

INFORME DE GESTIÓN PQRS

SEM ESTRE IDE
2024

Ana María Manchola Pérez– Asesor Dirección
Control Interno

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENTA - CAM



1. 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 enero a 30 de junio 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.

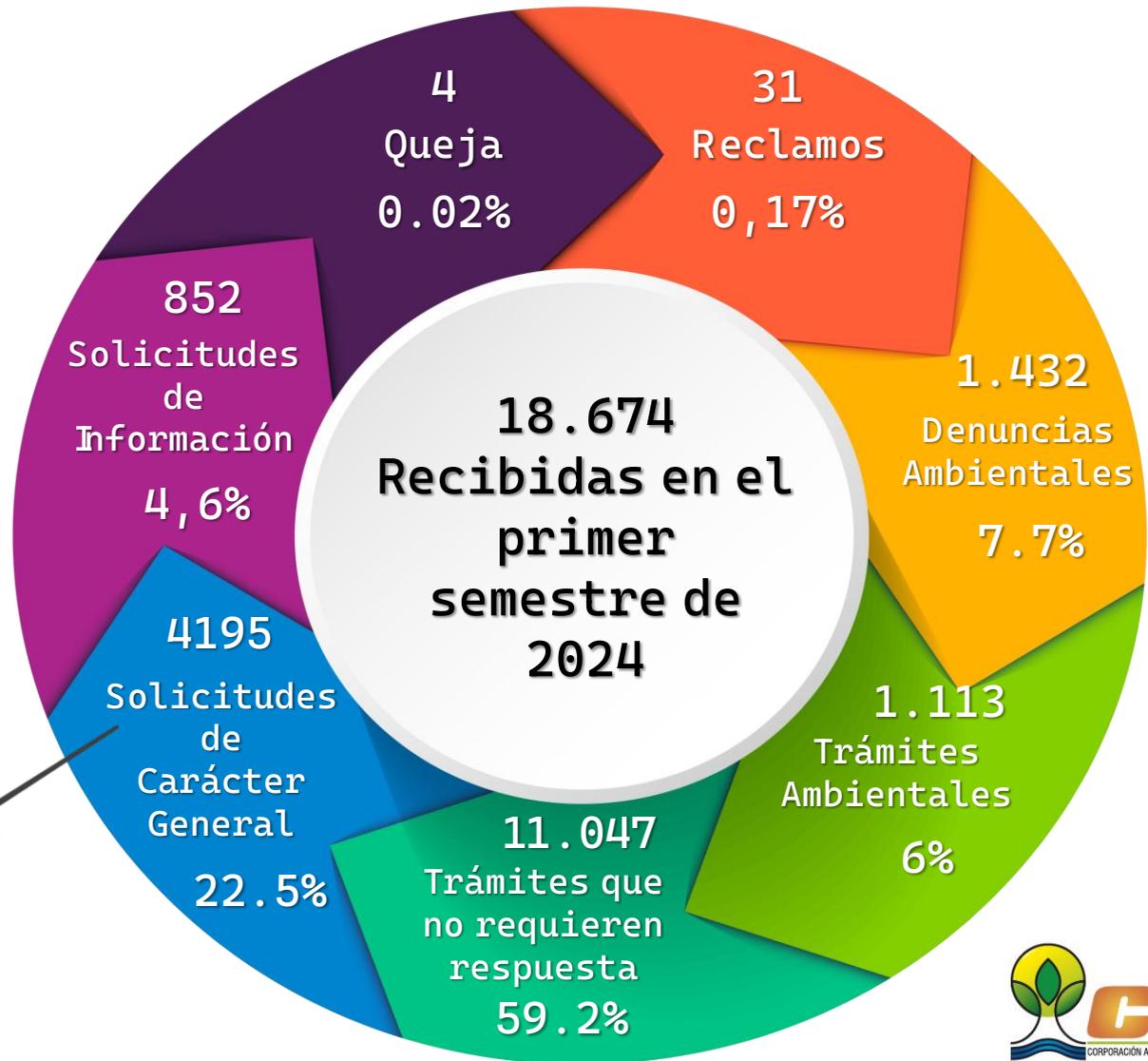


ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



Conforme al Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 de la Corporación y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, se informa que en el portal web www.cam.gov.co, se encuentran disponibles los menús de Transparencia, Atención y Servicios a la Ciudadanía y Participa, con la información mínima requerida y con acceso directo, como medio para garantizar el acceso a la información por parte de los usuarios y la transparencia en la rendición de cuentas, a través de lo cual los ciudadanos pueden ejercer control social. De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2024, se recibieron 852 solicitudes de información, 29 más 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.

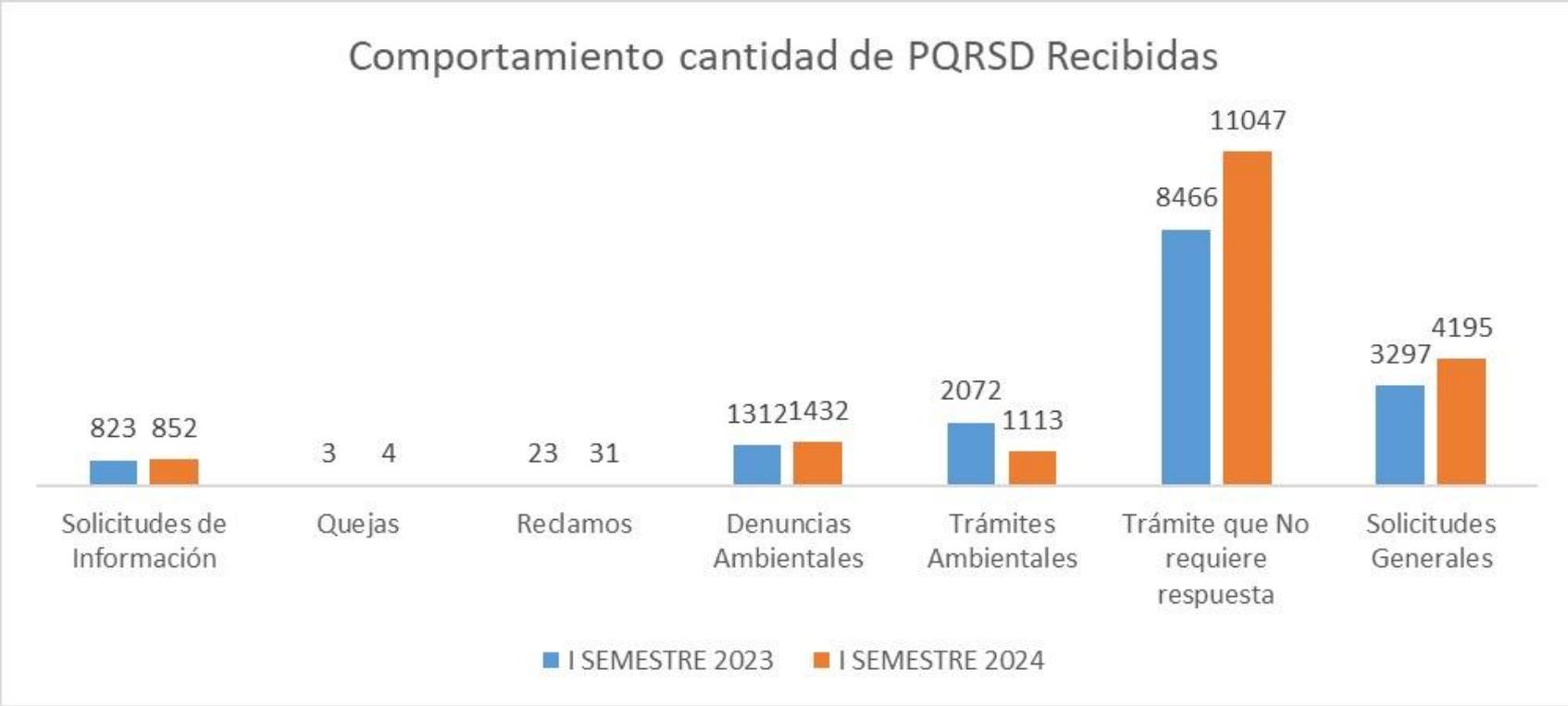
PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



COMPARATIVOS PQRSD RECIBIDAS 1 SEMESTRE AÑO 2023 V/S 2024



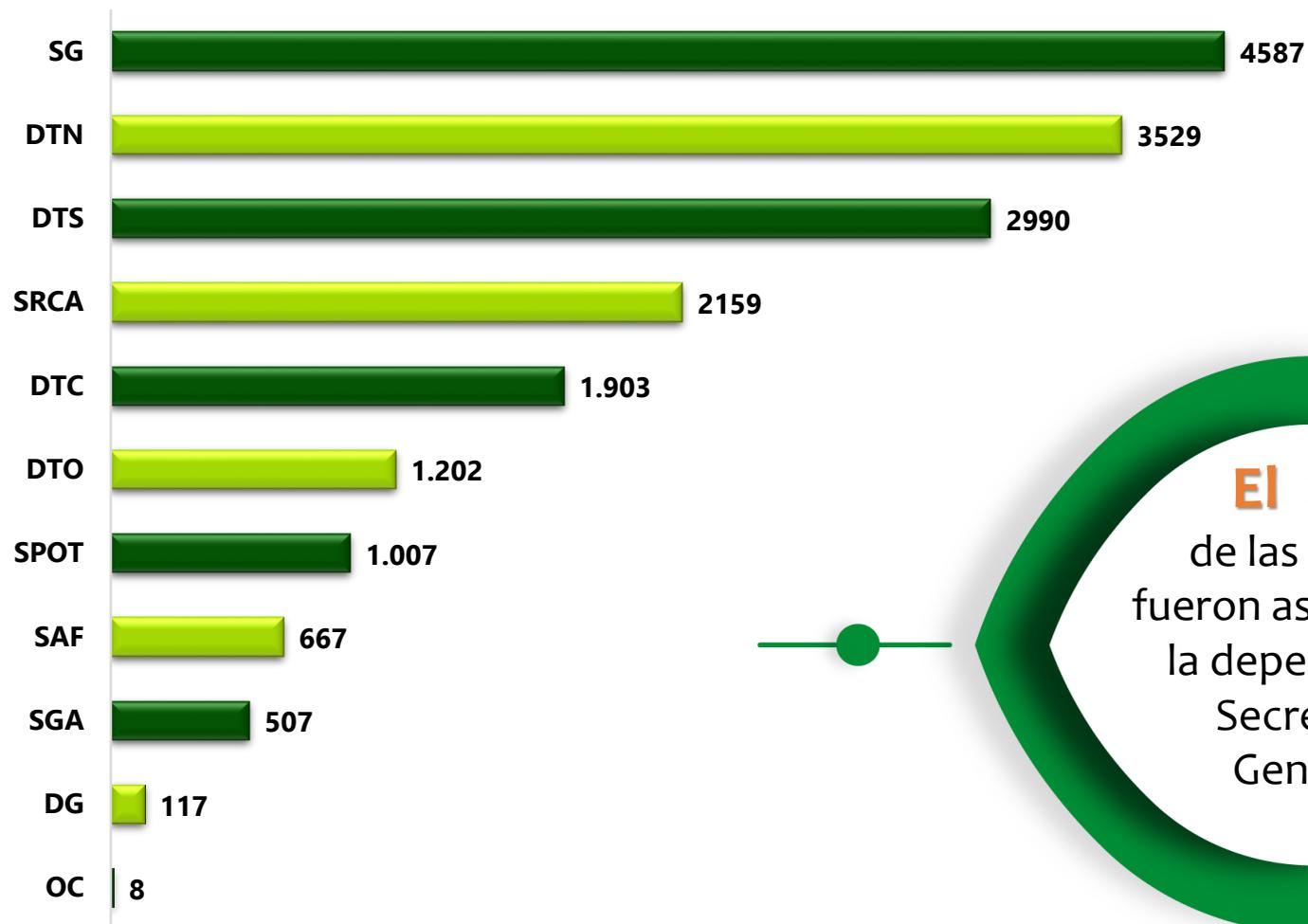
Se evidenció un aumento general pasando de 15.996 PQRSD a 18.674 , recibidas en el mismo periodo de tiempo de la vigencia anterior.



PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



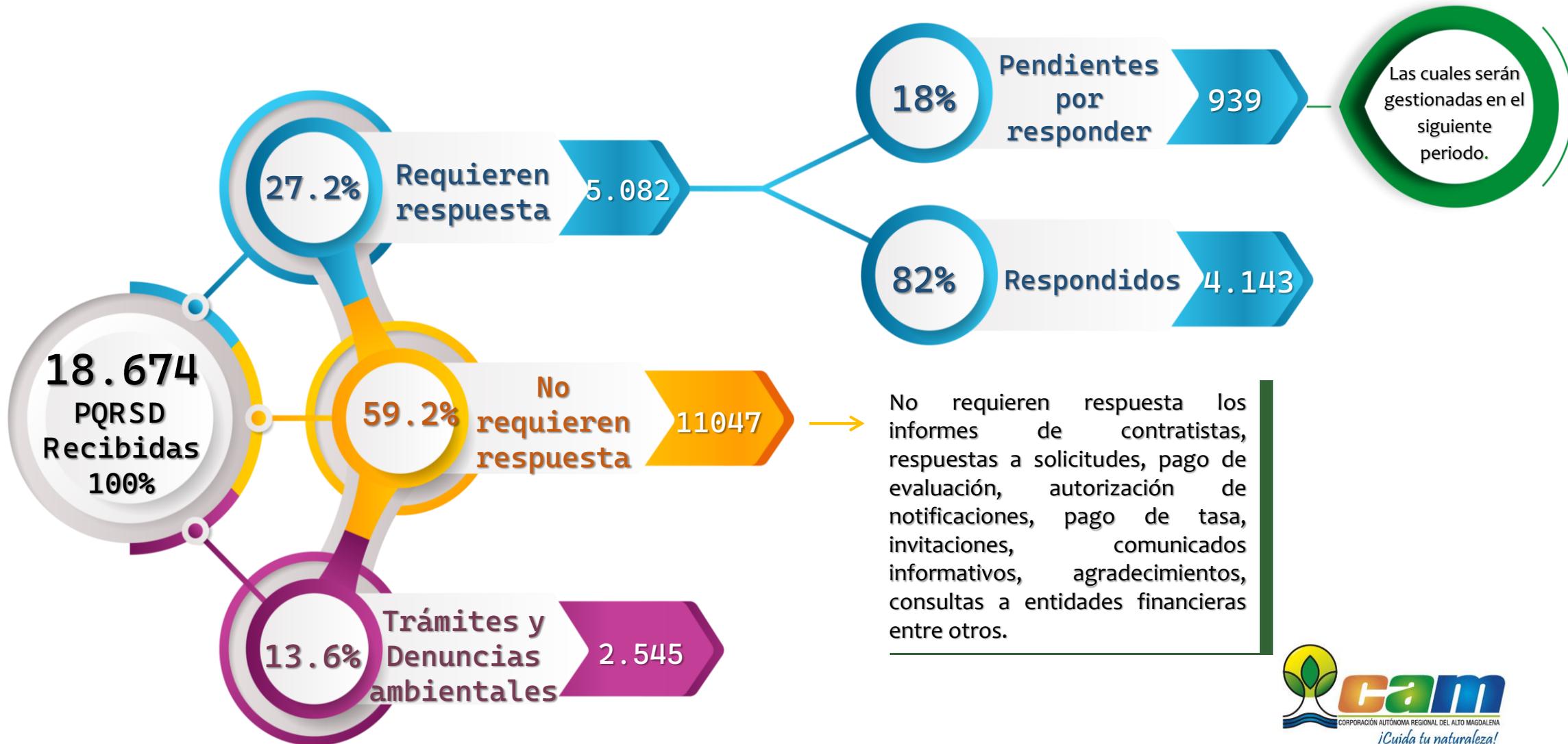
PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



El 25%
de las PQRSD
fueron asignadas a
la dependencia
Secretaría
General.



SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS





QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS RECIBIDOS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN



Durante el I semestre del año 2024 se presentaron 4 **quejas**, las cuales fueron radicadas para su oportuno trámite.

Durante el I Semestre se presentó una denuncia por presuntos actos de corrupción, a través de los canales dispuestos por la Entidad.



Durante el semestre se presentaron **31 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

Emprender acciones que mantengan el 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.

