

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO
CRQ.
PRIMER INFORME CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
No. 296 de 2026
19 DE ENERO DEL 2026

CUARTO INFORME DE ACTIVIDADES

OBJETO: PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES BRINDANDO APOYO YACOMPANAMIENTO EN EL PROCESO DE DELIMITACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR DE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL QUINDIO EN EL MARCO DE LA SATISFACCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE LA ENTIDAD

CONTRATISTA: ANYI PAOLA MOYA AREVALO
IDENTIFICACIÓN: 1.098.311.831 de Circasia, Q.
VALOR DEL CONTRATO: \$ 18.000.000

DIRECCIÓN DEL CONTRATISTA: Circasia barrio la pista cra 6#7-15
CORREO ELECTRONICO: angiemoya171996@gmail.com
TELÉFONO: 3113408952

NOMBRE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO: CESAR AUGUSTO ALZATE PAVA.
DEPENDENCIA DEL SUPERVISOR: OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE.
PERIODO: 19 DE ABRIL AL 18 DE MAYO DE 2026.

INFORME DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD 1: Apoyar en el proceso de recolección de información de la ciudadanía y grupos de valor que frecuentan la Oficina Asesora de Servicio al Cliente de la Corporación Autónoma Regional del Quindío. Descripción de la actividad: Se deberán recolectar datos, atributos, variables características, necesidades, intereses, expectativas, preferencias y nivel de satisfacción de los diversos grupos de valor que hacen presencia en la entidad, específicamente los recepcionados desde atención al usuario.

Descripción: Brinde apoyo adjuntando la información de los grupos de valor de la oficina asesora de servicio al cliente de las diferentes bases de datos con el fin de actualizar el proceso de caracterización de la Corporación Autónoma Regional del Quindío Este ejercicio de recolección de información es la base para cumplir con la Política de Servicio al Ciudadano y los requisitos de transparencia del Estado. Esta actividad suele ser el insumo principal para elaborar la base de datos de dicha población en la entidad en el periodo comprendido del 19 de abril al 18 de mayo de 2026.

G	H	I	J	K	L	M	N	O
IDENTIFICACION	NOMBRE DEL PCTE	TIPO DOCU	IDENTIFICACION	GENERO	FECHA NACIMIENTO	EDAD	CURSO DE VIDA	TIPO DISCAPACIDAD
41952088	Dahlan Camilo Solemin Herrera	CC	1004827044	masculino	29/9/2002	23	Juventud	Psicosocial
66963239	Juan David Jurado Beltran	CC	1094950666	masculino	5/2/1995	31	Adultez	intelectual
80499037	Jesus Antonio Sanchez Rojas	CC	455019	masculino	20/11/1933	92	Adulto mayor	multiple
7694090	Maria Ediltrudis Vera de vera	CC	41889184	femenino	23/6/1952	73	Adulto mayor	Psicosocial
1094878890	Olga lucia Diaz	CC	1010001693	femenino	2/1/1996	30	Adultez	multiple
753206641927602	Brayan Andrés moreno Rodriguez	CC	1094963956	masculino	8/9/1997	28	Adultez	intelectual
24603823	Gonzalo Echeverry	CC	18386131	masculino	23/10/1955	70	Adulto mayor	psicosocial
14845038	Marleny Gomez Correa	CC	24320596	femenino	22/8/1958	67	Adulto mayor	fisica
40391980	Fernando Lanchero Beltran	CC	79456486	masculino	12/5/1967	59	Adultez	visual
66806656	Cesar Augusto Orta	CC	1119150160	masculino	17/9/2004	21	Juventud	multiple
7554430	Edwin Andres Pineda Garzon	CC	1094901188	masculino	29/8/1987	38	Adultez	fisica
1094970068	Mery Castaño Pulecio	CC	41916663	femenino	21/3/1969	57	Adultez	fisica
41908290	Deicy Gutierrez de Delgado	CC	24464481	femenino	17/2/1940	86	Adulto mayor	psicosocial
1094922780	Cristian Daniel Quiñones Calambas	CC	1139874472	masculino	6/1/2007	19	Juventud	intelectual
28944267	Marco Fabian Castellanos	CC	13993848	masculino	14/2/1984	42	Adultez	psicosocial
41897082	Diana Marcela Lopez Quirama	CC	39678277	femenino	8/4/1980	46	Adultez	psicosocial
30518570	ANGEL CHAYANNE JIMÉNEZ BOLAÑOS	CC	1115947232	masculino	23/7/1994	31	Adultez	multiple
89003385	Maria Licenia Gomez De Tobar	CC	24449735	femenino	4/11/1936	89	Adulto mayor	psicosocial

EXCEL BASE DE DATOS

ACTIVIDAD 2: Apoyar en la actualización y compilación de las bases de datos existentes de los usuarios y grupos de valor de la Corporación Autónoma Regional del Quindío. Descripción de la actividad: Se deberán actualizar y compilar las bases de datos de los usuarios y grupos de valor que han sido recepcionados por la Oficina Asesora de Servicio al Cliente, para su posterior caracterización.

Descripción: En el periodo comprendido del 19 de abril al 18 de mayo de 2026, Se brindo apoyo en la actualización de las bases de datos con las encuestas recolectadas en la actividad CRQ te sirve el día 03 de mayo en la vereda Siberia alta en el municipio de Córdoba.

Descripción: En el periodo comprendido del 19 de abril al 18 de mayo de de 2026, Se brindo apoyo en la actualización de las bases de datos de las encuestas realizadas en la entidad con el objetivo de centralizar y depurar la información mensual en la gestión técnica y organizativa de los datos.

B	C	D	E	F	G
James Padilla Garcia	Kevin Mauricio Ocoro Hurtado	Carlos Arturo Ramirez Hincapié	Cristian David Acevedo	Luisa Maria Cardenas	CARLOS ARTURO RAMIREZ
Cesar Augusto Rincón Zuluaga	Kevin Moran Castillo	Cesar Augusto Rincón	Jaqueline Amaya	CELSAR AUGUSTO RINCÓN ZULLUAGA	
Antonio José Vélez Melo	Maria Luisa Botina	Alexandra Cándelo Zapata	Angela Bravo Acos	DIEGO FERNANDO TOBÓN GIL	
Daniel Jaime Castaño Calderón	Jorge Londoño	Erica Fernanda Falla Garcia	Wibson Fernando Murillo	ANTONIO JOSE VELEZ	
Jenny Gómez Betancourth	Juan Manuel Yato	Wilson Francisco Herrera	Leonor Jansoy Ordoñez	DIEGO FERNANDO RAMIREZ RESTREPO	
Diego Fernando Ramirez Restrepo	Kyle Valleria Barragan	Beratriz Elena Sánchez Londoño	Nidia Perdomo	ERICA FERNANDA FALLA	
Carlos Arturo Ramirez Hincapié	Juan David Duarte Arias	Luz Elena Hurtado	Yohana Daza	WILSON FRANCISCO HERRERA OSORIO	
Diego Fernando Tobón Gil	Isra Largo Cardona	Francisco Luis Uribe Delgado	Marilyn Nicod Suarez	JULIANA VICTORIA RÍOS QUINTERO	
Claudia Milena Arenas Aguafelo	Tania Paloma Cardona Abello	Jairo Marin Villegas	Ingrid Adriana Castro	PABLO DANIEL PALACIO MALDONADO	
Juan Sebastián Herrera Pardo	STEFANNY CASTELLANOS	Ricardo Congancha	Yamilie Zabala	ANGÉLICA MARIA ALZATE MARTÍNEZ	
Erika Fernanda Falla Garcia	Holban Esteban Valencia Zapata	Acceso Ocampo Mejía	Jessica Pineda	MICHEL ZARATE	
Wilson Francisco Herrera Osorio	Josmy Camila Narango Colorado	Asa Élica Gaviria	Luz celí Gaviria	LINA MARCELA ROA ZEIDÁN	
Luis Fernando Pineda Ovando	Miguel Ángel Echeverri Garcia	Nazaret Valencia	Clara Inés Aguirre	SERVIO FERNANDO ROSALES CAICEDO	
Alexandra Cándelo Zapata	Diana Catalina Patiño Perez	José Bayardo Jiménez Ordoñez	Jairo Tibaviccio Camargo	LUIS FERNANDO ATUESTA ZARATE	
Henry Fernández Hernández	Jose estiven Fernández Trujillo	Concepción Rodríguez Lozano	AMANDA COCUMA	HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ	
Sebastián Camilo Aguirre	Sergio Olivares Zapata	ANA DE DIOS ECHAVARRIA MUÑETON	ANA MARIA ZULETA	ALEXANDRA CANDELO ZAPATA	
Miguel Ángel Martínez Ocampo	efrica Pelaez Larrorta				
Giovanny Patiño	Saira Martínez Bernal	Jennifer López Ramirez			
Pendiente por elección	Josué Angulo Orozco	Consultiva del Quindío			
Pendiente por elección	BRANDONT MUÑOZ	Jenny Gómez Betancourth			
Martha Maria Marín	CELESTE SANCHEZ	Jose Ariel Montenegro Arias			
José Bayardo Jiménez	Valentina Camelo	Concepción Rodríguez Lozano			
	Brian Leandro Valencia Salazar	AMANDA COCUMA			
	ana maria zuleta	ANA DE DIOS ECHAVARRIA MUÑETON			

EXCEL 2 BASE DE DATOS

ACTIVIDAD 3:

Apoyar en la presentación mensual de informes de avance respecto a la recolección, información y compilación de los datos inherentes a la atención ciudadana. Descripción de la actividad: Se deberá presentar al jefe de la Oficina Asesora de Servicio al Cliente, informes mensuales donde se evidencien los avances en la identificación, clasificación, segmentación, entre otras, de la recepción y comportamiento ciudadano respecto al tratamiento recibido por la entidad.

Descripción: Brinde apoyo en el cuarto avance de la compilación de los datos a la atención ciudadana con el fin de clasificar la población atendida, de mostrar el avance cuantitativo dejando la trazabilidad del proceso.

MUESTRA:

Para el ejercicio de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor se definió la muestra aplicando la fórmula de muestreo simple, para ello se definieron las variables: tamaño de la población, error muestral, proporción de éxito y nivel de confianza, dando lugar a una muestra de 300 personas.

RESULTADOS:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: La CRQ llevó a cabo una caracterización que transformó los datos de sus usuarios en conocimiento estratégico, permitiendo una planificación de servicios mucho más eficiente y orientada al ciudadano. La segmentación derivada de este análisis ayuda a personalizar la atención y a construir relaciones institucionales más sólidas.

Perfil del usuario identificado:

Demografía: Predominan los ciudadanos mayores de 50 años, concentrados en Santa Rosa de Cabal, Dosquebradas y Pereira.
Preferencias: Alta inclinación hacia la presencialidad y las llamadas telefónicas para recibir trámites. Baja adopción del entorno digital.

Plan de acción recomendado:

1. Potenciar los puntos físicos y de atención telefónica para asegurar un servicio de calidad a la población actual.
2. Estimular el uso del portal web institucional mediante la difusión de los beneficios de su oficina virtual.
3. Institucionalizar la medición con una frecuencia anual para monitorear la evolución de las necesidades del entorno.
4. Ajustar las futuras cuestioneras bajo un enfoque diferencial que clasifique mejor la profesión, rangos etarios y las gestiones solicitadas.

BIBLIOGRAFIA:

Congreso de la República de Colombia (2013). Ley 1618 de 2013. Colombia. "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad". Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/informacion/leyes/1618-2013/>

Departamento Administrativo de la Función Pública (2021). Manual operativo del modelo integrado de planeación y gestión. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.funcionpublica.gov.co/eva/informacion/2021/1410514105317205_02_19_Documento%20manual%20operativo_mof_v4_1.pdf?st=af3d3-jd95-afbf-7894-f8091-50bb0291-1772048494513

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (2022). "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. Gobierno en línea". Bogotá, Colombia. Recuperado de <file:///C:/Users/antonio/Derechos/SU/CS/2/ADN/2022/2022-05-20/Caracterizacion%20de%20usuarios%20de%20entidades%20p%C3%BAblicas%20-%20Versi%C3%B3n%202022-05-20/2022-05-20%20Caracterizacion%20de%20usuarios%20de%20entidades%20p%C3%BAblicas%20-%20Versi%C3%B3n%202022-05-20.pdf>

DOCUMENTO WORD CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR

ACTIVIDAD 4:

Apoyar en las demás actividades encaminadas al fortalecimiento de la Oficina Asesora de Servicio al Cliente, cuando el supervisor lo requiera.

Descripción: Asistí a la reunión el día 07 de mayo abordando temas de las bases de datos y se realizó la recopilación y digitación de la actividad realizada en el municipio de Córdoba encuentro con la comunidad afrodescendiente, racial y palenquera (NARP).

		CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL QUINDIO			
		PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
		DOCUMENTO: FORMATO DE ACTA DE REUNIONES			
Version: 04	Fecha: 05 de mayo de 2022	Código: FO-D-01	Página 1 de 2		
Proceso Atención al ciudadano					
Reunión Oficina/Depend		<input checked="" type="checkbox"/> Comita	<input type="checkbox"/> Reunión de Trabajo		<input type="checkbox"/>
Asambleas		<input type="checkbox"/>	Audiencia		<input type="checkbox"/> Otro
Modalidad	Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>	Fecha		
	Virtual	<input type="checkbox"/>	año	mes	día
Municipio: Armenia			2020	05	07
			Hora inicial	Hora Final	
			8:00 am	5:00 am	
Lugar: oficina de atención al ciudadano.					
Temas Tratados en la Reunión					
Código	Tema		Código	Tema	
1	Revisión de bases de datos actuales		6		
2	Solicitud al consejo de regidores de la junta directiva de la entidad.		7		
3	Socialización de la actividad CRQ le sirve en el municipio de Córdoba.				
4			8		
5			9		
Desarrollo de los Temas Tratados					
Código	Tema				
1.	Gestión de Insumos y Enlace con Córdoba: Se solicitó al consejo de la Junta de la Mesa Directiva el acercamiento con la comunidad afrodescendiente, racial y palenquera asentada en el municipio de Córdoba para la programación de la actividad con el fin de realizar la caracterización para asegurar la participación ciudadana.				
2.	Socialización de la asistencia: A este evento el día 03 de mayo fue fundamental para dar cumplimiento al cronograma de actividades de la vigencia actual. La información recopilada será integrada en los procesos de caracterización y atención a grupos de interés que lideramos actualmente, asegurando un enfoque diferencial y territorialmente pertinente.				
3.					
4.					
COMPROMISOS					
ACTIVIDAD		RESPONSABLE		FECHA	

listado de asistencias

Verificación del pago al Sistema de Seguridad Social

Que realicé el pago de mis aportes de tal forma que los aportes fueron realizados en el tiempo de ejecución del contrato de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1273 de 2018, así:

Entidad en donde se realiza el pago:	ASOPAGOS	Valor total del aporte	\$ 508.800
Planilla No.	37064828	SALUD	\$ 219.100
Periodo cotizado	01/04/2026 al 30/04/2026	PENSIÓN	\$ 280.400
		ARL	\$ 9.300
Fecha de pago	12/05/2026		

NOTA: Se aclara que, para el presente informe, al contratista se le recibe el pago de los aportes correspondiente al mes de ABRIL de 2026, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1273 de 2018, que contempla que el pago de los contratistas se realizará mes vencido, razón por la cual el contratista asume la responsabilidad del pago de los aportes del **01/05/2026 al 18/05/2026**, que de acuerdo con los últimos dos dígitos de su número de cédula corresponde al sexto (06) día hábil del mes de junio 2026. La fecha de suscripción de la presente acta se encuentra supeditada a la fecha de publicación y aprobación en la plataforma SECOP II.

Anyi Paola Moya Arevalo

Anyi Paola Moya Arevalo
C.C. No. 1.098.311.831
Celular: 3113408952