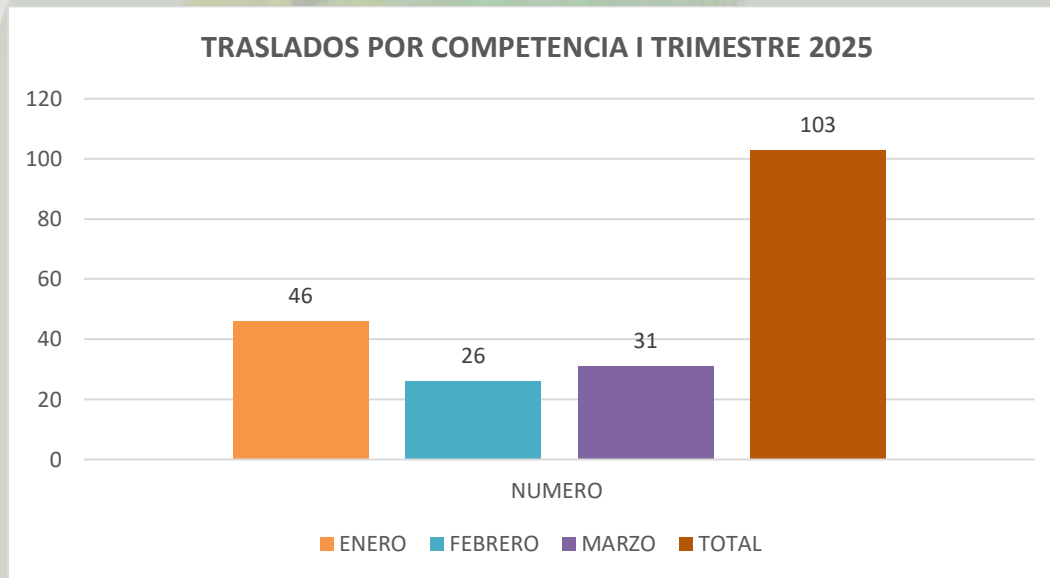
Gráfica 4. PQRSD por alcaldías

4. TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el primer trimestre de 2025, en el mes de enero es en el que más se realiza traslados por competencia, registrando 46 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 MARZO DE 2025	NÚMERO
ENERO	46
FEBRERO	26
MARZO	31
TOTAL	103

Tabla 8. Traslados por competencia a otras entidades



Gráfica 5. Traslados por competencia

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

Del total de solicitudes recibidas durante el primer trimestre de 2025, el promedio de días de respuesta se encuentra en 9 días.

PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA	DÍAS
Dirección General	8
Asesor de Dirección	6
Servicio al cliente	7
Control Interno	10
Planeación	11
Sancionatorio	8
Jurídica	11
Administrativa y Financiera	8
Subdirección de Gestión Ambiental	9
Regulación y Control	10

Tabla 9. Promedio de días de respuesta por subdirección o oficina

6. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Para el tipo de Documento "Solicitud de Información" durante el primer trimestre de 2025 se recibieron 130 radicados, las cuales se encuentran gestionadas, cálculo realizado manualmente ya que la herramienta de gestión documental que se usa no arroja este tipo de información.

Solicitud de información de enero a marzo 2025	
TOTAL	130

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 del primer trimestre de 2025 se recibieron por parte de la ciudadanía las siguientes recomendaciones:

1. Instalar barandillas en los accesos al aula ambiental y a la oficina de planeación de la corporación.
2. Mejorar la racionalización de trámites para así evitar el traslado del usuario a la corporación
3. Los usuarios manifiestan que en ocasiones la corporación se tarda de mucho en dar respuesta a sus peticiones.

8. ATENCIÓN GENERADA POR DIFERENTES CANALES VIRTUALES Y PRESENCIALES.

Canales de atención servicio al cliente CRQ	
Atención presencial	
Radicación presencial	1088
Atención presencial UGAS	0
	1088 23,41%
Atención virtual	
Radicación de correos electrónicos	2440
Radicación página web	175
Atención WhatsApp	298
Atención telefónica móvil	510
Atención telefónica fijo	135
Atención telefónica móvil UGAS	0
	3558 76,58%
Total de atenciones	4646

Tabla 11. Utilización canales de atención servicio al cliente CRQ primer trimestre 2025

Atención Presencial	23.41%
Atención Virtual	76.58%

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

Como apoyo a la gestión de las PQRS, el proceso de servicio y atención al ciudadano maneja una base de datos donde tienen consolidado lo que entra día a día para darle seguimiento a los radicados de entrada asignados a cada oficina y subdirección con el fin de darles un reporte y recordatorio a fin de mes de las PQRS que tienen pendientes por respuesta, y próximas a vencer con el objetivo de que internamente gestionen con responsabilidad y en los términos establecidos por ley la respuesta correspondiente al radicado.

Además, son enviados a través de correo electrónico y físicamente los comunicados internos anexando el reporte de los radicados pendientes de respuesta.

A continuación, ejemplos de los correos enviados y entregas físicas:

Seguimiento PQRS enero 2025

Seguimiento PQRS febrero 2025

Comunicado interno
SC - #80 de 2025

Para: ANA CAROLINA ARANGO VELEZ
Jefe de Oficina Asesora de Procesos Sancionatorios Ambientales y Disciplinarios

De: CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA
Asesor de servicio al cliente

Fecha: 12/03/2025

Asunto: Seguimiento a PQRSD pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respetuosamente, envío PQRSD que se encuentran sin cierre a la fecha, y que corresponden al mes de febrero de 2025. Se recomienda hacer seguimiento y control, y en caso de contar con el cierre informar a los correos cgomezmontoya@crq.gov.co y ajg...@crq.gov.co para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSD Radicadas	17
PQRSD con respuesta	14
A tiempo de respuesta	1
PQRSD sin respuesta	2

Nota: Se anexa listado de radicados pendientes de cierre, el cual se recogerá el 21 de marzo diligenciado.

Agradezco su atención y colaboración.

Atentamente

Catalina María Gómez Montoya
Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Gerencial / Contratación SC-15
Aprobó: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente
Anexos: Listado de radicados pendientes de cierre.

Comunicado interno
SC - #81 de 2025

Para: JOHAN SEBASTIÁN PULECIO GÓMEZ
Subdirector de Regulación y Control Ambiental

De: CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA
Asesor de servicio al cliente

Fecha: 12/03/2025

Asunto: Seguimiento a PQRSD pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respetuosamente, envío PQRSD que se encuentran sin cierre a la fecha, y que corresponden al mes de febrero de 2025. Se recomienda hacer seguimiento y control, y en caso de contar con el cierre informar a los correos cgomezmontoya@crq.gov.co y ajg...@crq.gov.co para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSD Radicadas	255
PQRSD con respuesta	190
A tiempo de respuesta	36
PQRSD sin respuesta	29

Nota: Se anexa listado de radicados pendientes de cierre, el cual se recogerá el 21 de marzo diligenciado.

Agradezco su atención y colaboración.

Atentamente

Catalina María Gómez Montoya
Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Gerencial / Contratación SC-15
Aprobó: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente
Anexos: Listado de radicados pendientes de cierre.

Comunicado interno
SC - #82 de 2025

Para: GLORIA HELENA OCAMPO ECHEVERRI
Subdirectora de Gestión Ambiental

De: CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA
Asesor de servicio al cliente

Fecha: 12/03/2025

Asunto: Seguimiento a PQRSD pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respetuosamente, envío PQRSD que se encuentran sin cierre a la fecha, y que corresponden al mes de febrero de 2025. Se recomienda hacer seguimiento y control, y en caso de contar con el cierre informar a los correos cgomezmontoya@crq.gov.co y ajg...@crq.gov.co para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSD Radicadas	117
PQRSD con respuesta	85
A tiempo de respuesta	32
PQRSD sin respuesta	20

Nota: Se anexa listado de radicados pendientes de cierre, el cual se recogerá el 21 de marzo diligenciado.

Agradezco su atención y colaboración.

Atentamente

Catalina María Gómez Montoya
Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Gerencial / Contratación SC-15
Aprobó: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente
Anexos: Listado de radicados pendientes de cierre.

Comunicado interno
SC - #83 de 2025

Para: Asesor de Dirección

De: CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA
Asesor de servicio al cliente

Fecha: 12/03/2025

Asunto: Seguimiento a PQRSD pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respetuosamente, envío PQRSD que se encuentran sin cierre a la fecha, y que corresponden al mes de febrero de 2025. Se recomienda hacer seguimiento y control, y en caso de contar con el cierre informar a los correos cgomezmontoya@crq.gov.co y ajg...@crq.gov.co para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSD Radicadas	55
PQRSD con respuesta	46
A tiempo de respuesta	7
PQRSD sin respuesta	3

Nota: Se anexa listado de radicados pendientes de cierre, el cual se recogerá el 21 de marzo diligenciado.

Agradezco su atención y colaboración.

Atentamente

Catalina María Gómez Montoya
Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Gerencial / Contratación SC-15
Aprobó: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente
Anexos: Listado de radicados pendientes de cierre.

Comunicado interno
SC - #84 de 2025

Para: ANGIE LORENA MADUEZ MORENO
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

De: CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA
Asesor de servicio al cliente

Fecha: 12/03/2025

Asunto: Seguimiento a PQRSD pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respetuosamente, envío PQRSD que se encuentran sin cierre a la fecha, y que corresponden al mes de febrero de 2025. Se recomienda hacer seguimiento y control, y en caso de contar con el cierre informar a los correos cgomezmontoya@crq.gov.co y ajg...@crq.gov.co para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSD Radicadas	35
PQRSD con respuesta	12
A tiempo de respuesta	9
PQRSD sin respuesta	14

Nota: Se anexa listado de radicados pendientes de cierre, el cual se recogerá el 21 de marzo diligenciado.

Agradezco su atención y colaboración.

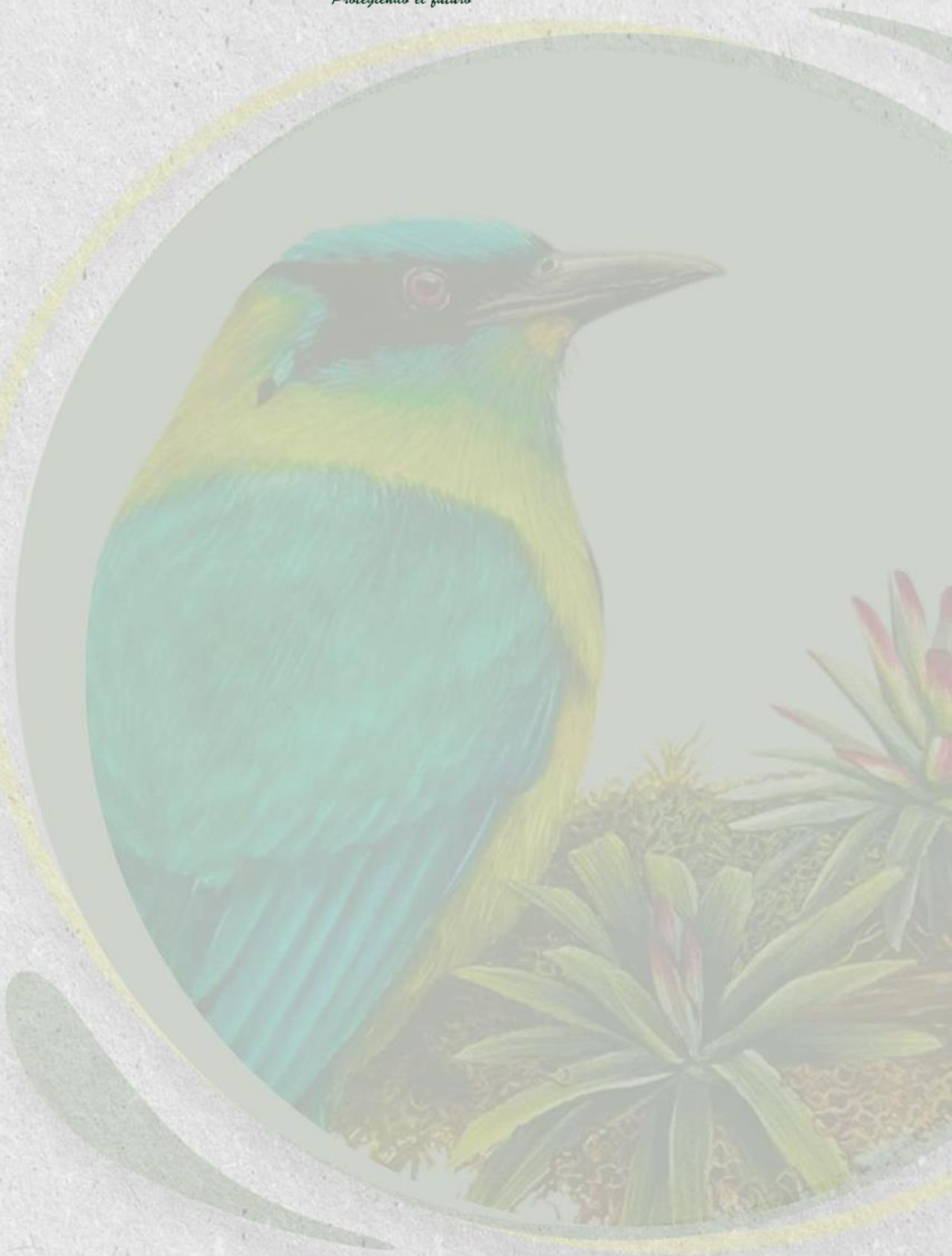
Atentamente

Catalina María Gómez Montoya
Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Gerencial / Contratación SC-15
Aprobó: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente
Anexos: Listado de radicados pendientes de cierre.

Seguimiento PQRSD I Trimestre 2025

<input type="checkbox"/> ☆ Para: planeacion ...	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación PQR... <input type="checkbox"/> SC-111-25 PQRSD...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: Dirección ...	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input checked="" type="checkbox"/> Dirección PQRSD... <input type="checkbox"/> SC-112-25 PQR...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: cgomezmontoy...	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input type="checkbox"/> SC-111-25 PQRSD... <input checked="" type="checkbox"/> Asesora de Dire...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: juridica ... 2	Recibidos PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado inter...	9 abr
	<input type="checkbox"/> SC-111-25 PQRSD... <input checked="" type="checkbox"/> Jurídica PQRSD...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: administra. ...	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input type="checkbox"/> SC-111-25 PQRSD... <input checked="" type="checkbox"/> Financiera PQR...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: Subdirección	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input checked="" type="checkbox"/> Sub. Gestión a... <input type="checkbox"/> SC-111-25 PQRSD...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: sancionator. ...	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input checked="" type="checkbox"/> Sancionatorio P... <input type="checkbox"/> SC-111-25 PQRSD...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: Subdirección ...	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input checked="" type="checkbox"/> Regulación PQR... <input type="checkbox"/> SC-111-25 PQRSD...	



Por último, durante la vigencia del primer trimestre de 2025, el proceso de servicio y atención al ciudadano realiza capacitaciones sobre el tratamiento a las PQRSD, sobre la elaboración del ABC de derechos de petición. Y se realizó el seguimiento tanto mensual como trimestral de las PQRSD.

La necesidad de permanente capacitación en la aplicación de la LEY 1755 del 2015 y sus consecuencias disciplinarias.	PREVENTIVA	Capacitar dos veces en el año a los funcionarios de la entidad sobre la ley 1755 de 2015 y responsabilidad frente a la gestión de las PQRSD.	Asesor de S.C	03/03/2025	28/11/2025	La necesidad de permanente capacitación en la aplicación de la LEY 1755 del 2015 y sus consecuencias disciplinarias. Programar la fecha con talento humano sobre esta capacitación. Sg Febrero: Elaboración del ABC de derechos de petición.
--	------------	--	---------------	------------	------------	--

Se presenta el informe consolidado correspondiente al primer trimestre de 2025/ proceso de servicio y atención al ciudadano CRQ

La información presentada en este documento es obtenida de la herramienta de gestión documental con el que cuenta la entidad (forms.office.com) y de la información suministrada por las oficinas y dependencias.