

1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Quindío, presenta a continuación la Estrategia Anticorrupción, establecida en la nueva metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, definido por el Gobierno de Colombia. Atendiendo a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el decreto reglamentario 2641 de 2012. Dicha estrategia contemplará, las medidas concretas para mitigar los riesgos de corrupción, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, contribuyendo con ello de manera significativa en el control a la gestión de los recursos públicos.

a través del artículo 31 de la ley 99 de 1993 se otorgan 31 funciones que deben cumplir las corporaciones autónomas regionales, resumidas en: Planificación y ordenamiento ambiental, administración del medio ambiente y los recursos naturales, ejecución de proyectos de recuperación y manejo de los recursos naturales, normatización ambiental, investigación sobre los recursos naturales y el medio ambiente, educación e información ambiental a la comunidad, control y seguimiento ambiental, sanción, asesoría, coordinación y apoyo a las entidades territoriales.

El plan contemplará: la identificación de riesgos de corrupción y las acciones para su manejo; las estrategias para racionalizar los trámites en el marco de la eficiencia administrativa en la gestión pública; los mecanismos que garanticen espacios de participación ciudadana a través del ejercicio de rendición de cuentas; y la estrategia de servicio al ciudadano orientada a la mejora de la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Como evidencia del compromiso de la alta dirección de la entidad se adoptó el Sistema Integrado de Gestión y se conformó el comité de dirección, permitiendo evidenciar la responsabilidad gerencial con el mejoramiento de los procesos y las actividades que desencadenan la satisfacción de los usuarios.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. MISIÓN: Conservar, proteger, recuperar y administrar, los recursos y ecosistemas naturales y su relación con los sistemas culturales, en el ámbito local, regional y global, con dedicación, conocimiento y transparencia a través de procesos de formación, participación social, ordenamiento y articulación del SINA, en busca de un ambiente sano y un desarrollo sostenible, para aportar a una mejor calidad de vida de las generaciones presentes y futuras y al disfrute que ellas hagan de su entorno.

2.2. VISIÓN: La Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, es una entidad transparente, eficiente y responsable, con credibilidad, confianza y reconocimiento, con presencia institucional clara y oportuna, que conserva y administra la oferta ambiental en el departamento del Quindío, siendo ejemplo en el sector público, a través del conocimiento, el expertismo y el manejo de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, con la acción de funcionarios comprometidos, capacitados y honestos, con capacidad para generar consensos culturales y sociales, trabajando por un departamento amable y ambientalmente sano y la construcción de región, para posibilitar el desarrollo humano sostenible y mejorar la calidad de vida.

2.3. OBJETO: La Corporación Autónoma Regional del Quindío tiene como objeto, la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación de las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente.

2.4. PRINCIPIOS Y VALORES: Los funcionarios de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, estamos convencidos de que el trabajo con transparencia, honestidad y responsabilidad, lograremos el respeto de las personas e instituciones del departamento y la legitimidad de nuestras actuaciones para beneficio del medio ambiente, los recursos naturales y los habitantes del Quindío.

2.4.1. Principios Organizacionales:

 **Planificación:** Enfocar los recursos disponibles al cumplimiento de la misión aplicando para ello la más modernas metodologías para un adecuado direccionamiento estratégico y en concordancia con los lineamientos establecidos por el Ministerio del Medio Ambiente.

- ✚ **Desarrollo del Talento Humano hacia un alto nivel profesional:** Operar cambios de actitud en el recurso humano comprometido en el cumplimiento de la misión institucional, por medio de la política de capacitación y reconocimiento de méritos, orientados al cabal cumplimiento de sus funciones. Desarrollar niveles óptimos de capacitación y desarrollo de nuevas capacidades para lograr su nueva posición estratégica, logrando la vinculación de la comunidad.
- ✚ **Control por Procesos:** Ejercer el control gerencial de conformidad con los procesos y procedimientos establecidos en las normas internas, aplicando nuevas y organizadas metodologías de trabajo orientadas a obtener análisis y conclusiones de aplicación de procesos multifuncionales, dotados de objetividad y credibilidad, según el ambiente en el que se devuelvan sus actividades, conduciendo al enfoque de procesos hacia el usuario.
- ✚ **Participación Ciudadana:** Ejercer la Gestión Ambiental como una función pública con la participación activa de los ciudadanos.
- ✚ **Trabajo Interdisciplinario:** Ejercer la Gestión Ambiental en forma integral a través de grupos interdisciplinarios de profesionales de diferentes niveles, especialidades y conocimientos.

2.4.2. Valores Organizacionales:

- ✚ **Transparencia:** Para que todas las actuaciones de los funcionarios se encuentren en el Principio de Legalidad y Publicidad, para el conocimiento de todos en aplicación de los principios de Igualdad, Moralidad, Celeridad, Imparcialidad y Publicidad, principios rectores de la función administrativa.
- ✚ **Honestidad:** Que implica hacer las cosas a conciencia y con el respaldo de la objetividad e imparcialidad.
- ✚ **Responsabilidad:** Para tener la disposición y voluntad de rendir cuentas por cada una de las actuaciones públicas.
- ✚ **Respeto:** Para construir sobre la diferencia de criterio y posición sin el imperio de unos criterios sobre otro.

2. MARCO LEGAL

- ✓ Constitución Política de Colombia
- ✓ Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- ✓ Ley 80 de octubre 28 de 1993 (Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública).
- ✓ Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, Reglamentada por los decretos 1826 de 1994 y 1537 de 2001.
- ✓ Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones.
- ✓ Ley 270 de 1996 artículo 3. Estatuto de la administración, dentro de su contenido esta la responsabilidad del Estado de los funcionarios y la acción de repetición contra funcionarios y empleados públicos.
- ✓ Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 489 de 1998, (artículo 32) Democratización de la Administración Pública.
- ✓ Ley 610 del 2000 Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- ✓ Ley 678 de 2001 Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
- ✓ Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- ✓ Ley 850 de 2003, Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

- ✓ Ley 909 de 2004 Por la cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, la Gerencia Pública y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ✓ Ley 970 de 2005, por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- ✓ Decreto 330 de 2007, por el cual se reglamentan las audiencias públicas ambientales y se deroga el Decreto 2762 de 2005.
- ✓ Ley 1150 de julio 16 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- ✓ Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- ✓ Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Decreto 4632 de 2011, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011.
- ✓ Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011, Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

- ✓ Decreto 19 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto 2482 de diciembre 3 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- ✓ Decreto 1510 de 2013, Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
- ✓ Decreto 2573 de 2014, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

4. LÍNEAS ESTRATEGICAS BASE PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

La Corporación Autónoma Regional de Quindío tiene establecido un Sistema Integrado de Gestión, compuesto por once procesos (2 gerencial, 4 misionales, 5 de apoyo y 1 de evaluación), además de las actividades y procedimientos correspondientes. Actualmente cuenta con un mapa de riesgos con la metodología utilizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la Guía de Administración del Riesgo, que requiere de revisión y ajuste por eso la metodología aplicada para la identificación de los riesgos de corrupción sugerida por el instructivo del plan anticorrupción, los componentes que se describen en el mapa de riesgos los estratégicos de corrupción.

La estrategia que la entidad seguirá teniendo como partida el mapa de riesgos de corrupción es:

- Lograr el encadenamiento del sistema, conseguir una plena mitigación del riesgo, para que los controles sean medidos, que haya una integración entre las políticas de la entidad y el sistema integrado de gestión.
- Proteger los recursos de la entidad, resguardándolos contra la materialización de los riesgos de corrupción.
- Introducir dentro de los procesos y procedimientos las acciones de mitigación resultado de la administración de riesgos de corrupción.
- Involucrar y comprometer a todos los servidores de la Corporación, en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
- Propender porque la Corporación interactúe entre sus áreas y con otras entidades, para fortalecer su desarrollo y mantener la buena imagen y buenas relaciones.
- Asegurar el cumplimiento de normas y leyes establecidas.

Identificación de Riesgos de anticorrupción

MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL QUINDÍO									
ENTIDAD									
IDENTIFICADOR				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
Proceso	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACION	Administra ción del Riesgo	Acciones	Responsables	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
Direccionamiento Estratégico	Concentración de autoridad o exceso de poder	1	Decisiones tomadas únicamente por alta dirección.	Posible	Preventivo	Reducir	Llevar registros en el banco programas y proyectos de cada acción que realice.	Jefe Oficina de Planeación	No. Proyectos Presentados
	Extralimitación de Funciones	2	Intervención de otras personas en la toma de decisiones.	Posible	Preventivo	Evitar	Actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales	Comité de Dirección	No aplica
	Ausencia de canales de comunicación	3	La información sea transmitida de manera inadecuada, inoportuna y poco confiable.	Posible	Preventivo	Reducir	Pronunciamento de las decisiones en forma escrita	Comité de Dirección	No aplica
	Amiguismo y clientelismo	4	Toma de decisiones con intereses externos y no institucionales	Posible	Preventivo	Reducir	Priorizar acciones de cumplimiento de la misión institucional y el plan de acción	Comité de Dirección	No aplica
Financiero	Que no se realicen las gestiones de cobro de diversos ingresos de acuerdo a lo presupuestado	5	Inexistencia de recursos disponibles para la inversión	Casi seguro	Preventivo	Evitar	Gestiones para el cobro de ingresos	Subdirección Administrativa y Financiera	Recaudos Efectuados/Recursos Projectados
	Afectar rubros que no correspondan con el objeto del gasto.	6	Inversión en proyectos que no correspondan con el objeto o pagos que no correspondan con las cuentas.	Posible	Preventivo y Correctivo	Evitar	Realizar inversiones por rubro que corresponda únicamente al objeto del gasto	Subdirección Administrativa y Financiera	No. de rubros afectados/ Total de Rubros

Contratación	Estudios previos sin el debido conocimiento en el proceso de contratación	7	Estudios previos que presenten deficiencias en su elaboración	Casi seguro	Preventivo y Correctivo	Reducir y Evitarlo	Fortalecer a quienes elaboran los estudios previos con capacitación	Todas las Subdirecciones y Oficinas	No. de estudios previos con deficiencias/No de estudios previos totales
	Incumplimiento de las disposiciones de pliego de condiciones	8	Adjudicación del contrato a personas naturales o jurídicas que no brinden todas la garantías para el cumplimiento del objeto contractual.	Posible	Preventivo	Evitar	Revisión y evaluación del comité designado para los efectos.	Dirección General o quien designe	No. pliego de condiciones revisados y evaluados
	Designar labores de supervisión de múltiples contratos en una persona	9	Inadecuado seguimiento y supervisión a la ejecución contractual	Posible	Preventivo	Evitar	Análisis en la designación de supervisores	Dirección General o quien designe	No. De Supervisiones asignadas
INFORMACION Y DOCUMENTACION	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	10	Perdida de información para el adecuado funcionamiento de la entidad.	Casi seguro	Correctivo	Reducir	Distribución de responsabilidades, optimizar la información y comunicación al interior de la entidad	Subdirectores y jefes de oficina	No de tareas asignadas

	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	11	Cambios de información que generen alteración en los procesos.	Posible	Preventivo	Reducir	Establecer mecanismos que permitan la seguridad de la información para evitar la posible alteración.	Oficina de Planeación	Numero de mecanismos establecidos
	Ocultar información requerida en derecho de petición considerada publica	12	Inadecuadas respuestas a las peticiones.	Posible	Preventivo	Evitar	Aplicación de normatividad vigente	Subdirecciones y Oficinas	No.derechos de petición contestado/Total de derechos recibidos
	Deficiencia en el manejo documental o archivo	13	Pérdida y deterioro de documentos.	Posible	Correctivo	Evitar	Personal idóneo encargado de archivo de gestión y archivo central, aplicación del procedimiento	Líder del Proceso que tiene a cargo el manejo del archivo	Archivos operando / total archivos existentes

De investigación y sanción	Acto Administrativo sin cumplimiento de requisitos y otorgado de manera subjetiva	14	Actos administrativos emitidos que atenten en contra de los recursos naturales y los ingresos de la entidad	Posible	Preventivo	Evitar	Seguimiento permanente por personal idóneo a los actos administrativos.	Abogados Contratados en las Subdirecciones y Oficinas	Número de Actos Emitidos
----------------------------	---	----	---	---------	------------	--------	---	---	--------------------------

De tramites y/o servicios internos y externos	Desconocimiento de la ley, e interpretaciones subjetivas de las normas. Cobro por realización del trámite (Concusión)	15 18	Recibir dineros los servidores públicos para realizar un trámite, desvío de recursos institucionales y que la entidad no realice actuación sobre el hecho. Criterios amañados respecto a una unidad jurídica en las actuaciones institucionales	Posible Posible	Preventivo Preventivo	Evitar Evitar	Mesas de Trabajo Jurídica Indagaciones preliminares para el análisis de la norma y procesos disciplinarios, unificación de criterios, tramites, licencias	Oficina Asesora Subdirecciones Jurídica y oficinas	No. De Mesas de Trabajo y Normas de tramites solicitados
	Soborno (Cohecho y Concusión)	16	Permitir la corrupción al interior de la entidad	Posible	Preventivo	Evitar	Indagaciones preliminares, procesos disciplinarios, tramites, licencias	Subdirección de regulación y control ambiental y procesos disciplinarios y sancionatorio ambiental	No. De Procesos iniciados por cada actividad
De Actividades Regulatoria	Trafico de influencias de procedimientos administrativos	17	Solicitud de colaboración para atenuación de legalidad en el procedimiento administrativo y disciplinario	Posible	Preventivo	Evitar	Llevar el procedimiento con las formalidades legales que ameriten cada caso	Subdirecciones y oficinas	No. De Procesos iniciados

	Trafico de influencias en los trámites de permisos.	19	Recepción de documentos, que permite realizar al interior el trámite de permisos ágil para algunos usuarios	Posible	Preventivo	Evitar	Indagaciones preliminares, procesos disciplinarios, tramites, licencias	Todas las Subdirecciones y Oficinas	No. De tramites expedidos/total de tramites solicitados
	Falta de información sobre el estado del proceso al interior de la entidad.	20	No hacer uso de los sistemas de información de la entidad y no se entregue información confiable al usuarios	Posible	Preventivo	Evitar	Tener bases de datos permanente actualizados	Todas las Subdirecciones y Oficinas	No de tramites solicitados /total de tramites solicitados

Reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos	Negar el otorgamiento de una licencia o permiso con cumplimiento requerido	21	No realizar procesos objetivos, demandas.	Posible	Preventivo	Evitar	Verificar cumplimiento de requisito y proceder	Control y Seguimiento, Oficina Jurídica y Soaf	No. Licencias o permisos otorgados/ total de solicitudes de permisos o licencias
--	--	----	---	---------	------------	--------	--	--	--

5. ESTRATEGIA ANTITRAMITE

La Estrategia Anti trámites como uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Corporación. Se pretende entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, trámites y demoras injustificadas.

Para tal efecto, la Corporación Autónoma Regional del Quindío – C.R.Q, desarrollará las siguientes actividades en cumplimiento del Decreto Legislativo 019 de Enero 10 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

- ❖ Revisión de los procesos para identificación de trámites.
- ❖ Revisión de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados.
- ❖ Inventario de trámites.
- ❖ Priorización de trámites.

5.1 FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La Corporación tiene documentado el proceso de licencias, permisos y autorizaciones ambientales, procedimiento sancionatorio y medidas preventivas y el procedimiento para el manejo de las quejas, sugerencias, solicitudes, reclamos y denuncias ambientales.

Se revisara y evaluara la automatización tecnológica de la información y la comunicación para ser optimizada en cada uno los procesos que soportan los tramites.

La entidad mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos facilitara el intercambio de información con otras entidades mediante mecanismos como la cadena de tramites y/o ventanilla única, con el propósito de proporcionar la entrega de servicios en línea a los ciudadanos, empresas y entidades que requieran de los servicios que presta la Corporación.

6. ESTRATEGIA DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS

Todas las entidades del estado deben rendir cuentas para reportar o explicar sus acciones, que debe ser de manera transparente para mostrar su funcionamiento y someterse a la evaluación de los ciudadanos.

Las Corporaciones Autónomas Regionales mediante el decreto 330 de 2007 están obligadas a realizar audiencias públicas ambientales aplicando la norma paso a paso, además incluye lo siguiente:

6.1. Alistamiento Institucional: La entidad debe conformar un grupo de apoyo, que se encargue de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Este grupo debe estar conformado por: Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Sistemas.

6.2. Identificación de los actores que participan en la audiencia pública: La Oficina asesora de Planeación por intermedio de la Oficina Asesora de Comunicaciones conformará una base de datos de las organizaciones que puedan interactuar en la audiencia pública como son: líderes de la comunidad, representantes de las ONG'S ambientales, alcaldes de los 12 municipios, Miembros del Consejo Directivo, Personeros de los 12 municipios, Contralor General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Procurador Ambiental, Veedores.

6.3. Divulgación: La Entidad debe abrir espacios para la información a los ciudadanos, así como de sus funcionarios, que permitan prepararlos sobre los alcances de la rendición de cuentas: cómo funciona, cuáles son los límites, y las herramientas que pueden utilizar para el control social.

La convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas se realiza por medio de periódico de gran circulación regional y nacional, página web, avisos en las oficinas de las personerías y alcaldías de los municipios, en cartelera de la entidad.

El informe de gestión del plan de acción correspondiente al año inmediatamente anterior, se publica en la página web y en físico en cd., en la Oficina Asesora Jurídica y en la Oficina Asesora de Planeación y Dirección Estratégico.

La página web de la Corporación tiene un link donde estará a disposición la información completa de las quejas y reclamos que la entidad ha recibido durante el año inmediatamente anterior.

6.4. Organización Logística: Para organizar la audiencia pública se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Participación activa de los servidores públicos con que cuenta la entidad.
- La presentación de la Gestión de la Entidad se hará en forma lúdica, donde los ciudadanos tendrán un contacto directo, con la gestión realizada.

6.5. Desarrollo de la Audiencia Pública: será de acuerdo a lo estipulado en el decreto 330 de 2007.

7. ESTRATEGIA PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

La Corporación Autónoma Regional del Quindío en atención al ciudadano(a) propende porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la entidad cuenta con el **Proceso de Servicio al Cliente**, encargado de recibir, atender, asesorar, tramitar y proveer la información misional de una manera veraz y oportuna a los ciudadanos.

De igual forma se cuenta en la página web www.crq.gov.co con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento. Y de manera presencial en la sede institucional, se puedan formular requerimientos de los ciudadanos y su correspondiente seguimiento.

7.1. Interactuar con la CRQ a través de:

La página web, se actualiza permanentemente con la información sobre actividades, servicios misionales y aspectos relativos a la planeación, ejecución y

seguimiento de los planes, programas y proyectos. La página cumple con los requerimientos de Gobierno en línea.

7.2. Correo Electrónico:

- servicioalcliente@crq.gov.co.
- Redes sociales Facebook.
- Autoridadambientalquindio
- Twitter: @CRQ_ambiental

En la página web de la Corporación Autónoma Regional del Quindío se publica trimestralmente el informe de quejas, reclamos y denuncias, para que se evidencie el seguimiento a la gestión realizada por la entidad.

La entidad dispondrá de encuestas de satisfacción habilitadas a través de la página web con sus respectivos resultados, sobre temas relacionados con la misión de la Misma.