GESTIÓN DE PQRSD

AÑO 2022

10 DE JULIO DE 2022

Creado por:
LORENA CAMACHO NOGUERA

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL
DEL ALTO MAGDALENTA - CAM

1. INTRODUCCCIÓN

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

3. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

4. PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – TRIMESTRAL - MENSUAL

5. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

6. PQRSD ASIGNADO POR DEPENDENCIA

7. SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS

8. QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

9. ATENCIÓN CHAT - CAM

10. RECOMENDACIONES

1.

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, a través de los diferentes canales de atención, en la sede principal y sus direcciones territoriales, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio del 2022 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 de la Corporación y con ellas afianzar la confianza del ciudadano en las entidades del estado.

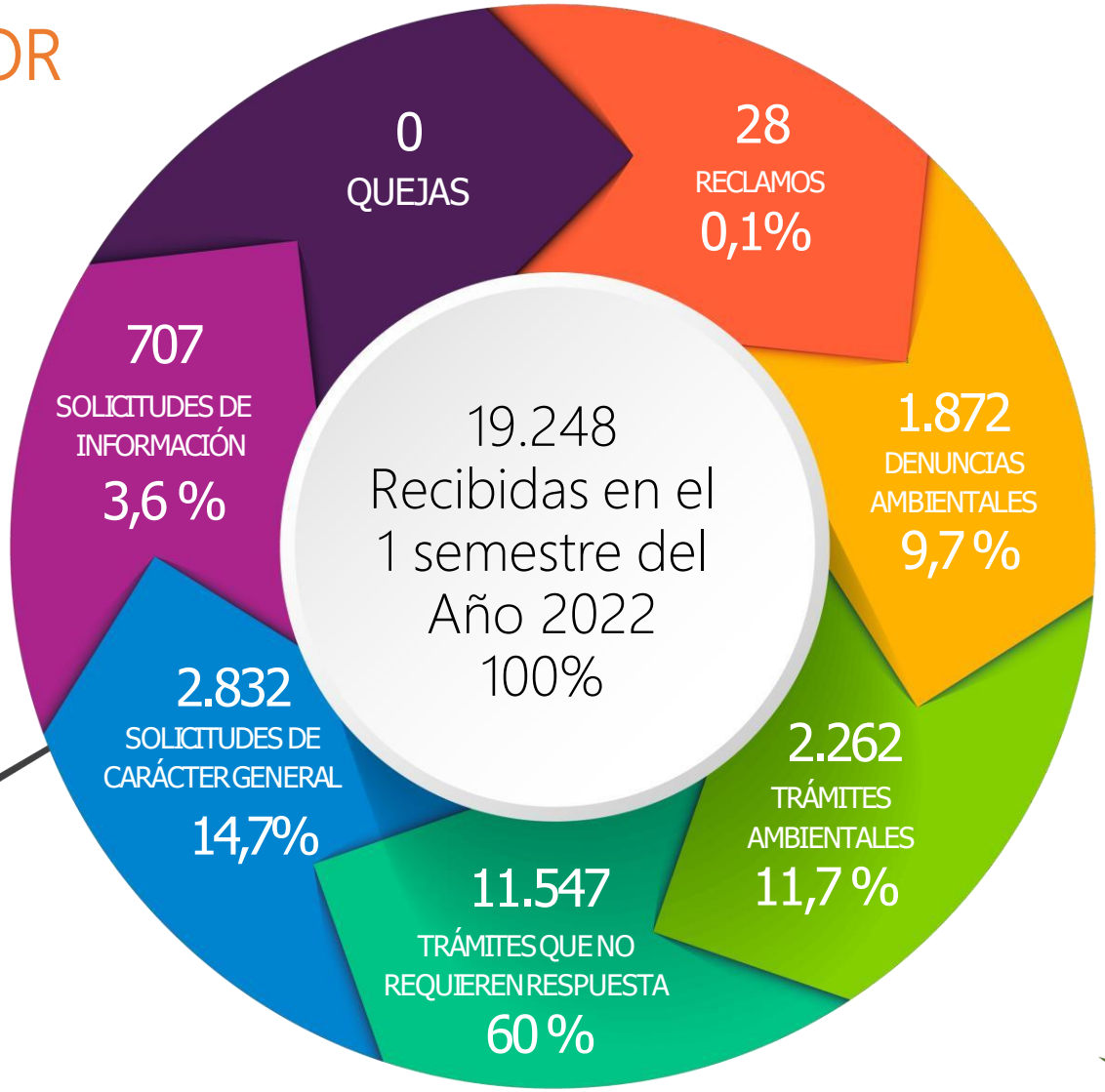
2.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.cam.gov.co, se encuentra disponible dicha información y con acceso directo, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2022, se recibieron 707 solicitudes de información. Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas peticiones, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

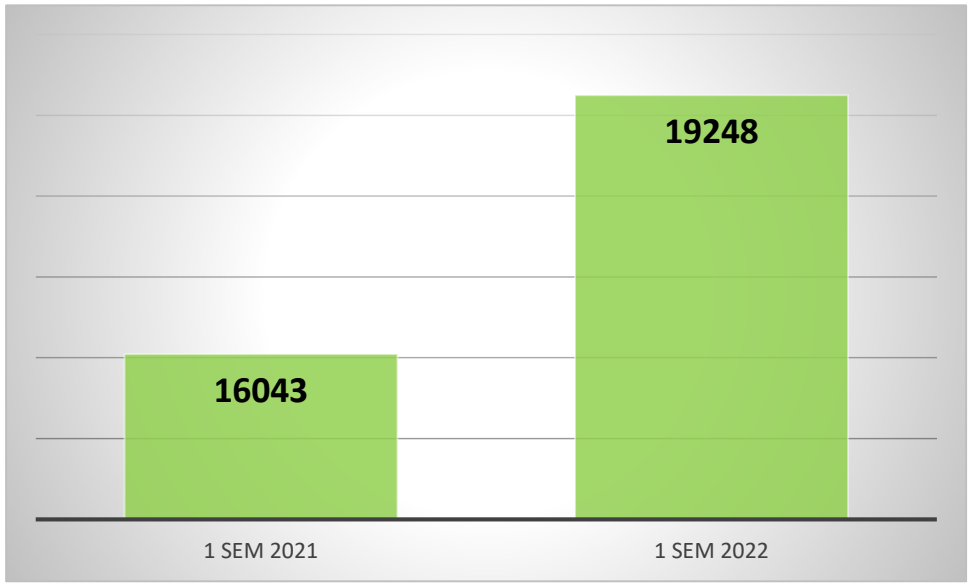
3. PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



4. COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS 1 SEMESTRE AÑO 2021 VS 2022

Se presenta un significativo aumento frente al primer semestres del año anterior. Sin embargo se debe tener en cuenta que debido a la emergencia sanitaria la atención al público permaneció cerrada hasta octubre del 2021.

Aumento de 3.205 requerimientos radicados

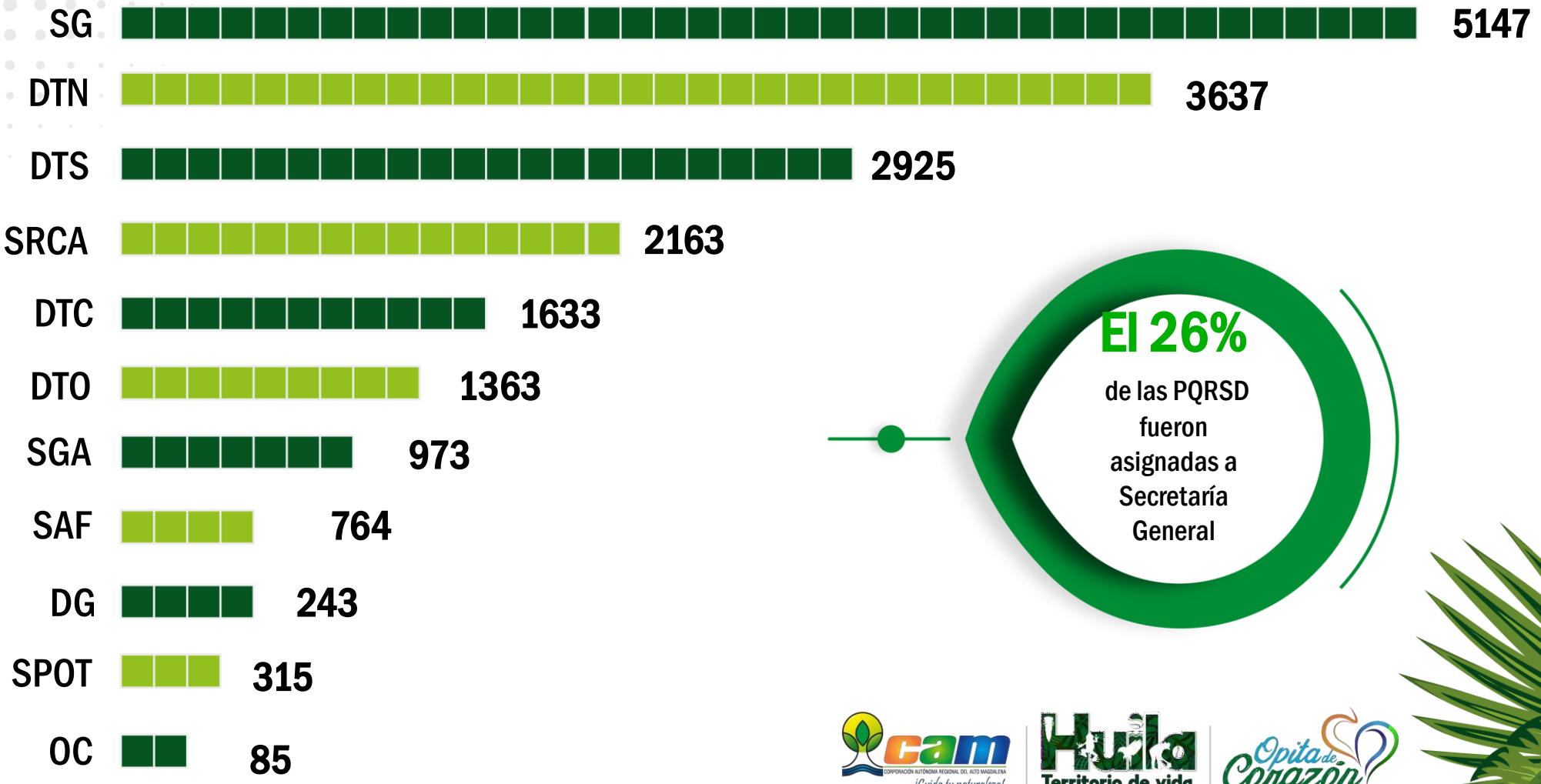


5.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Correo electrónico:	16.073
Formulario de página web:	463
Personal:	2.709
Telefónico:	3

6. PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



El 26%

de las PQRSD fueron asignadas a Secretaría General

7. SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS

35.423
PQRSD RECIBIDOS
100%

18,5 % REQUIEREN RESPUESTA 3567

- 25,8% PENDIENTES POR RESPONDER 920 — las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo.
- 74,8% RESPONDIDOS 7.136

60% NO REQUIEREN RESPUESTA 11547

No requieren respuesta los informes de contratistas, respuestas a solicitudes, pago de evaluación, autorización de notificaciones, pago de tasa, invitaciones, comunicados informativos, agradecimientos, entre otros

21,4% TRAMITES Y DENUNCIAS AMBIENTALES 4134

8. QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

Durante el primer semestre del año 2022 no se presentado ninguna queja contra los funcionarios de la Corporación.

Durante el semestre se presentaron veintiocho (28) reclamos relacionados con facturación de tasas por uso de agua.

10. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que se han destinado recursos para el alquiler de un nuevo software de gestión documental, es importante realizar un proceso de implementación de manera ordenada y ágil; de tal forma que se pueda capacitar a todo el personal el manejo del software y no se generen traumatismos en la gestión de PQRSD.

1

Establecer una estrategia para de complejidad, resolver los PQRSD según su nivel con el fin de disminuir en cierta medida la carga laboral en las dependencias, a través de la capacitación al personal frente a los trámites y consultas más frecuentes en la Corporación.

2

3

Continuar con la estrategia de seguimiento a la finalización oportuna de las PQRSD, con el fin de evitar los vencimientos y dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015.