



# CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**CRQ**  
Corporación Autónoma Regional del Quindío  
*Protegiendo el futuro*



# CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ❖ **Telefónico:** Línea Directa 746 06 00, línea gratuita 018000916625. A través del Conmutador 7460600 Ext. 698. Oficina de Atención al Usuario
- ❖ **Web:** A través de la página web de la CRQ los ciudadanos pueden solicitar información o registrar solicitudes ingresando al link servicios de información al ciudadano encontrando las siguientes opciones:
- ❖ Diligenciando un formulario de Contáctenos; enviando un correo electrónico a través de [servicioalcliente@crq.gov.co](mailto:servicioalcliente@crq.gov.co)
- ❖ Chat Ambiental con horario de Atención los días Lunes, Miércoles y Viernes de 9:00 a 11:00 a.m
- ❖ **Personalmente:** *Diligenciando el formulario de peticiones, quejas y reclamos en la Oficina de Atención al Usuario ó depositando sus inquietudes a través del buzón de sugerencias*

*La solicitudes recepcionadas a través de estos canales a excepción de la línea telefónica, son registradas a través del Sistema de correspondencia -registro de las solicitudes, peticiones, quejas o recursos y radicadas para su trámite*



## SOLICITUDES SEGÚN CANALES DE RECEPCIÓN 2011

| Medio                | Queja     | Solicitud | Peticiones | Total      | Porcentaje  | Tiempo Respuesta (Días) |
|----------------------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|-------------------------|
| Oficios              | 7         |           | 92         | 99         | 52%         | 7                       |
| Correo Electrónico   | 3         | 83        | 3          | 89         | 47%         | 7                       |
| Personal             | 1         |           |            | 1          | 1%          | 7                       |
| Telefónico           |           |           |            | 0          | 0%          | 7                       |
| Buzon de Sugerencias | 1         |           |            | 1          | 1%          | 7                       |
| <b>Total</b>         | <b>12</b> | <b>83</b> | <b>95</b>  | <b>190</b> | <b>100%</b> | <b>7</b>                |

## Canales de Recepción

