



INFORME

de seguimiento de la gestión de las

PQRS

I Semestre de 2025

Armenia
Abril de 2025

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Informe de seguimiento a la gestión de las
PQRS

I Semestre de 2025

de seguimiento de la gestión de las

PQRS

Armenia, Julio 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 30 de junio 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 semestre de 2025 y describen las acciones de seguimiento y la gestión adelantada por las dependencias de la entidad.

1. ANÁLISIS CONSOLIDADO PQRSD I SEMESTRE 2025

Durante el primer semestre de 2025 la Corporación Autónoma Regional del Quindío recibió **3523** solicitudes por los diferentes canales de atención que tiene la entidad para su recepción, siendo el mes de mayo en el que más se recibieron PQRSD con 768 correspondiente al 22%.

TOTAL, PQRSD RADICADAS POR MES	NÚMERO
ENERO	438
FEBRERO	521
MARZO	552
ABRIL	610
MAYO	768
JUNIO	634

TOTAL	3523
--------------	-------------

Tabla 1. PQRSD radicadas de enero a marzo de 2025

Estas 3523 solicitudes fueron tipificadas según su contenido en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias así:

PQRSD RECIBIDAS A JUNIO DE 2025	NÚMERO	PORCENTAJE
PETICIONES	2693	76%
QUEJAS	5	0,14%
RECLAMOS	4	0,11%
SUGERENCIAS	1	0,03%
DENUNCIAS	820	23%
TOTAL	3523	100%

Tabla 2. PQRSD por tipo de solicitud

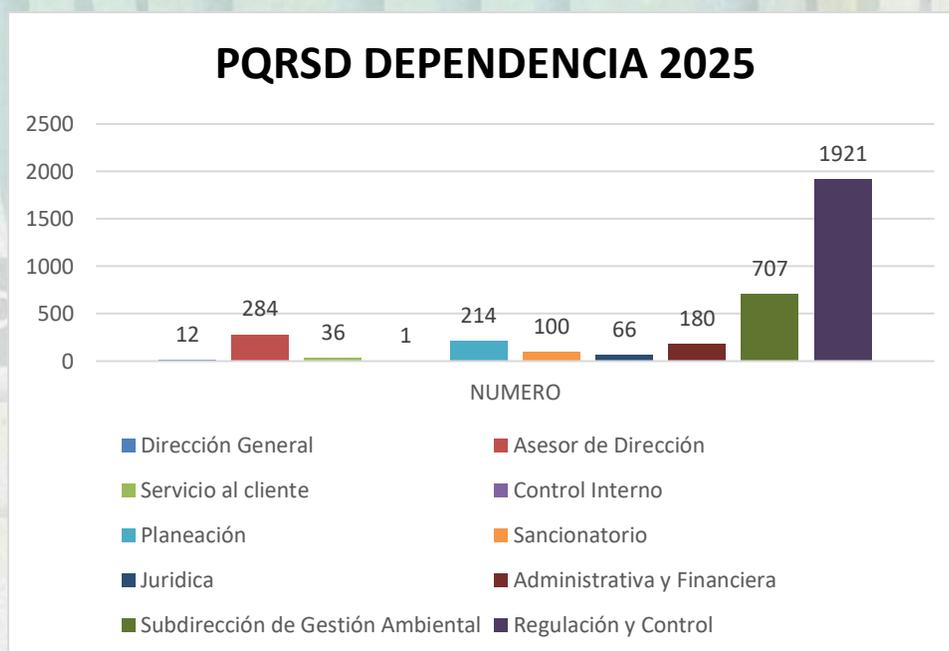


Gráfica 1. PQRSD por tipo de solicitud

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 JUNIO 2025	NUMERO
Dirección General	12
Asesor de Dirección	284
Servicio al cliente	36
Control Interno	1
Planeación	214
Sancionatorio	100
Jurídica	66
Administrativa y Financiera	180
Subdirección de Gestión Ambiental	707
Regulación y Control	1921
Comunicaciones	2
TOTAL	3523

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 1921 solicitudes lo que corresponde al 55% del total de solicitudes que recibe la Corporación, seguida de la subdirección de gestión ambiental con el 20%

A la fecha del informe, de las 3523 solicitudes, fueron atendidas 2717 y 806 se encontraban aún en trámite.

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS	EN TRAMITE	TOTAL
Dirección General	235	49	284
Asesor de Dirección	8	5	13
Servicio al cliente	34	2	36
Control Interno	1	0	1
Planeación	126	88	214
Sancionatorio	76	24	100
Jurídica	34	31	65
Administrativa y Financiera	49	131	180
Subdirección de Gestión Ambiental	527	180	707
Regulación y Control	1627	294	1921
Comunicaciones	0	2	2
TOTAL	2717	806	3523

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.

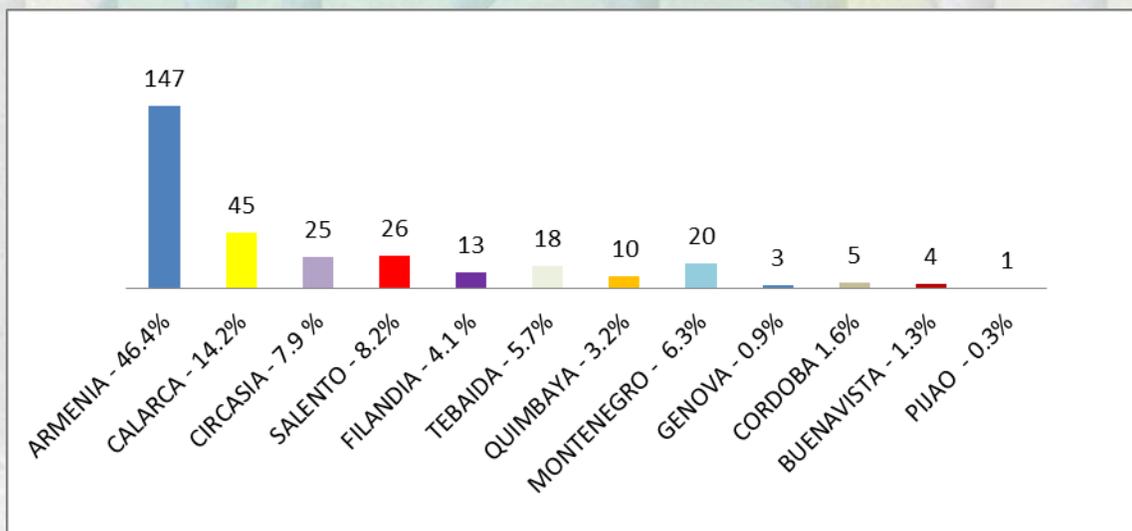
2. ATENCIÓN A DENUNCIAS.

Durante la vigencia del primer semestre de 2025 fueron atendidas por la Unidad de Reacción Inmediata y por la subdirección de regulación y control en total 815 denuncias.

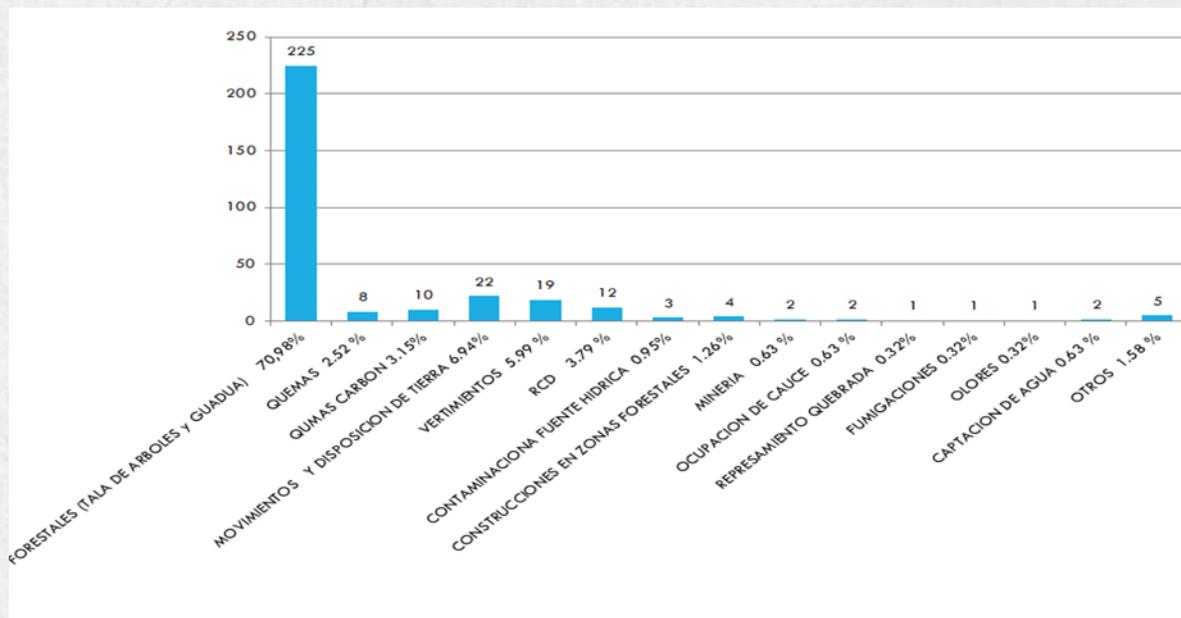
Durante el primer semestre del año 2025 se han radicado en la Corporación Autónoma Regional del Quindío 815 denuncias ambientales, de las cuales 317 (38.89%) han sido atendidas por parte de la Unidad de Reacción Inmediata Ambiental URJA, equipo que está integrado por profesionales, quienes cuentan con 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 25 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	CANTIDAD DENUNCIAS	DE REPRESENTACION PORCENTUAL
ARMENIA	147	46,4
CALARCA	45	14,2
MONTENEGRO	20	6.3
CIRCASIA	25	7.9
QUIMBAYA	10	3.2
PIJAO	1	0,3
TEBAIDA	18	5.7
SALENTO	26	8.2
GENOVA	3	0,9
FILANDIA	13	4.1
CORDOBA	5	1,6
BUENAVISTA	4	1,3
TOTAL	317	100



CASE DE DENUNCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
FORESTALES (TALA DE ARBOLES y GUADUA)	225	70,98
QUEMAS	8	2,52
QUMAS CARBON	10	3,15
MOVIMIENTOS Y DISPOSICION DE TIERRA	22	6,94
VERTIMIENTOS	19	5,99
RCD	12	3,79
CONTAMINACIONA FUENTE HIDRICA	3	0,95
CONSTRUCCIONES EN ZONAS FORESTALES	4	1,26
MINERIA	2	0,63
OCUPACION DE CAUCE	2	0,63
REPRESAMIENTO QUEBRADA	1	0,32
FUMIGACIONES	1	0,32
LORES	1	0,32
CAPTACION DE AGUA	2	0,63
OTROS	5	1,58
TOTAL	317	100%



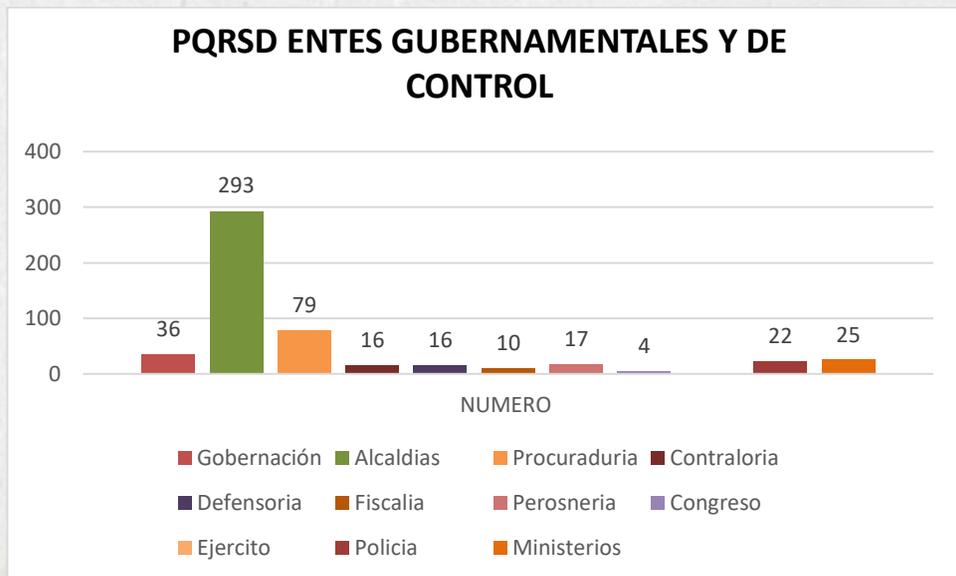
Las denuncias con mayor participación entre el 01 de Enero al 30 de junio de 2025 fueron las denuncias por temas forestales (árboles y guadua) 225, seguido movimientos de tierra con 22 denuncias, lo que corresponde al 70.98% y el 6.94% respectivamente.

3. PQRSD RADICADAS POR DIFERENTES ENTIDADES PUBLICAS.

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

PQRSD ENTES GUBERNAMENTALES Y DE CONTROL	NÚMERO
Gobernación	36
Alcaldías	293
Procuraduría	79
Contraloría	16
Defensoría	16
Fiscalía	10
Personería	17
Congreso	4
Ejército	1
Policía	22
Ministerios	25
TOTAL	519

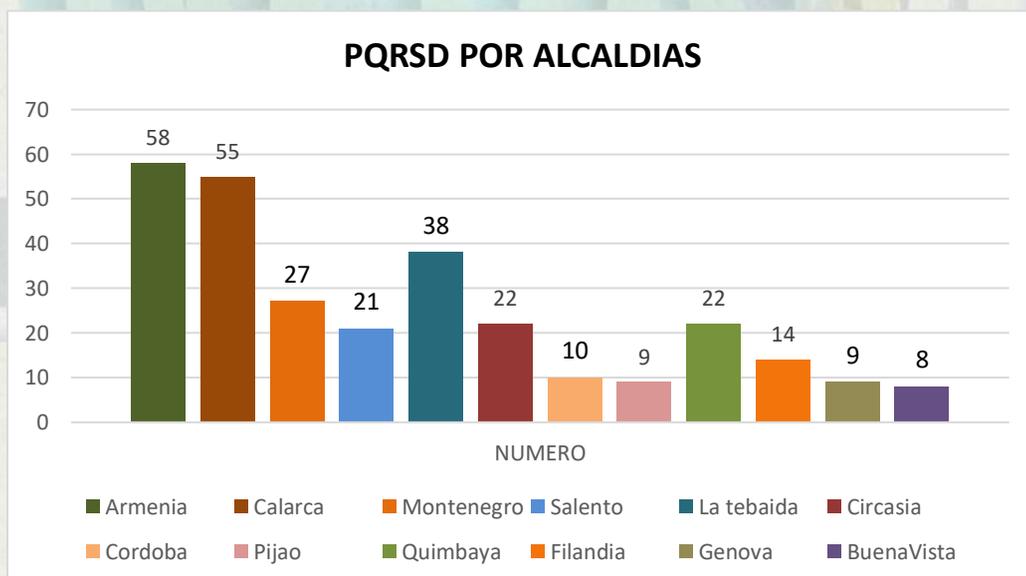
Tabla 6. PQRSD recibidas de entes gubernamentales y de control



Gráfica 3. PQRSD recibidas de entes gubernamentales y de control

Como resultado se identifica que las alcaldías son las de mayor número de solicitudes interpuestas a la entidad, con un número de solicitudes correspondientes al 56%.

Se identifica que las alcaldías con mayor número de solicitudes interpuestas a la entidad son, la alcaldía del municipio de Armenia con un número de solicitudes correspondientes al 20% seguida por la alcaldía de Calarcá con un 19%.



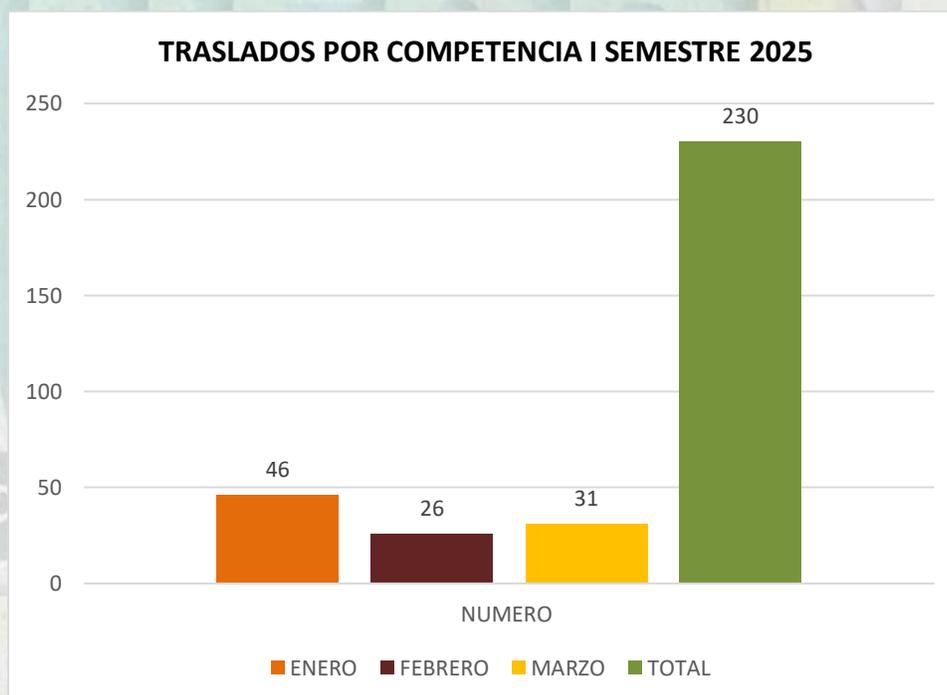
Gráfica 4. PQRSD por alcaldías

4. TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el primer semestre de 2025, en el mes de mayo es en el que más se realiza traslados por competencia, registrando 50 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 JUNIO DE 2025	NÚMERO
ENERO	46
FEBRERO	26
MARZO	31
ABRIL	31
MAYO	50
JUNIO	46
TOTAL	230

Tabla 8. Traslados por competencia a otras entidades



Gráfica 5. Traslados por competencia

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

Del total de solicitudes recibidas durante el primer Semestre de 2025, el promedio de días de respuesta se encuentra en 10 días.

PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA	DÍAS
Dirección General	8
Asesor de Dirección	8
Servicio al cliente	7
Control Interno	10
Planeación	15
Sancionatorio	9
Jurídica	11
Administrativa y Financiera	10
Subdirección de Gestión Ambiental	10
Regulación y Control	12

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 semestre de 2025 se recibieron 272 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 junio 2025	
TOTAL	272

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 semestre 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.
4. Una recomendación muy constante por parte de los usuarios es la realización de los trámites de manera virtual, para evitar el desplazamiento a la corporación.

8. ATENCIÓN GENERADA POR DIFERENTES CANALES VIRTUALES Y PRESENCIALES.

Canales de atención servicio al cliente CRQ	
Atención presencial	
Radicación presencial	2165
21.35%	2165
Atención virtual	
Radicación de correos electrónicos	5599
Radicación página web	363
Atención WhatsApp	724
Atención telefónica móvil	1018
Atención telefónica fijo	272
Atención telefónica móvil UGAS	0
78.65%	7976
Total de atenciones	10141

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

Atención Presencial	21.35%
Atención Virtual	78.65%

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

Como apoyo a la gestión de las PQRSD, 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 PQRSD 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 PQRSD enero 2025

<input type="checkbox"/> ☆ Para: Subdirección ...	Seguimiento PQRSD enero 2025 - Buenas tardes, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados si...	5 mar
	Seguimiento P... Gestión ambien...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: administra. ...	Seguimiento PQRSD enero 2025 - Buenas tardes, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados si...	5 mar
	Seguimiento P... Financiera.xlsx	
<input checked="" type="checkbox"/> ☆ Para: sancionator.	Seguimiento PQRSD enero 2025 - Buenas tardes, Adjunto comunicado interno y base de datos de los ra...	
	Sancionatorio.x... Seguimiento P...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: Dirección, bcc: ...	Seguimiento PQRSD enero 2025 - Buenas tardes, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados si...	5 mar
	Dirección.xlsx Seguimiento P...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: jurídica, bcc: ...	Seguimiento PQRSD enero 2025 - Buenas tardes, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados si...	5 mar
	Seguimiento P... Jurídica.xlsx	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: planeacion, bcc: ...	Seguimiento PQRSD enero 2025 - Buenas tardes, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados si...	5 mar
	Planeacion.xlsx Seguimiento P...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: asesorcrq, bcc: ...	Seguimiento PQRSD enero 2025 - Buenas tardes, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados si...	5 mar
	ASESOR DE DIR... Seguimiento P...	

Seguimiento PQRSD febrero 2025

Comunicado interno
SC - #77 de 2025

Para: JUAN ESTEBAN CORTES OROZCO
Director General

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 opg@crq.gov.co y opj@crq.gov.co, para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSD Radicadas	1
PQRSD con respuesta	0
A tiempo de respuesta	1
PQRSD sin respuesta	0

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

Agradecemos su atención y colaboración.

Atentamente

CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA
Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Gerente / Estrategia SCCT
Aprobó: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente
Anexo: Listado de radicados pendientes de cierre.

Comunicado interno
SC - #78 de 2025

Para: JUAN ESTEBAN CORTES OROZCO
Subdirector Administrativo y Financiero

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 opg@crq.gov.co y opj@crq.gov.co, para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSD Radicadas	41
PQRSD con respuesta	5
A tiempo de respuesta	8
PQRSD sin respuesta	28

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

Agradecemos su atención y colaboración.

Atentamente

CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA
Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Gerente / Estrategia SCCT
Aprobó: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente
Anexo: Listado de radicados pendientes de cierre.

Comunicado interno
SC - #79 de 2025

Para: CRISTIAN DAVID PULECIO GÓMEZ
Jefe de Oficina Asesora Jurídica

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 opg@crq.gov.co y opj@crq.gov.co, para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSD Radicadas	12
PQRSD con respuesta	3
A tiempo de respuesta	9
PQRSD sin respuesta	1

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

Agradecemos su atención y colaboración.

Atentamente

CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA
Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Gerente / Estrategia SCCT
Aprobó: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente
Anexo: Listado de radicados pendientes de cierre.

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 opg@crq.gov.co y opd@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: Titularía Gestión y Control de SCA
Asesor: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente
Anexo: Listado de radicados pendientes de cierre.

Comunicado interno
SC - #81 de 2025

Para: JOHAN SEBASTIÁN PULEGIO 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 opg@crq.gov.co y opd@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: Titularía Gestión y Control de SCA
Asesor: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente
Anexo: 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 opg@crq.gov.co y opd@crq.gov.co, para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSD Radicadas	117
PQRSD con respuesta	65
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: Titularía Gestión y Control de SCA
Asesor: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente
Anexo: 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 opg@crq.gov.co y opd@crq.gov.co, para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSD Radicadas	55
PQRSD con respuesta	45
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: Titularía Gestión y Control de SCA
Asesor: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente
Anexo: Listado de radicados pendientes de cierre.

Comunicado interno
SC - #84 de 2025

Para: ANGIE LORENA MAQUEZ 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 opg@crq.gov.co y opd@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: Titularía Gestión y Control de SCA
Asesor: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente
Anexo: 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 PQRs...	
<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 PQRs... <input type="checkbox"/> SC-112-25 PQR...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: cgomomezmont. ...	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input type="checkbox"/> SC-111-25 PQRs... <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 PQRs... <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 PQRs... <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 PQRs...	
<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 PQRs...	
<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 PQRs...	

Seguimiento PQRSD abril 2025

<input type="checkbox"/> ☆ Para: Subdirección ...	Seguimiento PQRSD abril 2025 - Buenos días, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados sin respuesta. Gracias.	11 jun
	COMUNICADO ... PQRSD ABRIL - ...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: Subdirección ...	Seguimiento PQRSD abril 2025 - Buenos días, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados sin respuesta. Gracias.	11 jun
	COMUNICADO ... PQRSD ABRIL - ...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: administra. ...	Seguimiento PQRSD abril 2025 - Buenos días, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados sin respuesta. Gracias.	11 jun
	COMUNICADO ... PQRSD ABRIL - ...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: sancionator. ...	Seguimiento PQRSD abril 2025 - Buenos días, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados sin respuesta. Gracias.	11 jun
	COMUNICADO ... PQRSD ABRIL - ...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: jurídica, bcc: ...	Seguimiento PQRSD abril 2025 - Buenos días, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados sin respuesta. Gracias.	11 jun
	COMUNICADO ... PQRSD ABRIL - ...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: planeación, bcc: ...	Seguimiento PQRSD abril 2025 - Buenos días, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados sin respuesta. Gracias.	11 jun
	COMUNICADO ... PQRSD ABRIL - ...	
<input type="checkbox"/> ☆ Para: asesorcq ... 2	Recibidos Seguimiento PQRSD abril 2025 - Buenos días, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados sin respuesta. Gracias.	11 jun
	PQRSD ABRIL - ...	



Por último, durante la vigencia del primer semestre 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	Sg Febrero: Elaboración del ABC de derechos de petición.	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.
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	Sg Junio Elaboración del ABC de derechos de petición	Se realiza capacitación sobre la aplicación de la LEY 1755 del 2015 y sus consecuencias disciplinarias, el día 5 de junio de 2025, en el aula ambiental de la entidad.

Se presenta el informe consolidado correspondiente al primer semestre 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.

CESAR AUGUSTO ALZATE PAVA
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO