

INFORME

de seguimiento de la gestión de las

PQRSD

III Semestre de 2025

Armenia
Octubre de 2025

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Informe de seguimiento a la gestión de las
PQRSD

III Trimestre de 2025

de seguimiento de la gestión de las

Armenia, Octubre 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 septiembre 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 1:00 a 5:00 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 tercer trimestre de 2025 y describen las acciones de seguimiento y la gestión adelantada por las dependencias de la entidad.

1. ANÁLISIS CONSOLIDADO PQRSD III TRIMESTRE 2025

Durante el tercer trimestre de 2025 la Corporación Autónoma Regional del Quindío recibió **5682** solicitudes por los diferentes canales de atención que tiene la entidad para su recepción, siendo el mes de julio en el que más se recibieron PQRSD con 921 correspondiente al 16%.

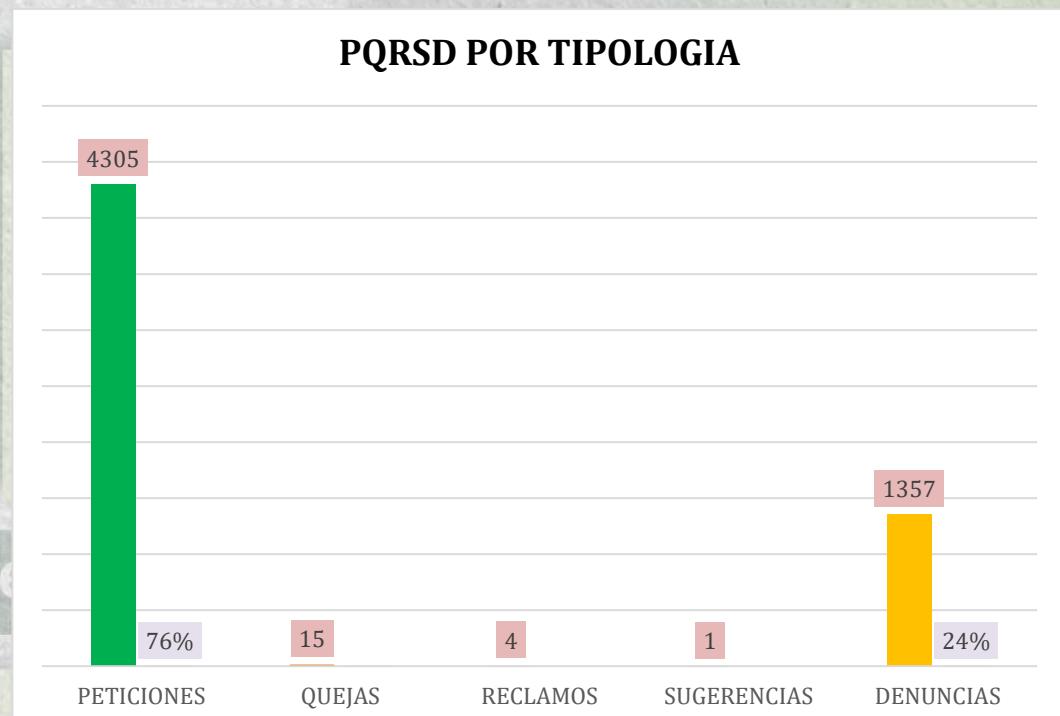
TOTAL, PQRSD RADICADAS POR MES	NÚMERO
ENERO	438
FEBRERO	521
MARZO	552
ABRIL	610
MAYO	768
JUNIO	634
JULIO	921
AGOSTO	644
SEPTIEMBRE	616
TOTAL	5682

Tabla 1. PQRSD radicadas de enero a marzo de 2025

Estas 5682 solicitudes fueron tipificadas según su contenido en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias así:

PQRSD RECIBIDAS A JUNIO DE 2025	NÚMERO	PORCENTAJE
PETICIONES	4305	76%
QUEJAS	15	0,26%
RECLAMOS	4	0,07%
SUGERENCIAS	1	0,02%
DENUNCIAS	1357	24%
TOTAL	5682	100%

Tabla 2. PQRSD por tipo de solicitud



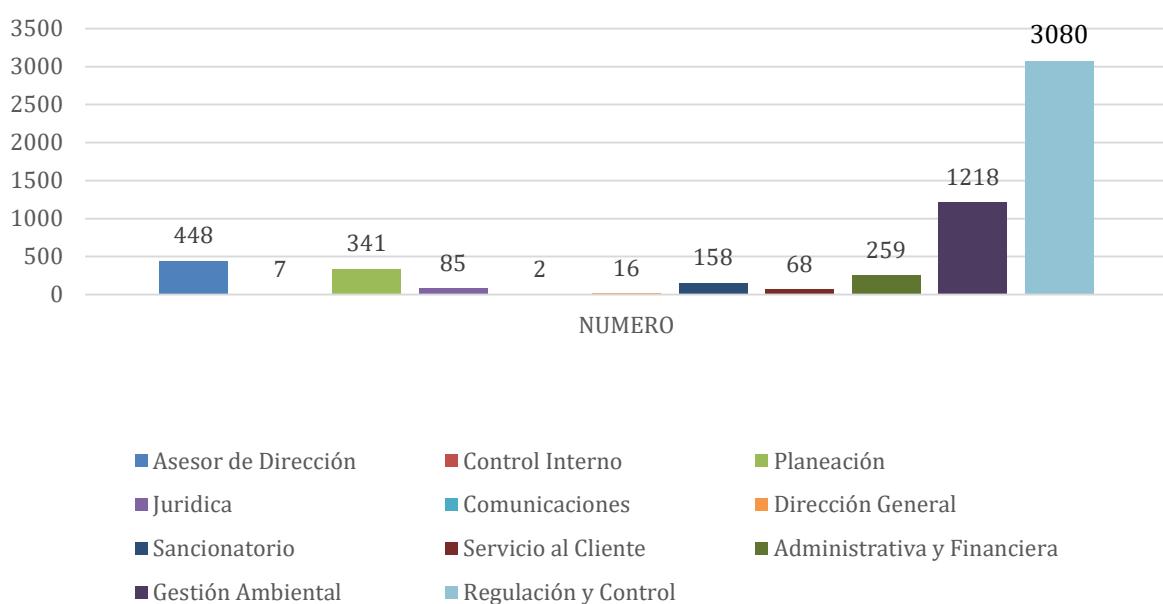
Gráfica 1. PQRSD por tipo de solicitud

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
Asesor de Dirección	448
Control Interno	7
Planeación	341
Jurídica	85
Comunicaciones	2
Dirección General	16
Sancionatorio	158
Servicio al Cliente	68
Administrativa y Financiera	259
Gestión Ambiental	1218
Regulación y Control	3080
TOTAL	5682

Tabla 3. PQRSD por oficina o subdirección

PQRSD DEPENDENCIA 2025



Gráfica 2. PQRSD por oficina o subdirección

La dependencia con mayor número de solicitudes asignadas es la subdirección de regulación y control ambiental con 3080 solicitudes lo que corresponde al 54% del total de solicitudes que recibe la Corporación, seguida de la subdirección de gestión ambiental con el 21%

A la fecha del informe, de las 5682 solicitudes, fueron atendidas 4807 y 851 se encontraban aún en trámite.

INFORME

de seguimiento de la gestión de las
PQRSD

DEPENDENCIAS	ATENDIDAS	EN TRAMITE	RESPUESTA SIN PROTOCOLO	TOTAL
Dirección General	432	16		448
Asesor de Dirección	6	1		7
Servicio al cliente	246	95		341
Control Interno	47	14		85
Planeación	1	1		2
Sancionatorio	14	2		16
Jurídica	147	11	24	158
Administrativa y Financiera	56	12		68
Subdirección de Gestión Ambiental	101	158		259
Regulación y Control	992	226		1218
Comunicaciones	2765	315		3080
TOTAL	4807	851	24	5682

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, trámites, 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.

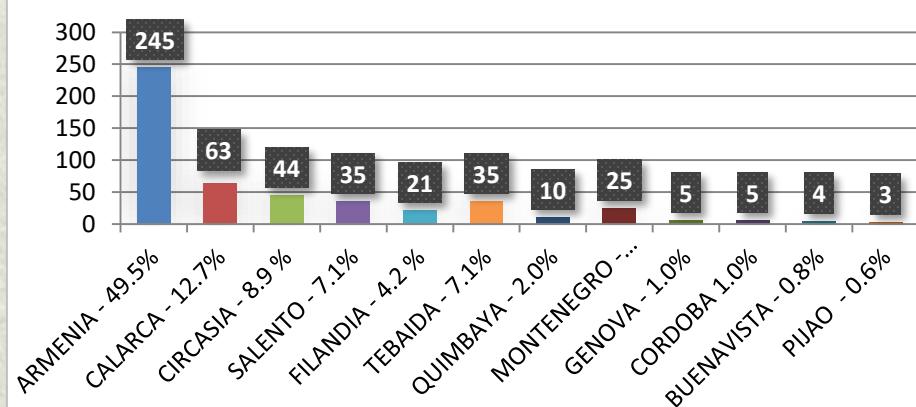
2. ATENCIÓN A DENUNCIAS.

Durante la vigencia del tercer trimestre de 2025 fueron atendidas por la Unidad de Reacción Inmediata y por la subdirección de regulación y control en total 1351 denuncias.

Durante el primer semestre del año 2025 se han radicado en la Corporación Autónoma Regional del Quindío 1351 denuncias ambientales, de las cuales 495 (36.63%) han sido atendidas por parte de la Unidad de Reacción Inmediata Ambiental URIA, 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 quemas, entre otros.

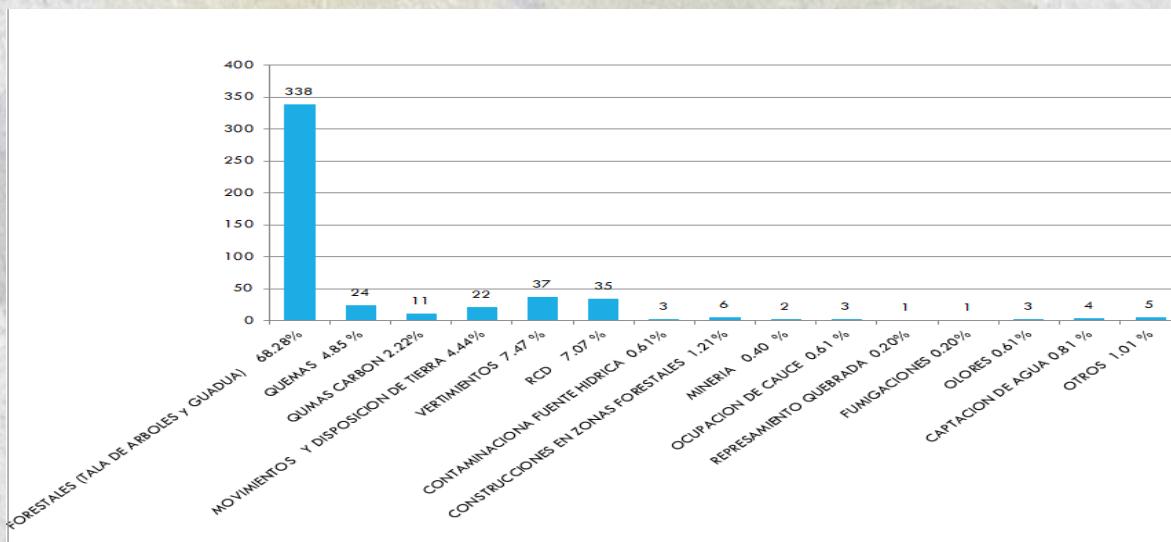
Los tiempos de respuesta son de una (1) hora en áreas urbanas y de dos (2) horas en áreas rurales aproximadamente. Según el tipo de denuncia cada municipio presenta el siguiente reporte:

DENUNCIAS POR MUNICIPIO			
MUNICIPIO	CANTIDAD DE DENUNCIAS	DE	REPRESENTACION PORCENTUAL
ARMENIA	245		49,5
CALARCA	63		12,7
MONTENEGRO	44		8,9
CIRCASIA	35		7,1
QUIMBAYA	21		4,2
PIJAO	35		7,1
TEBAIDA	10		2,0
SALENTO	25		5,1
GENOVA	5		1,0
FILANDIA	5		1,0
CORDOBA	4		0,8
BUENAVISTA	3		0,6
TOTAL	495		100,0



de seguimiento de la gestión de las

CASE DE DENUNCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
FORESTALES (TALA DE ARBOLES y GUADUA)	225	70,98
QUEMAS	8	2,52
QUEMAS 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
OLORES	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 septiembre de 2025 fueron las denuncias por temas forestales (árboles y guadua) 338, seguido vertimientos con 37 denuncias, lo que corresponde al 68.29% y el 7.47% respectivamente.

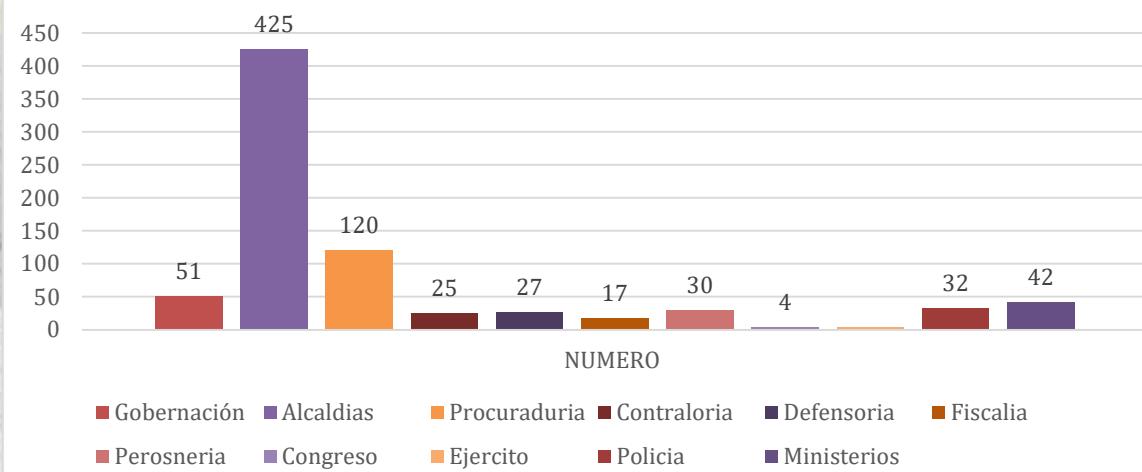
3. PQRSD RADICADAS POR DIFERENTES ENTIDADES PUBLICAS.

Durante el tercer trimestre de 2025, las PQRSD de las entidades públicas de mayor demanda fueron:

PQRSD ENTES GUBERNAMENTALES Y DE CONTROL	NÚMERO
Gobernación	51
Alcaldías	425
Procuraduría	120
Contraloría	25
Defensoría	27
fiscalía	17
Personería	30
Congreso	4
Ejercito	3
Policía	32
Ministerios	42
TOTAL	776

Tabla 6. PQRSD recibidas de entes gubernamentales y de control

PQRSD ENTES GUBERNAMENTALES Y DE CONTROL

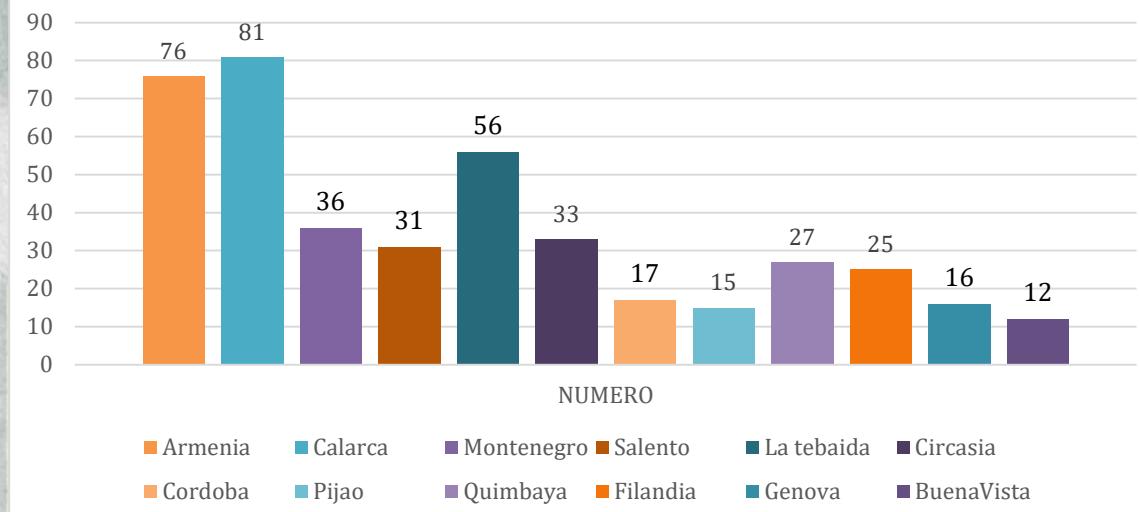


Gráfica 3. PQRSD recibidas de entes gubernamentales y de control

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 55%.

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

PQRSD POR ALCALDIAS



Gráfica 4. PQRSD por alcaldías

4. TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES.

Durante el tercer trimestre 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 SPTIEMBRE DE 2025		NÚMERO
ENERO		46
FEBRERO		26
MARZO		31
ABRIL		31
MAYO		50
JUNIO		46
JULIO		36
AGOSTO		23
SPTIEMBRE		14
TOTAL		303

Tabla 8. Traslados por competencia a otras entidades



Gráfica 5. Traslados por competencia

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

Del total de solicitudes recibidas durante el tercer trimestre de 2025, el promedio de días de respuesta se encuentra en 11 días.

PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA	DÍAS
Asesor de Dirección	11
Control Interno	6
Planeación	18
Jurídica	16
Dirección General	7
Sancionatorio	10
Servicio al cliente	6
Administrativa y Financiera	15
Subdirección de Gestión Ambiental	11
Regulación y Control	13

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 tercer trimestre de 2025 se recibieron 628 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 septiembre 2025	
TOTAL	628

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 tercer trimestre 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. Los usuarios manifiestan que en ocasiones la corporación se tarda de mucho en dar respuesta a sus peticiones.

8. ATENCIÓN GENERADA POR DIFERENTES CANALES VIRTUALES Y PRESENCIALES.

Canales de atención servicio al cliente CRQ	
Atención presencial	
Radicación presencial	3509
22.00%	3509
Atención virtual	
Radicación de correos electrónicos	8820
Radicación página web	519
Atención WhatsApp	1202
Atención telefónica móvil	1485
Atención telefónica fijo	419
78.00%	12445
Total de atenciones	15954

Tabla 11. Utilización canales de atención servicio al cliente CRQ tercer trimestre 2025

Atención Presencial	22.00%
Atención Virtual	78.00%

de seguimiento de la gestión de las

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
<input type="checkbox"/> ★ Para: sadministra ...	Seguimiento PQRSD enero 2025 - Buenas tardes, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados si...	5 mar
<input checked="" type="checkbox"/> ★ Para: sancionator...	Seguimiento PQRSD enero 2025 - Buenas tardes, Adjunto comunicado interno y base de datos de los ra...	   
<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
<input type="checkbox"/> ★ Para: juridica, bcc: ...	Seguimiento PQRSD enero 2025 - Buenas tardes, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados si...	5 mar
<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
<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
<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
<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

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, Respectivamente, 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 cliente informar a los correos cgomezmonroya@crq.gov.co y tgarcia@crq.gov.co para realizar el respectivo cierre antes de finalizar el mes de marzo. <table border="1"><tr><td>PQRSD Radicadas</td><td>1</td></tr><tr><td>PQRSD con respuesta</td><td>0</td></tr><tr><td>A tiempo de respuesta</td><td>1</td></tr><tr><td>PQRSD sin respuesta</td><td>0</td></tr></table> Nota: Se anexa lista de radicados pendientes de cierre, el cual se recogerá el 21 de marzo diligenciado.  Agradecido su atención y colaboración. Atentamente CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA Asesora de Servicio al Cliente Proyecto: Tatiana García / Oficina 5C Área: Oficina de Atención al Cliente Área: 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, Respectivamente, 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 cliente informar a los correos cgomezmonroya@crq.gov.co y tgarcia@crq.gov.co para realizar el respectivo cierre antes de finalizar el mes de marzo. <table border="1"><tr><td>PQRSD Radicadas</td><td>41</td></tr><tr><td>PQRSD con respuesta</td><td>6</td></tr><tr><td>A tiempo de respuesta</td><td>8</td></tr><tr><td>PQRSD sin respuesta</td><td>28</td></tr></table> Nota: Se anexa lista de radicados pendientes de cierre, el cual se recogerá el 21 de marzo diligenciado.  Agradecido su atención y colaboración. Atentamente CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA Asesora de Servicio al Cliente Proyecto: Tatiana García / Oficina 5C Área: Oficina de Atención al Cliente Área: 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, Respectivamente, 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 cliente informar a los correos cgomezmonroya@crq.gov.co y tgarcia@crq.gov.co para realizar el respectivo cierre antes de finalizar el mes de marzo. <table border="1"><tr><td>PQRSD Radicadas</td><td>12</td></tr><tr><td>PQRSD con respuesta</td><td>3</td></tr><tr><td>A tiempo de respuesta</td><td>9</td></tr><tr><td>PQRSD sin respuesta</td><td>1</td></tr></table> Nota: Se anexa lista de radicados pendientes de cierre, el cual se recogerá el 21 de marzo diligenciado.  Agradecido su atención y colaboración. Atentamente CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA Asesora de Servicio al Cliente Proyecto: Tatiana García / Oficina 5C Área: Oficina de Atención al Cliente Área: Listado de radicados pendientes de cierre. 	PQRSD Radicadas	1	PQRSD con respuesta	0	A tiempo de respuesta	1	PQRSD sin respuesta	0	PQRSD Radicadas	41	PQRSD con respuesta	6	A tiempo de respuesta	8	PQRSD sin respuesta	28	PQRSD Radicadas	12	PQRSD con respuesta	3	A tiempo de respuesta	9	PQRSD sin respuesta	1
PQRSD Radicadas	1																							
PQRSD con respuesta	0																							
A tiempo de respuesta	1																							
PQRSD sin respuesta	0																							
PQRSD Radicadas	41																							
PQRSD con respuesta	6																							
A tiempo de respuesta	8																							
PQRSD sin respuesta	28																							
PQRSD Radicadas	12																							
PQRSD con respuesta	3																							
A tiempo de respuesta	9																							
PQRSD sin respuesta	1																							

Comunicado interno
SC - #80 de 2025

Para: ANA CAROLINA ARANGO VÉLEZ
Jefe de Oficina Asesora de Procesos Sancionatorios Ambientales y Disciplinarios

De: CATALINA MARÍA GÓMEZ MONTOYA
Asesor de servicio al cliente

Fecha: 12/03/2025

Asunto: Seguimiento a PQRSD pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respectivamente, envíe 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 cgomezmontoya@crq.gov.co y [cgomezmontoya@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: Tatiana Gómez / Gerente SC-1
Aprobó: Catalina N. Gómez Asesora de servicio al cliente
Anexos: Listado de radicados pendientes de cierre.

Comunicado interno
SC - #81 de 2025

Para: JOHAN SEBASTIÁN PULEC GÓMEZ
Subdirector de Regulación y Control Ambiental

De: CATALINA MARÍA GÓMEZ MONTOYA
Asesor de servicio al cliente

Fecha: 12/03/2025

Asunto: Seguimiento a PQRSD pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respectivamente, envíe 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 cgomezmontoya@crq.gov.co y [cgomezmontoya@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: Tatiana Gómez / Gerente SC-1
Aprobó: Catalina N. Gómez Asesora de servicio al cliente
Anexos: Listado de radicados pendientes de cierre.

Comunicado interno
SC - #82 de 2025

Para: GLORIA HELENA OCAMPO ECHEVERRÍA
Subdirector de Gestión Ambiental

De: CATALINA MARÍA GÓMEZ MONTOYA
Asesor de servicio al cliente

Fecha: 12/03/2025

Asunto: Seguimiento a PQRSD pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respectivamente, envíe 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 cgomezmontoya@crq.gov.co y [cgomezmontoya@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: Tatiana Gómez / Gerente SC-1
Aprobó: Catalina N. Gómez Asesora de servicio al cliente
Anexos: Listado de radicados pendientes de cierre.

Comunicado interno
SC - #83 de 2025

Para: Asesor de Dirección

De: CATALINA MARÍA GÓMEZ MONTOYA
Asesor de servicio al cliente

Fecha: 12/03/2025

Asunto: Seguimiento a PQRSD pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respectivamente, envíe 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 cgomezmontoya@crq.gov.co y [cgomezmontoya@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: Tatiana Gómez / Gerente SC-1
Aprobó: Catalina N. Gómez Asesora de servicio al cliente
Anexos: Listado de radicados pendientes de cierre.

Comunicado interno
SC - #84 de 2025

Para: ANGIE LORENA MAQUIEZ MORENO
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

De: CATALINA MARÍA GÓMEZ MONTOYA
Asesor de servicio al cliente

Fecha: 12/03/2025

Asunto: Seguimiento a PQRSD pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respectivamente, envíe 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 cgomezmontoya@crq.gov.co y [cgomezmontoya@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	8
PQRSD sin respuesta	14

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

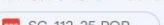
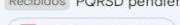
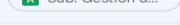
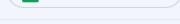
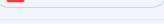
Agradezco su atención y colaboración.

Atentamente

Catalina María Gómez Montoya
Asesora de Servicio al Cliente
Proyecto: Tatiana Gómez / Gerente SC-1
Aprobó: Catalina N. Gómez Asesora de servicio al cliente
Anexos: Listado de radicados pendientes de cierre.

de seguimiento de la gestión de las

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 type="checkbox"/> ★ Para: Dirección ...	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	 	
<input type="checkbox"/> ★ Para: cgomezmonto. ...	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	 	
<input type="checkbox"/> ★ Para: juridica ... 2	Recibidos PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado inter...	9 abr
	 	
<input type="checkbox"/> ★ Para: sadministra ...	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	 	
<input type="checkbox"/> ★ Para: Subdirección	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	 	
<input type="checkbox"/> ★ Para: sancionator. ...	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	 	
<input type="checkbox"/> ★ Para: Subdirección ...	PQRSD pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	 	

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: sadministra ...	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: planeacion, 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: asesorcrq ... 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 - ...	

INFORME

de seguimiento de la gestión de las

PQRSD

Seguimiento PQRSD Enero a Septiembre 2025

Comunicado Interno

SC-255-2025

Comunicado Interno

SC-256-2025

Comunicado Interno

SC-257-2025

Comunicado Interno

SC-258-2025

Comunicado Interno

SC-259-2025

Comunicado Interno

SC-260-2025

Comunicado Interno

SC-261-2025

Comunicado Interno

SC-262-2025

Por último, durante la vigencia del tercer trimestre 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 tercer trimestre 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.

de seguimiento de la gestión de las

CESAR AUGUSTO ALZATE PAVA
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO