

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%.

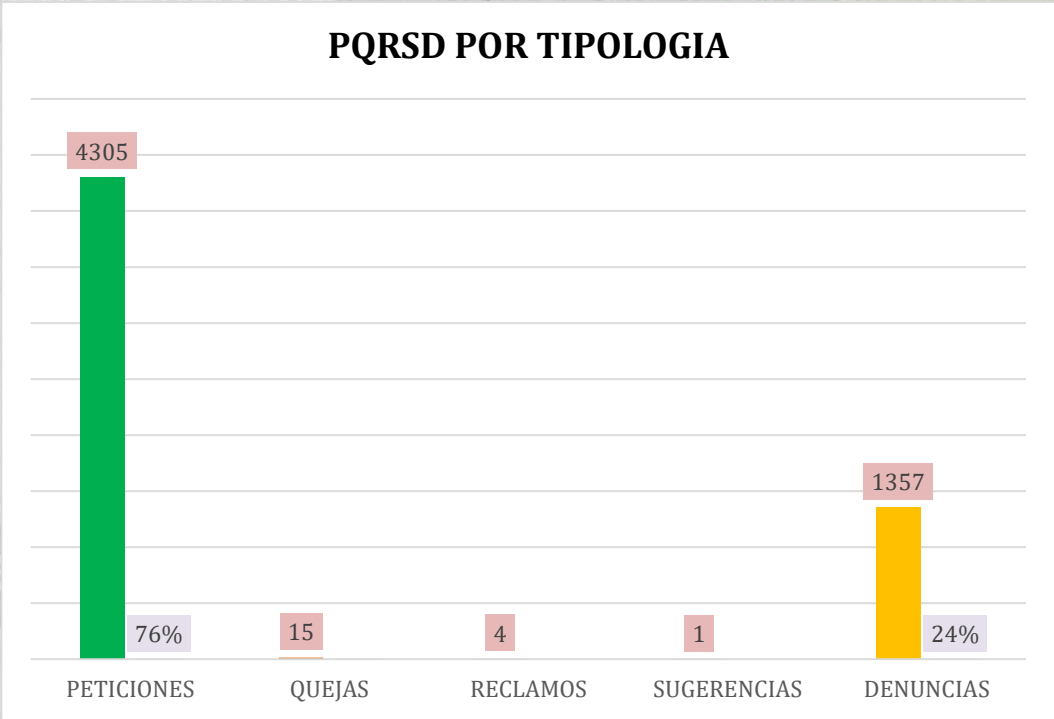
TOTAL, PQRSD RADICADAS POR MES	NÚMERO
ENERO	438
FEBRERO	521
MARZO	552
ABRIL	610
MAYO	768
JUNIO	634
JULIO	921
AGOSTO	644
SEPTIEMBRE	616
TOTAL	5682

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

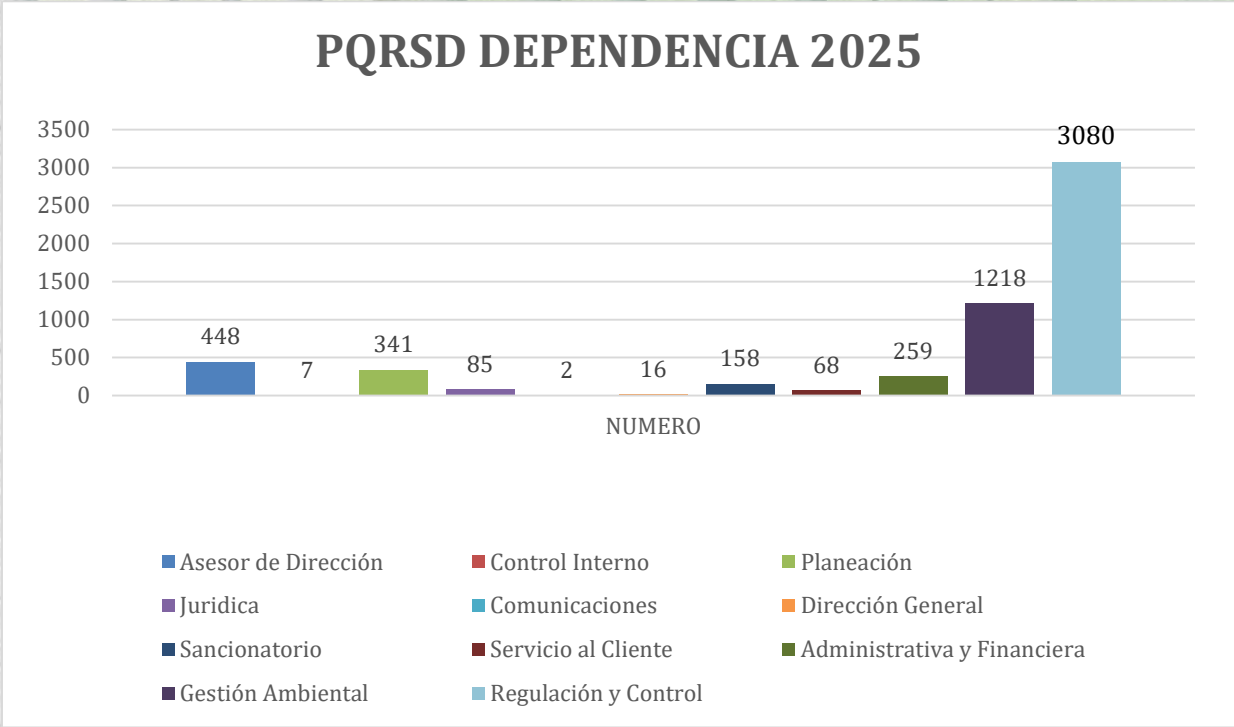


Gráfica 1. PQRSD por tipo de solicitud

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



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

PQRS

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, 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.

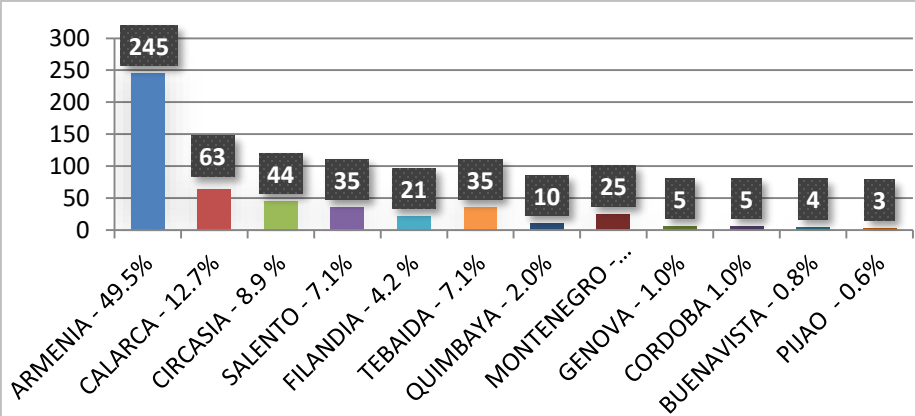
2. ATENCIÓN A DENUNCIAS.

Durante la vigencia del 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 hecho; 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 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

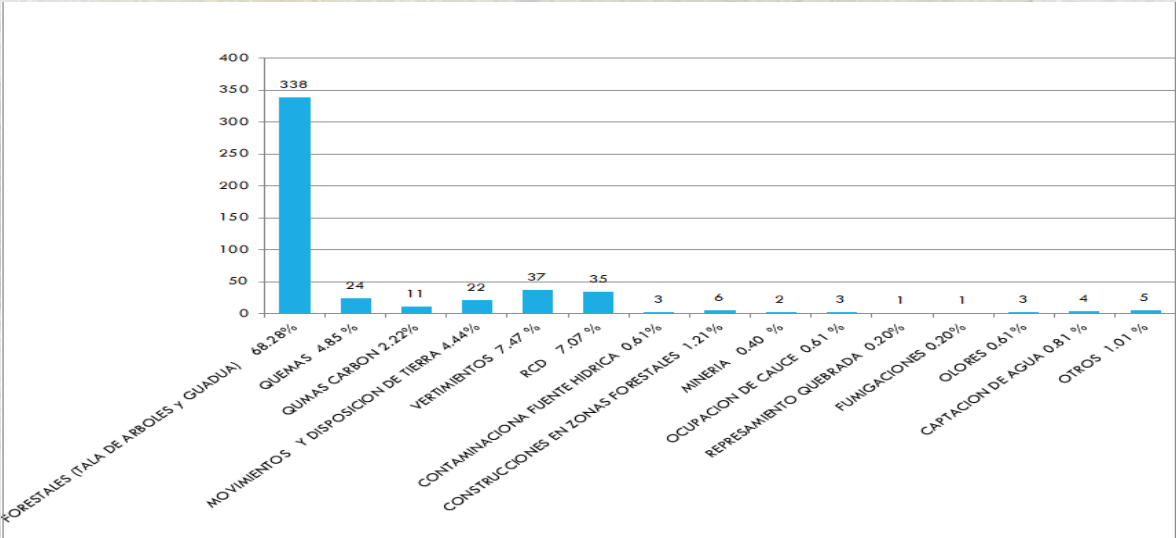


de seguimiento de la gestión de las

POQRSD

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%

PQRS



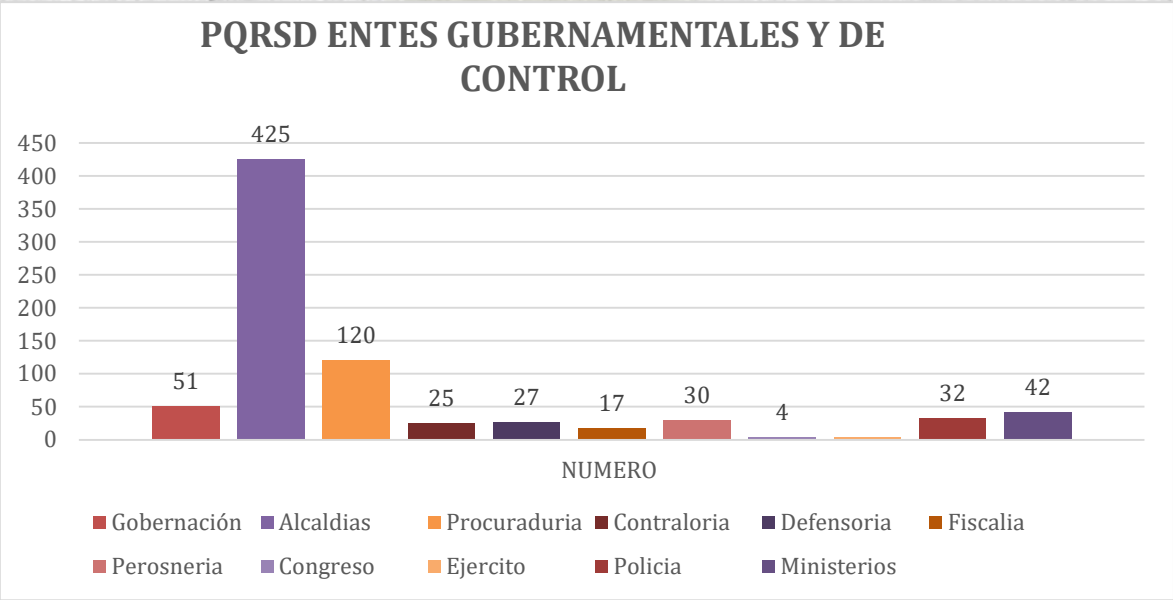
Las denuncias con mayor participación entre el 01 de Enero al 30 de septiembre de 2025 fueron las denuncias por temas forestales (árboles y guadua) 338, seguido vertimientos con 37 denuncias, lo que corresponde al 68.29% y el 7.47% respectivamente.

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

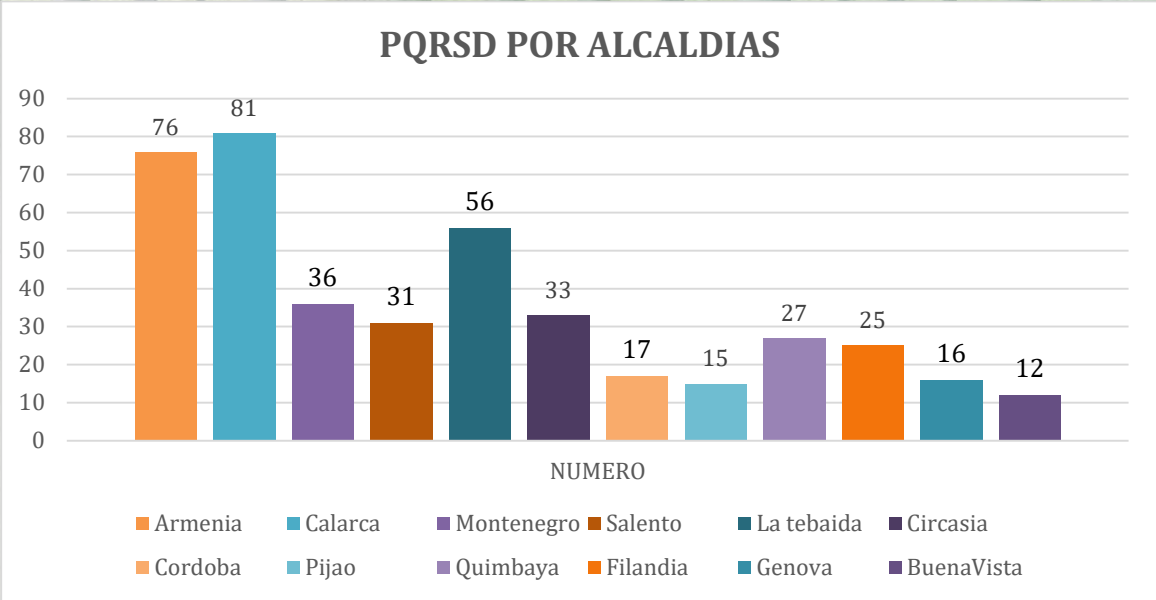
Tabla 6. PQRSD recibidas de entes gubernamentales y de control



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%.



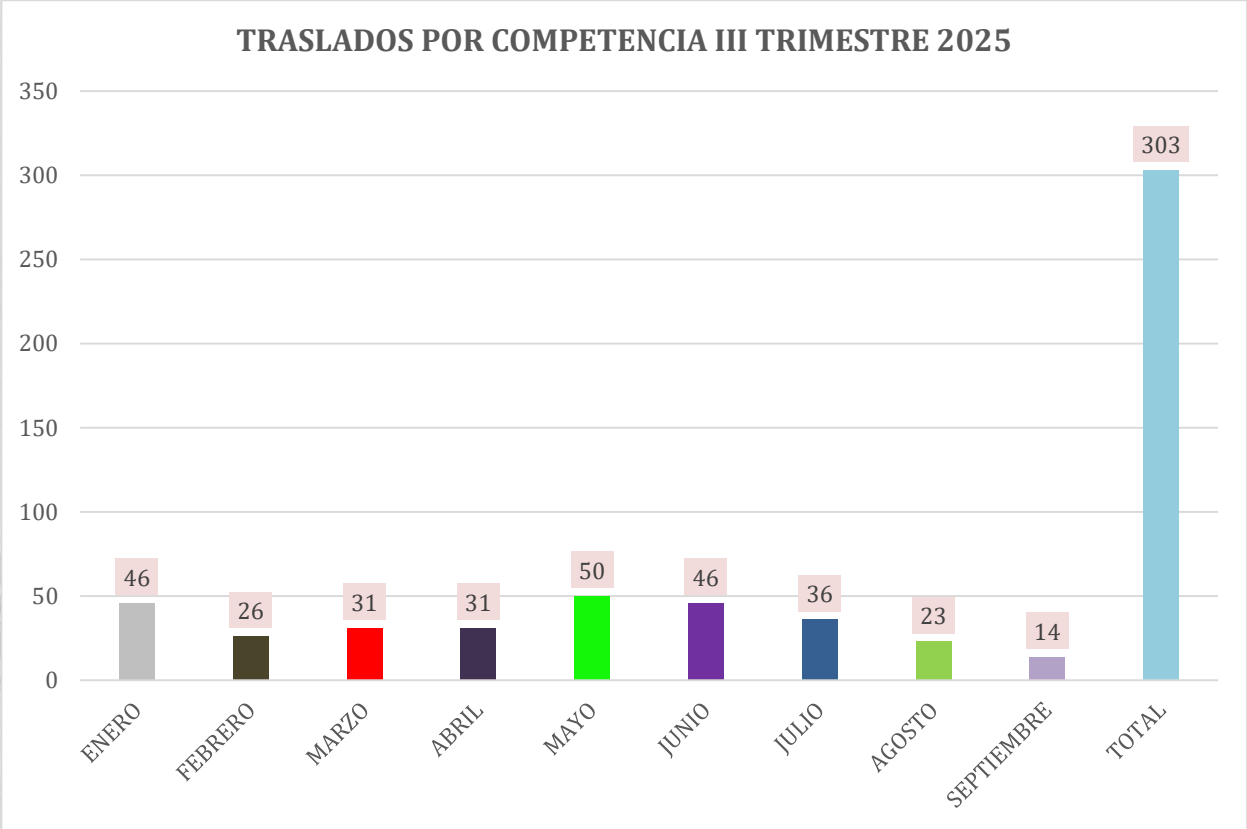
Gráfica 4. PQRSD por alcaldías

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 PQRS
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 PQRS, 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 PQRS 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 PQRS enero 2025

<input type="checkbox"/> ☆ Para: Subdirección ...	Seguimiento PQRS 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 PQRS 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 PQRS 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 PQRS 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 PQRS enero 2025 - Buenas tardes, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados si...	5 mar
	Seguimiento P...	Juridica.xlsx
<input type="checkbox"/> ☆ Para: planeacion, bcc: ...	Seguimiento PQRS 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: asesorcq, bcc: ...	Seguimiento PQRS enero 2025 - Buenas tardes, Adjunto comunicado interno y base de datos de los radicados si...	5 mar
	ASESOR DE DIR... Seguimiento P...	

Seguimiento PQRS febrero 2025

CROM

Corporación Autónoma Regional del Quindío

Protegiendo el futuro

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 PQRS pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respetuosamente, envío PQRS 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 asesoramientocliente@crq.gov.co y asesoramientocliente@crq.gov.co para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

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

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

Catalina Mª Gómez Montoya

Agradecemos su atención y colaboración.

Atentamente

CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA

Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Gerente / Contratación SC

Aprobó: Catalina M. Gómez Montoya asesora al cliente

Anexo: Listado de radicados pendientes de cierre.

CROM

Corporación Autónoma Regional del Quindío

Protegiendo el futuro

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 PQRS pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respetuosamente, envío PQRS 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 asesoramientocliente@crq.gov.co y asesoramientocliente@crq.gov.co para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRS Radicadas	41
PQRS con respuesta	6
A tiempo de respuesta	8
PQRS sin respuesta	28

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

Catalina Mª Gómez Montoya

Agradecemos su atención y colaboración.

Atentamente

CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA

Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Gerente / Contratación SC

Aprobó: Catalina M. Gómez Montoya asesora al cliente

Anexo: Listado de radicados pendientes de cierre.

CROM

Corporación Autónoma Regional del Quindío

Protegiendo el futuro

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 PQRS pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respetuosamente, envío PQRS 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 asesoramientocliente@crq.gov.co y asesoramientocliente@crq.gov.co para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

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

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

Catalina Mª Gómez Montoya

Agradecemos su atención y colaboración.

Atentamente

CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA

Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Gerente / Contratación SC

Aprobó: Catalina M. Gómez Montoya asesora al cliente

Anexo: Listado de radicados pendientes de cierre.

CROM

Protegiendo el futuro

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 PQRSO pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respetuosamente, envío **PQRSO** 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 sc80, para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSO Radicadas	17
PQRSO con respuesta	14
A tiempo de respuesta	1
PQRSO 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 Mª Gómez Montoya

CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA

Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Verde - Corresponsabilidad SC-15

Atributo: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente

Anexo: Listado de radicados pendientes de cierre.

crq.gov.co

Protegiendo el futuro

CROM

CROM

Protegiendo el futuro

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 PQRSO pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respetuosamente, envío **PQRSO** 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 sc81, para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSO Radicadas	255
PQRSO con respuesta	190
A tiempo de respuesta	36
PQRSO 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 Mª Gómez Montoya

CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA

Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Verde - Corresponsabilidad SC-15

Atributo: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente

Anexo: Listado de radicados pendientes de cierre.

crq.gov.co

Protegiendo el futuro

CROM

CROM

Protegiendo el futuro

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 PQRSO pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respetuosamente, envío **PQRSO** 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 sc82, para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSO Radicadas	117
PQRSO con respuesta	65
A tiempo de respuesta	32
PQRSO 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 Mª Gómez Montoya

CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA

Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Verde - Corresponsabilidad SC-15

Atributo: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente

Anexo: Listado de radicados pendientes de cierre.

crq.gov.co

Protegiendo el futuro

CROM

CROM

Protegiendo el futuro

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 PQRSO pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respetuosamente, envío **PQRSO** 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 sc83, para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSO Radicadas	55
PQRSO con respuesta	45
A tiempo de respuesta	7
PQRSO 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 Mª Gómez Montoya

CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA

Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Verde - Corresponsabilidad SC-15

Atributo: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente

Anexo: Listado de radicados pendientes de cierre.

crq.gov.co

Protegiendo el futuro

CROM

CROM

Protegiendo el futuro

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 PQRSO pendientes febrero 2025

Cordial saludo,

Respetuosamente, envío **PQRSO** 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 sc84, para realizar el respectivo cruce antes de finalizar el mes de marzo.

PQRSO Radicadas	35
PQRSO con respuesta	12
A tiempo de respuesta	9
PQRSO 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 Mª Gómez Montoya

CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA

Asesora de Servicio al Cliente

Proyecto: Talento Verde - Corresponsabilidad SC-15

Atributo: Catalina M. Gómez Asesora servicio al cliente

Anexo: Listado de radicados pendientes de cierre.

crq.gov.co

Protegiendo el futuro

CROM

de seguimiento de la gestión de las

Seguimiento PQRSO I Trimestre 2025

<input type="checkbox"/> <input checked="" type="star"/> Para: planeacion ...	PQRSO pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación PQR... <input checked="" type="checkbox"/> SC-111-25 PQRS...	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="star"/> Para: Dirección ...	PQRSO pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input checked="" type="checkbox"/> Dirección PQRS... <input checked="" type="checkbox"/> SC-112-25 PQR...	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="star"/> Para: cgomezmontoya. ...	PQRSO pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input checked="" type="checkbox"/> SC-111-25 PQRS... <input checked="" type="checkbox"/> Asesora de Dire...	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="star"/> Para: jurídica ... 2	Recibidos PQRSO pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado inter...	9 abr
	<input checked="" type="checkbox"/> SC-111-25 PQRS... <input checked="" type="checkbox"/> Jurídica PQRSO...	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="star"/> Para: sadministra. ...	PQRSO pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input checked="" type="checkbox"/> SC-111-25 PQRS... <input checked="" type="checkbox"/> Financiera PQR...	

<input type="checkbox"/> <input checked="" type="star"/> Para: Subdirección	PQRSO pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input checked="" type="checkbox"/> Sub. Gestión a... <input checked="" type="checkbox"/> SC-111-25 PQRS...	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="star"/> Para: sancionator. ...	PQRSO pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input checked="" type="checkbox"/> Sancionatorio P... <input checked="" type="checkbox"/> SC-111-25 PQRS...	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="star"/> Para: Subdirección ...	PQRSO pendientes - Primer trimestre 2025 - Buenas tardes, A continuación Adjunto *Comunicado interno SC-111-...	9 abr
	<input checked="" type="checkbox"/> Regulación PQR... <input checked="" type="checkbox"/> SC-111-25 PQRS...	

CROM

Corporación Autónoma Regional del Quindío

Protegiendo el futuro

Teléfonos: 7460600 – Cel. 3174274417 Correo: servicioalcliente@crq.gov.co
Dirección: Calle 19 Norte No.19-55 B. Mercedes del Norte

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

INFORME

de seguimiento de la gestión de las

PQRS D

Seguimiento PQRSD Enero a Septiembre 2025

Comunicado Interno

SC-255-2025

PARA: CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA
Asesora de Dirección

ASUNTO: Informe del estado de las PQRSD de enero a julio 2025.

Cordial Saludo,

En aras de llevar un seguimiento y control a las PQRSD, y después de cruzar la información con la proporcionada por cada una de las oficinas y subdirecciones, envío datos que nos permite identificar el estado de las PQRSD.

A continuación, se detalla el consolidado de las PQRSD de enero a julio 2025.

PQRS 2025				
ASESORA DE DIRECCIÓN	RESUELTAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RECIBIDAS
ENERO	11	0	3	14
FEBRERO	9	0	0	9
MARZO	19	0	2	21
ABRIL	6	0	3	9
MAYO	7	0	4	10
JUNIO	3	0	3	6
JULIO	4	6	10	20
TOTAL	59	6	25	90

Wmcc Oms
13-8-25

Comunicado Interno

SC-256-2025

PARA: ANGIE LORENA MARQUEZ MORENO
Oficina Asesora de Planeación

ASUNTO: Informe del estado de las PQRSD de enero a julio 2025.

Cordial Saludo,

En aras de llevar un seguimiento y control a las PQRSD, y después de cruzar la información con la proporcionada por cada una de las oficinas y subdirecciones, envío datos que nos permite identificar el estado de las PQRSD.

A continuación, se detalla el consolidado de las PQRSD de enero a julio 2025.

PQRS 2025				
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	RESUELTAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RECIBIDAS
ENERO	21	0	2	23
FEBRERO	24	0	13	37
MARZO	27	0	19	46
ABRIL	28	0	10	38
MAYO	32	0	13	45
JUNIO	16	0	10	26
JULIO	18	13	14	45
TOTAL	166	13	81	260

Comunicado Interno

SC-257-2025

PARA: CRISTIAN DAVID PULECIO GOMEZ
Oficina Asesora Jurídica

ASUNTO: Informe del estado de las PQRSD de enero a julio 2025.

Cordial Saludo,

En aras de llevar un seguimiento y control a las PQRSD, y después de cruzar la información con la proporcionada por cada una de las oficinas y subdirecciones, envío datos que nos permite identificar el estado de las PQRSD.

A continuación, se detalla el consolidado de las PQRSD de enero a julio 2025.

PQRS 2025				
OFICINA ASESORA JURÍDICA	RESUELTAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RECIBIDAS
ENERO	10	0	2	12
FEBRERO	9	0	7	12
MARZO	5	0	2	7
ABRIL	6	0	4	10
MAYO	7	0	8	15
JUNIO	3	0	7	10
JULIO	3	1	2	6
TOTAL	53	1	32	72

Comunicado Interno

SC-258-2025

PARA: JUAN ESTEBAN CORTES OROZCO
Dirección General (e)

ASUNTO: Informe del estado de las PQRSD de enero a julio 2025.

Cordial Saludo,

En aras de llevar un seguimiento y control a las PQRSD, y después de cruzar la información con la proporcionada por cada una de las oficinas y subdirecciones, envío datos que nos permite identificar el estado de las PQRSD.

A continuación, se detalla el consolidado de las PQRSD de enero a julio 2025.

PQRS 2025				
Dirección General	RESUELTAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RECIBIDAS
ENERO	2	0	0	2
FEBRERO	1	0	0	1
MARZO	3	0	0	3
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	1	0	1	2
JUNIO	1	0	1	2
JULIO	4	0	1	5
TOTAL	12	0	2	15

RECIBIDO
13-8-25

Comunicado Interno

SC-259-2025

PARA: CAROLINA ARANGO VELEZ
OAPSAPO

ASUNTO: Informe del estado de las PQRSD de enero a julio 2025.

Cordial Saludo,

En aras de llevar un seguimiento y control a las PQRSD, y después de cruzar la información con la proporcionada por cada una de las oficinas y subdirecciones, envío datos que nos permite identificar el estado de las PQRSD.

A continuación, se detalla el consolidado de las PQRSD de enero a julio 2025.

PQRS 2025				
OAPSAPO	RESUELTAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RECIBIDAS
ENERO	16	0	0	16
FEBRERO	15	0	0	15
MARZO	9	0	1	10
ABRIL	13	0	0	13
MAYO	11	0	6	17
JUNIO	20	0	5	25
JULIO	15	9	7	31
TOTAL	99	9	19	127

Comunicado Interno

SC-260-2025

PARA: JOHAN SEBASTIAN PULECIO GOMEZ
Sub. Regulación y Control Ambiental

ASUNTO: Informe del estado de las PQRSD de enero a julio 2025.

Cordial Saludo,

En aras de llevar un seguimiento y control a las PQRSD, y después de cruzar la información con la proporcionada por cada una de las oficinas y subdirecciones, envío datos que nos permite identificar el estado de las PQRSD.

A continuación, se detalla el consolidado de las PQRSD de enero a julio 2025.

PQRS 2025				
SUB. REGULACIÓN Y CONTROL	RESUELTAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RECIBIDAS
ENERO	196	0	1	197
FEBRERO	168	0	1	169
MARZO	201	0	6	207
ABRIL	221	0	2	223
MAYO	269	0	24	293
JUNIO	167	0	79	246
JULIO	179	71	79	329
TOTAL	1401	71	192	1664

Comunicado Interno

SC-261-2025

PARA: LINA MARIA PARRA SEPÚLVEDA
Sub. Gestión Ambiental

ASUNTO: Informe del estado de las PQRSD de enero a julio 2025.

Cordial Saludo,

En aras de llevar un seguimiento y control a las PQRSD, y después de cruzar la información con la proporcionada por cada una de las oficinas y subdirecciones, envío datos que nos permite identificar el estado de las PQRSD.

A continuación, se detalla el consolidado de las PQRSD de enero a julio 2025.

PQRS 2025				
SUB. GESTIÓN AMBIENTAL	RESUELTAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RECIBIDAS
ENERO	63	0	1	64
FEBRERO	100	0	13	113
MARZO	76	0	14	90
ABRIL	127	0	21	148
MAYO	138	0	31	169
JUNIO	84	0	41	125
JULIO	157	40	27	224
TOTAL	745	40	148	933

RECIBIDO
13-8-25

PQRS 2025

Resolución de quejas

Mes	Resueltas	En Trámite	Vencidas	Recibidas
ENERO	63	0	1	64
FEBRERO	100	0	13	113
MARZO	76	0	14	90
ABRIL	127	0	21	148
MAYO	138	0	31	169
JUNIO	84	0	41	125
JULIO	157	40	27	224
TOTAL	745	40	148	933

Es fundamental fortalecer los procesos de seguimiento para reducir el número de casos vencidos y optimizar los tiempos de respuesta. Agradecemos el compromiso de cada equipo y reiteramos la importancia de continuar trabajando articuladamente para garantizar una atención eficiente, oportuna y de calidad a nuestros usuarios.

Los invitamos a continuar con esta gestión que nos facilita cumplir con los tiempos oportunos.

Atentamente,

Cesar Augusto Alzate Pava
Asesor Servicio al Cliente

Anexo: Base de datos al correo electrónico de las PQRSD sin respuesta.

Proyección: Tatiana García S. / contratista servicio al cliente e"

Teléfonos: 7460600- Cel. 3174274417 Correo: servicioalcliente@crq.gov.co
Dirección: Calle 19 Norte No.19-55 B. Mercedes del Norte

CRQ
Corporación Autónoma Regional del Quindío
Protegiendo el futuro

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.

CESAR AUGUSTO ALZATE PAVA
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO