

# INFORME DE GESTION PQRS II SEMESTRE 2025

Ana María Manchola Pérez— Asesor Dirección  
Control Interno  
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENTA - CAM

## INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno presenta el Informe de Seguimiento y Evaluación al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de junio y el 30 de diciembre de 2025. El presente documento tiene como objetivo evaluar la eficacia y oportunidad en la gestión de los requerimientos ciudadanos, tanto en la sede principal como en las direcciones territoriales. A partir de los hallazgos identificados, se formulan recomendaciones estratégicas dirigidas a la Alta Dirección y a los líderes del proceso, orientadas a fortalecer el Plan de Mejoramiento Continuo y a consolidar la transparencia y confianza institucional ante la ciudadanía.

## FUNDAMENTO LEGAL

El presente ejercicio de supervisión y evaluación se rige por el marco normativo nacional, el cual garantiza el derecho ciudadano a la interacción con la administración y el deber institucional de transparencia.

**Mandato Constitucional:** Artículos 23 y 74 de la Constitución Política (Derecho de Petición y acceso a la información pública).

**Régimen de Peticiones:** Ley 1755 de 2015 (Derecho fundamental de petición) y Ley 1437 de 2011 (CPACA).

**Gestión y Control:** Ley 87 de 1993 (Ejercicio del Control Interno) y Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

# ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

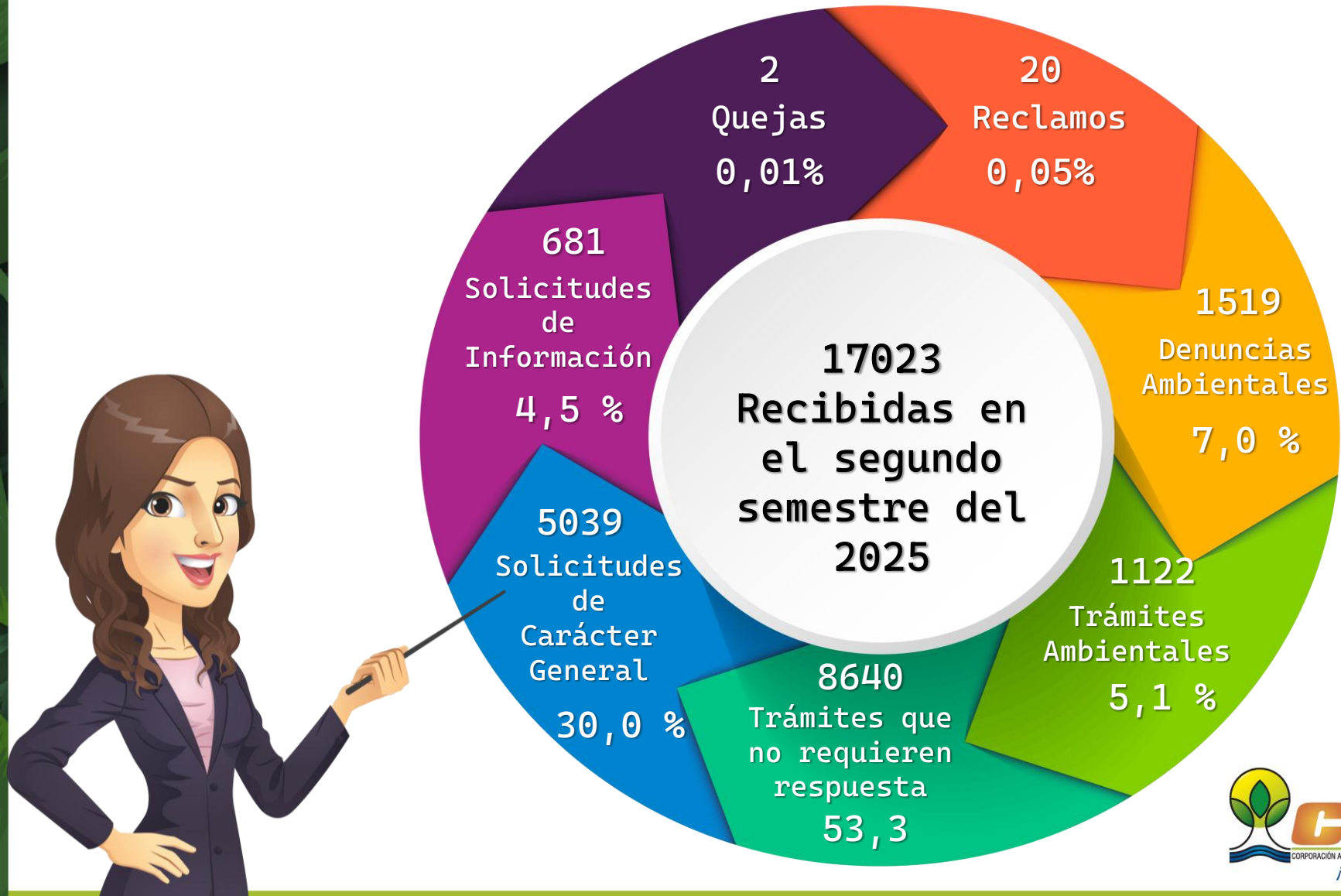
En cumplimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 y en estricta observancia de los mandatos de la Ley 1712 de 2014, esta Oficina de Control Interno ha verificado la operatividad de los mecanismos de acceso a la información institucional.

Se constata que el portal web oficial ([www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co)) dispone de los módulos de **Transparencia, Atención y Servicios a la Ciudadanía, y Participa**, los cuales cumplen con los estándares de información mínima obligatoria y acceso directo. Estas herramientas garantizan el ejercicio efectivo del control social y fortalecen el principio de transparencia en la rendición de cuentas.

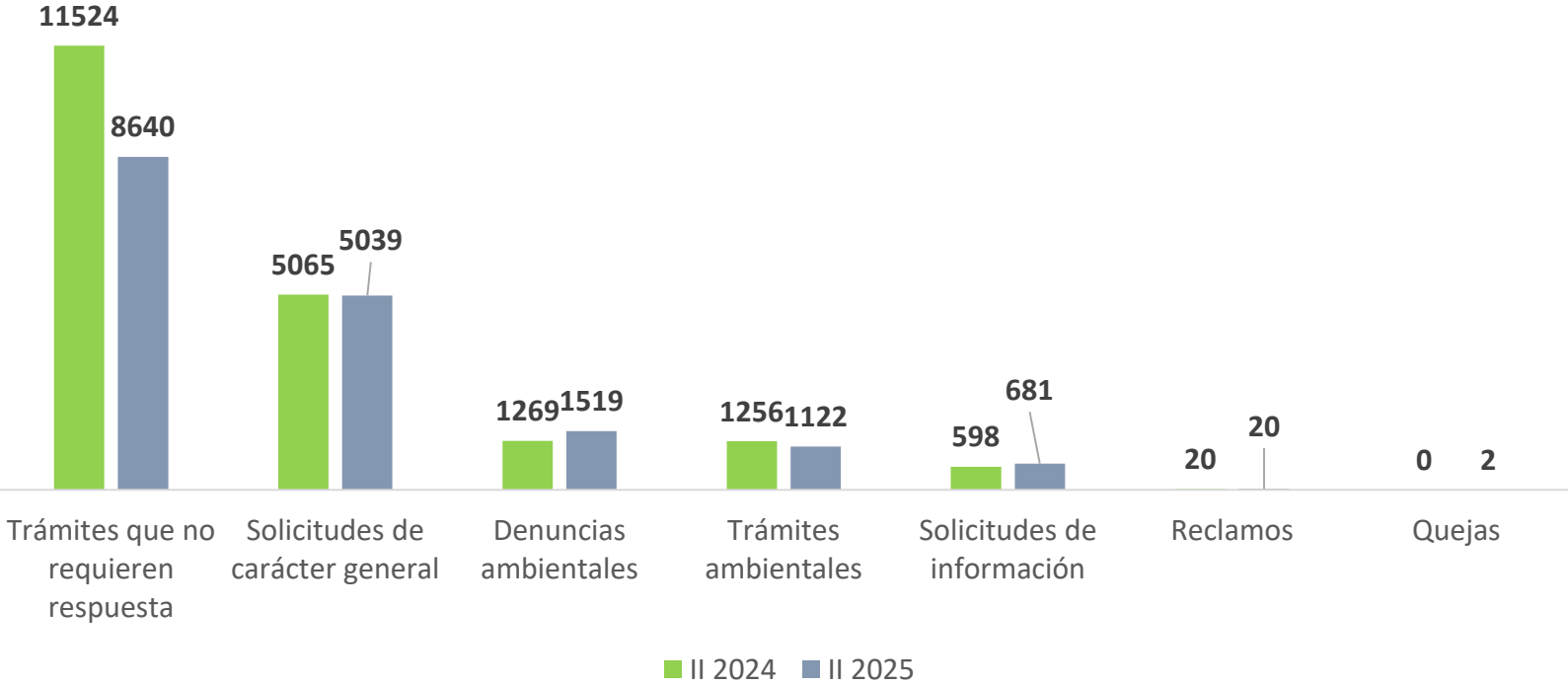
Tras el proceso de consolidación de datos de los diversos canales de atención, se informa que durante el segundo semestre de 2025 se gestionó un volumen de 17.023 solicitudes de información, cuya distribución técnica se presenta a continuación:



# PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



# COMPARATIVO DE PQRSD II SEMESTRE AÑO 2024 V/S 2025



Se evidencio una disminucion general pasando de 19.732 PQRSD a 17.021, recibidas durante el mismo periodo de la vigencia anterior.



# PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

**11.826**



Formulario de Página web:

**263**



Personal:

**4.796**



Telefónico:

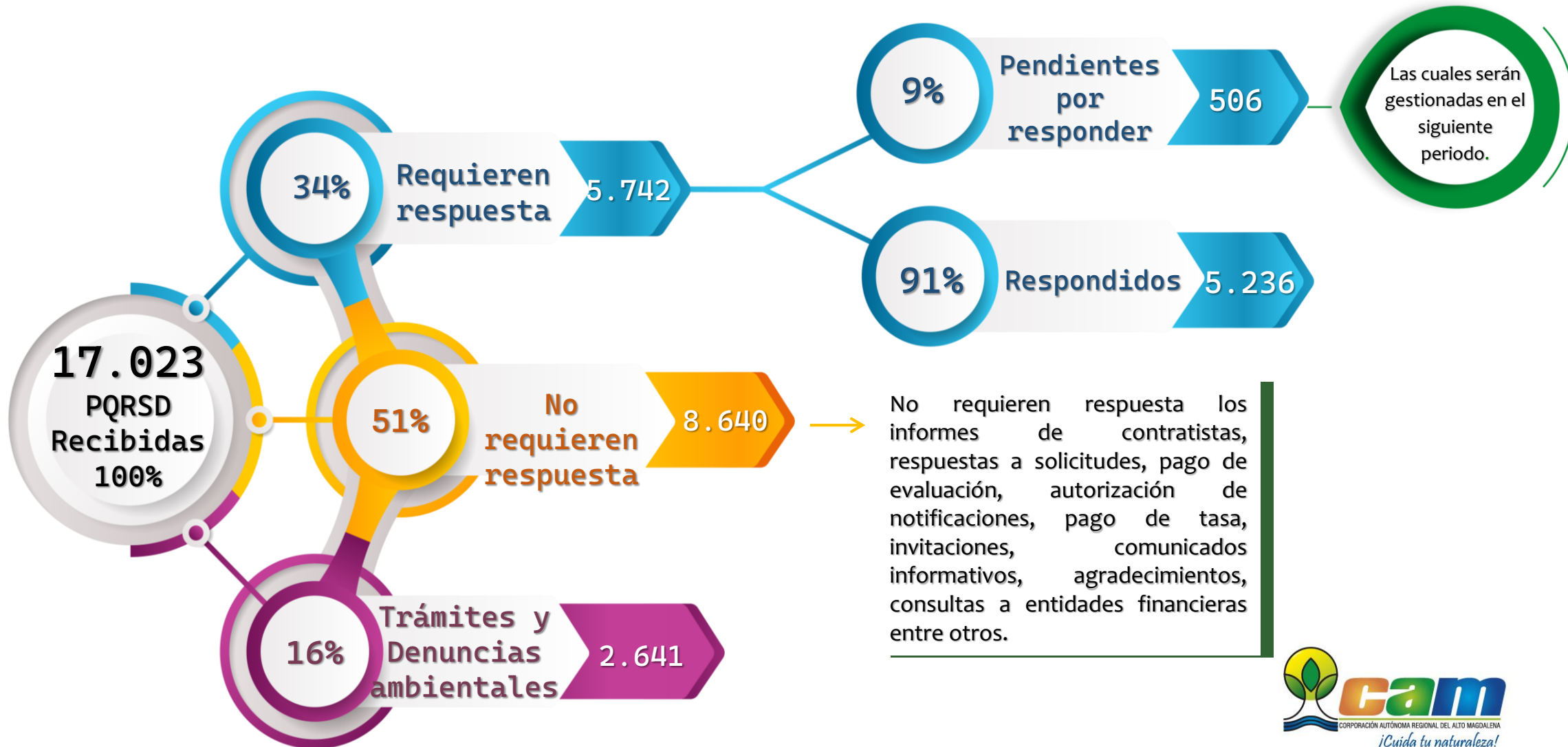
**138**

## PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA





## SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS



# QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



A lo largo del segundo semestre se presentaron **2 quejas**, una por atención presencial y otra virtual

Consecutivo	Asunto	Estado	Fecha de respuesta
29051	QUEJA - FUNCIONARIO ATENCIÓN A VISITA	Cerrado	11/12/2025
32844	QUEJA - FUNCIONARIO ATENCIÓN VIRTUAL	Cerrado	5/01/2026



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

## RECOMENDACIONES



- Implementar un punto obligatorio en los comités o encuentros conversacionales de cada dependencia para analizar el **sistema de alertas tempranas** que remite la Secretaría General- Atención al Ciudadano (Ley 1755 de 2015). Esto evitará posibles riesgos de silencios administrativos positivos o procesos disciplinarios.
- Teniendo en cuenta que el 26% de la carga total de las PQRSD está en la Dirección Territorial Norte, revisar y determinar si el volumen de solicitudes se debe a una alta demanda poblacional, cuellos de botella operativos, o peticiones que pueden ser resueltas desde el apoyo que se encuentra en atención al ciudadano.
- Aunque el número de quejas fue de dos, se sugiere incluir en la reinducción a funcionarios y contratistas que atiendan público, una capacitación sobre cultura al servicio o protocolo de atención al ciudadano, esto para minimizar quejas por mala atención que lleguen a representar un riesgo reputacional para la Corporación.
- Remitir a la oficina de control interno el seguimiento trimestral, reportando las PQRSD vencidas por dependencia.