



Carta de Trato Digno al Usuario de la CRQ



Lo invitamos a conocer sus Derechos:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad.
3. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
4. Obtener respuesta rápida a sus PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), según los plazos establecidos por ley.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, mujeres embarazadas etc...
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



Conozca sus deberes

1. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos, evitar acciones que demoren los procesos
2. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
3. Respetar los turnos asignados
4. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio
5. Mantener actualizada su información de contacto

Canales de atención

Página web de la CRQ
<http://www.crq.gov.co>

Email corporativo:
servicioalcliente@crq.gov.co

CANALES DE ATENCIÓN



WEB



ESCRITA



TELFÓNICA



PRESENCIAL

- **Chat Ambiental:** Con horario de atención, de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.; los viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
- **Línea Telefónica:** 7460614 y 7460679, en horario de oficina de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.; los viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
- **Ventanillas Únicas – Vía Presencial:** Cuenta con cuatro ventanillas: trámites, salvoconductos, radicación y despacho de correspondencia, se atiende en horario de oficina.
- **Hangouts:** crqservicioalcliente@gmail.com de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 12:00 m.
- **Skype:** servicioalclientecrq@hotmail.com de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 12:00 m.
- **Facebook:** Corporación Autónoma Regional del Quindío – CRQ.
- **Twitter:** @CorpoQuindioCRQ
- **Whatsapp:** al número 317- 4274417 de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.; los viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.