

INFORME DE GESTIÓN PQRSD

SEMESTRE II DE
2024

Ana María Manchola Pérez– Asesor Dirección
Control Interno

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENTA - CAM



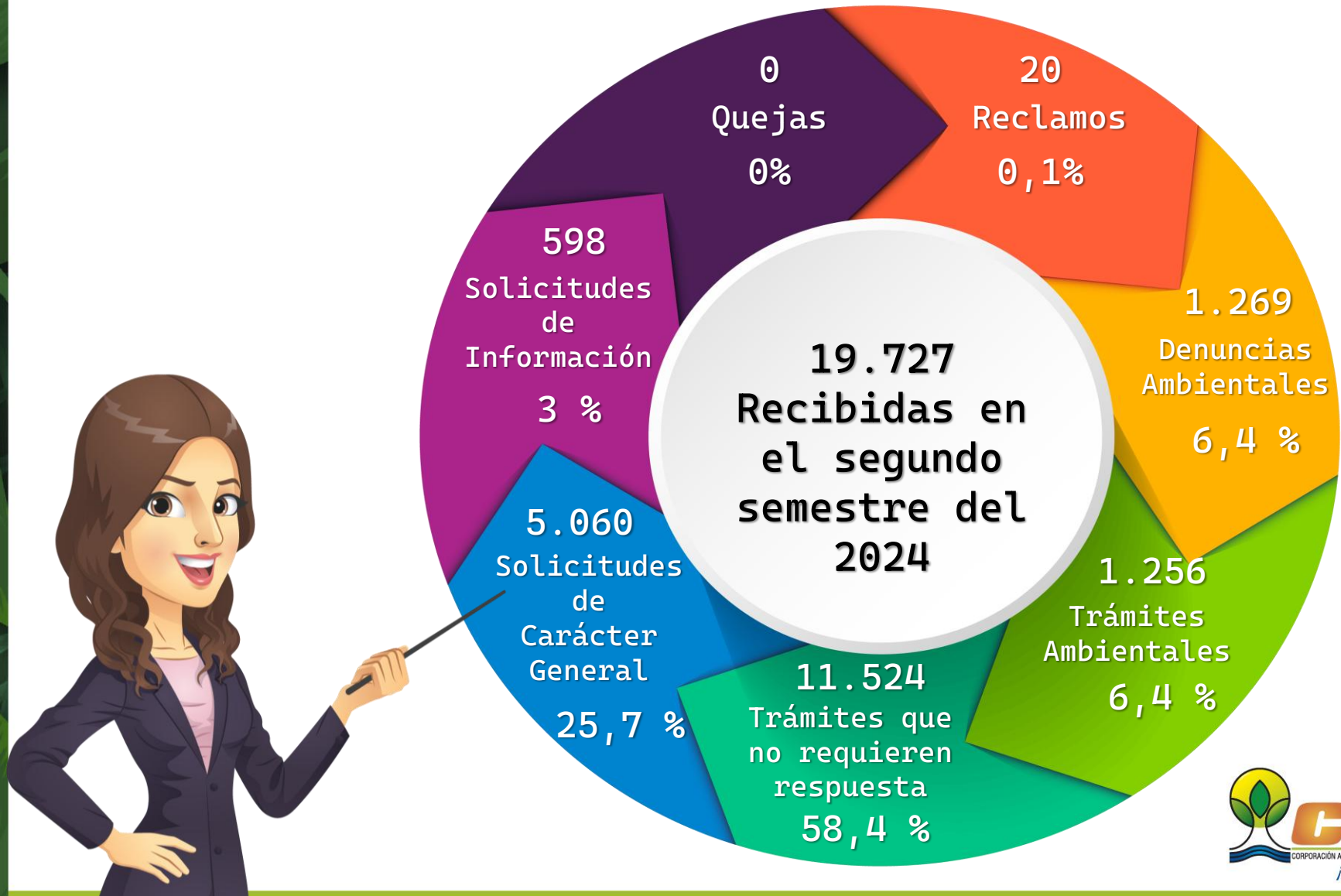
INTRODUCCIÓN

El presente comprende el informe emitido por la oficina de control interno sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Entidad, a través de los diferentes canales de atención, en la sede principal y sus direcciones territoriales, durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio a 31 de Diciembre del 2024 , con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo y generen confianza entre el ciudadano y la Corporación.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

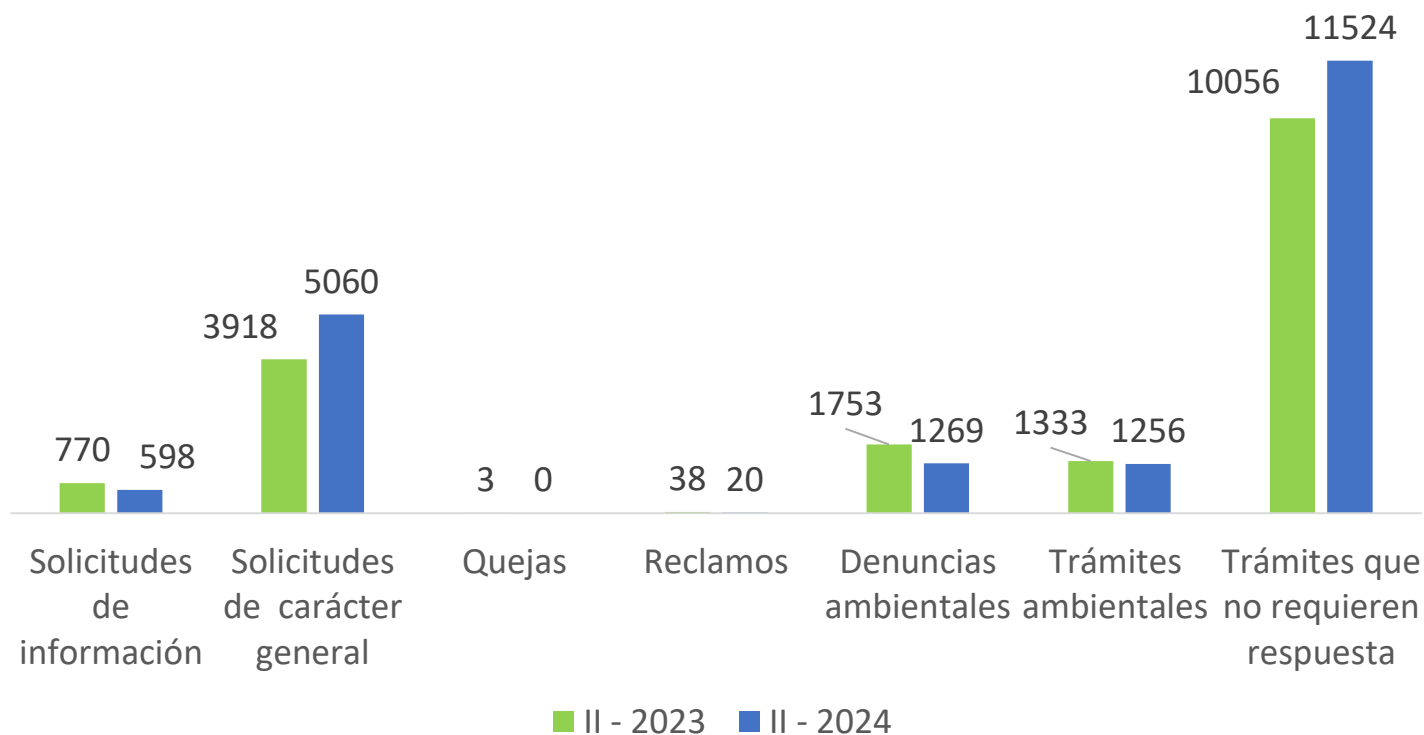
Conforme al Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 de la Corporación y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, contando con esta herramienta como estrategia preventiva de lucha contra la corrupción, que contiene iniciativas dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos de prevención, control y seguimiento, se informa que en el portal web www.cam.gov.co, están disponibles los menús de Transparencia, Atención y Servicios a la Ciudadanía, Participa y Líneas Temáticas, los cuales contienen directamente la información mínima requerida garantizando el acceso a la información por parte de los usuarios y la transparencia en la rendición de cuentas, mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden ejercer control social. De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo semestre del año 2024, se recibieron 598 solicitudes de información, 172 menos que en el mismo periodo de la vigencia anterior. Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las peticiones, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN





COMPARATIVO DE PQRSD II SEMESTRE AÑO 2023 V/S 2024



Se evidencio un aumento general pasando de 17.871 PQRSD a 19.727 , recibidas durante el mismo periodo de la vigencia anterior. Aumentó 1856 PQRSD

PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

14.013



Formulario de Página web:

552



Personal:

5.294



Telefónico:

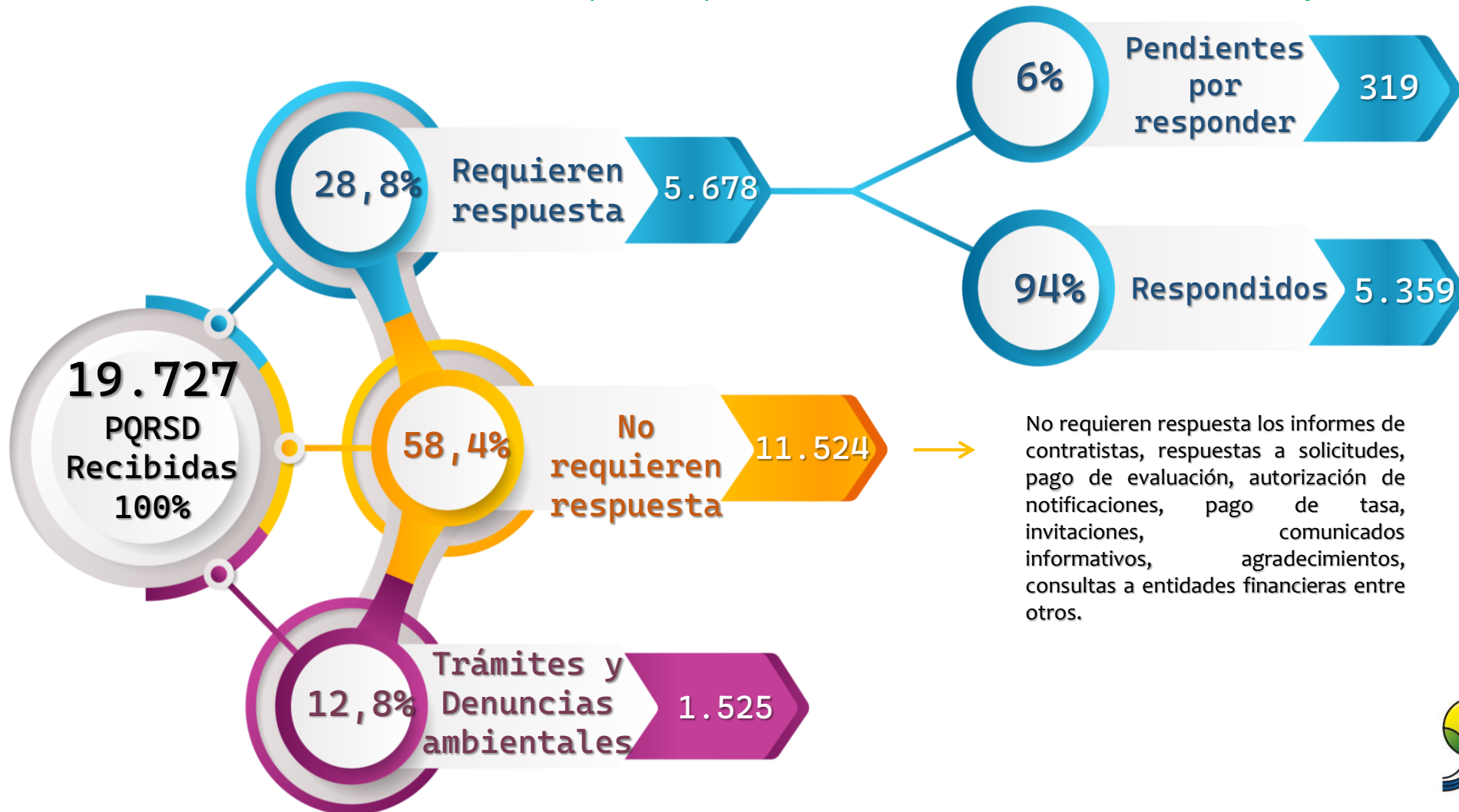
170

PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS

Promedio de lo reportado por Servicio de Atención al Ciudadano III y VI trimestre



Comparativamente con el mismo periodo del año 2023, en el II semestre 2024 los trámites respondidos fueron del 94%, quedando solo un 6% por responder para la vigencia 2025; mientras que en el año 2024 los pendientes fueron del 16%. Se evidencia que el fortalecimiento en talento humano mejoró la oportunidad de la respuesta.

QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



A lo largo del segundo trimestre NO se presentaron **quejas**, lo que refleja parte de la satisfacción del servicio recibido por parte de los usuarios.



Durante el segundo trimestre se presentaron **20 reclamos** relacionados con facturación de tasas por uso de agua.



RECOMENDACIONES



Mantener las acciones que aporten a la mejora de la finalización oportuna de PQRSD, evitando los vencimientos y dando alcance y cumplimiento a la Ley 1755 de 2015

Continuar haciendo seguimiento y cumplimiento al procedimiento P-CAM-003, conforme a la trazabilidad de las peticiones recibidas, para mantener y aumentar el índice de satisfacción externa.

