

# GESTIÓN DE PQRSD

PRIMER SEMESTRE 2021

13 DE JULIO

Creado por:

LORENA CAMACHO NOGUERA

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL  
DEL ALTO MAGDALENTA - CAM





1.

INTRODUCCIÓN

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 y el 30 de junio del 2021 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 PÚBLICA

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](http://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 2021, se recibieron 690 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

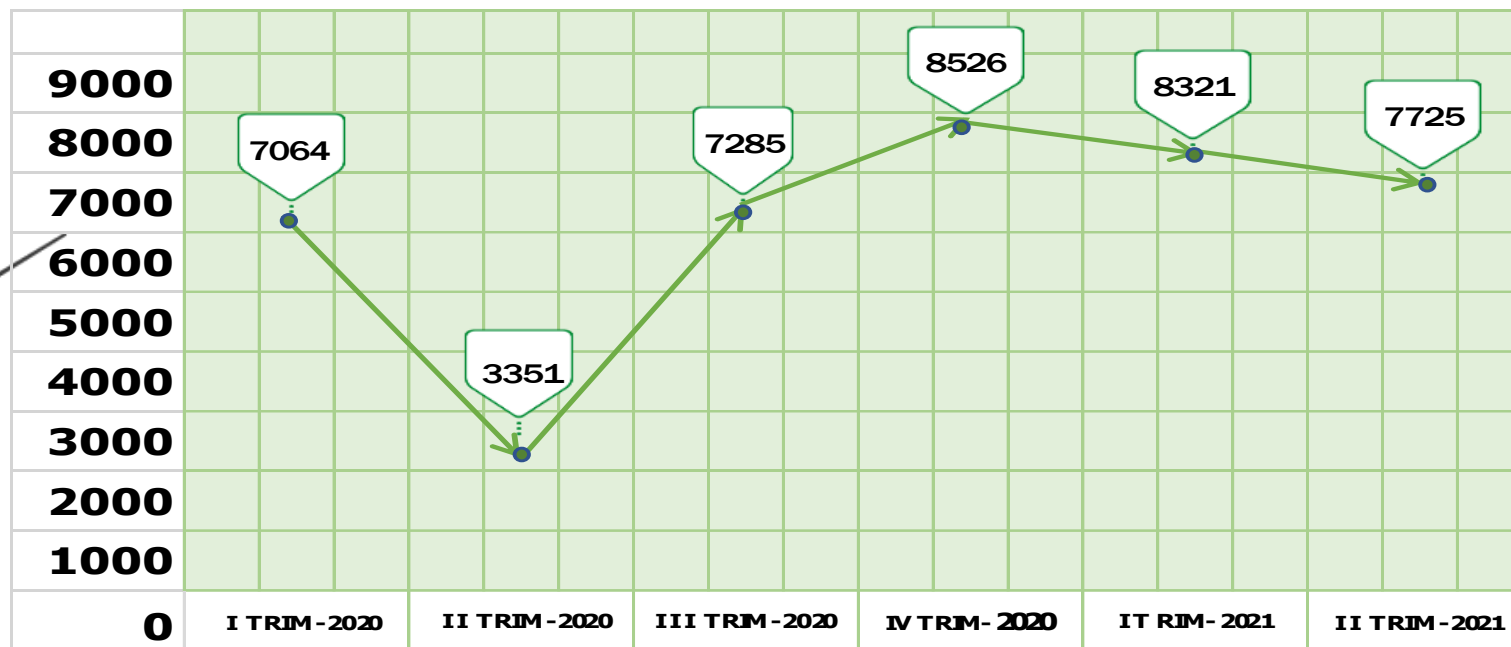


4.

## COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

Se presenta un significativo aumento frente al mismo trimestre del año anterior, generado por el decrecimiento en la radicación de PQRSD a causa del inicio de la emergencia sanitaria. Sin embargo, desde el cuarto trimestre del 2020, la radicación ha venido disminuyendo en los dos primeros trimestres del año.

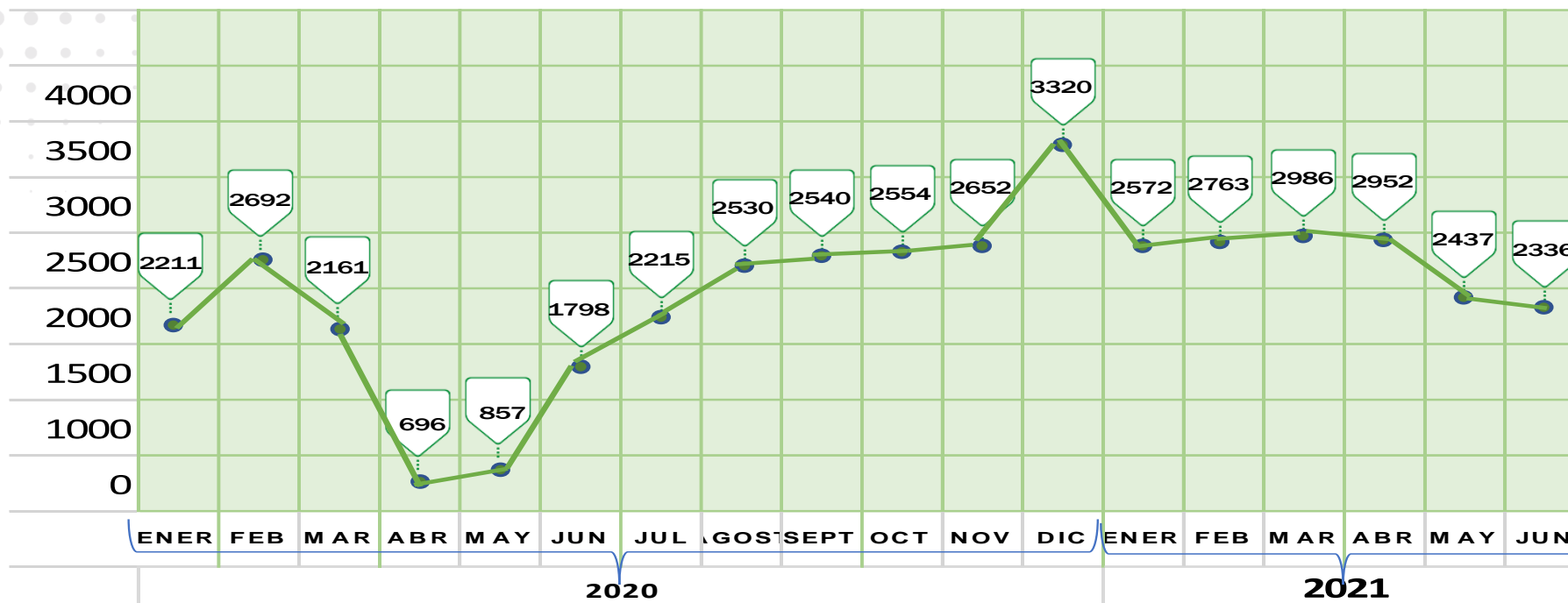
Aumento de 4374 requerimientos radicados



4.



## COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



Durante los meses de mayo y junio de 2021, se presenta un decrecimiento en la radicación de entrada, generado por fallas en el sistema de gestión documental, lo que ocasionó el represamiento de los PQRSD en esta oficina.



5.



## PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

14858



Formulario de página web:

1185

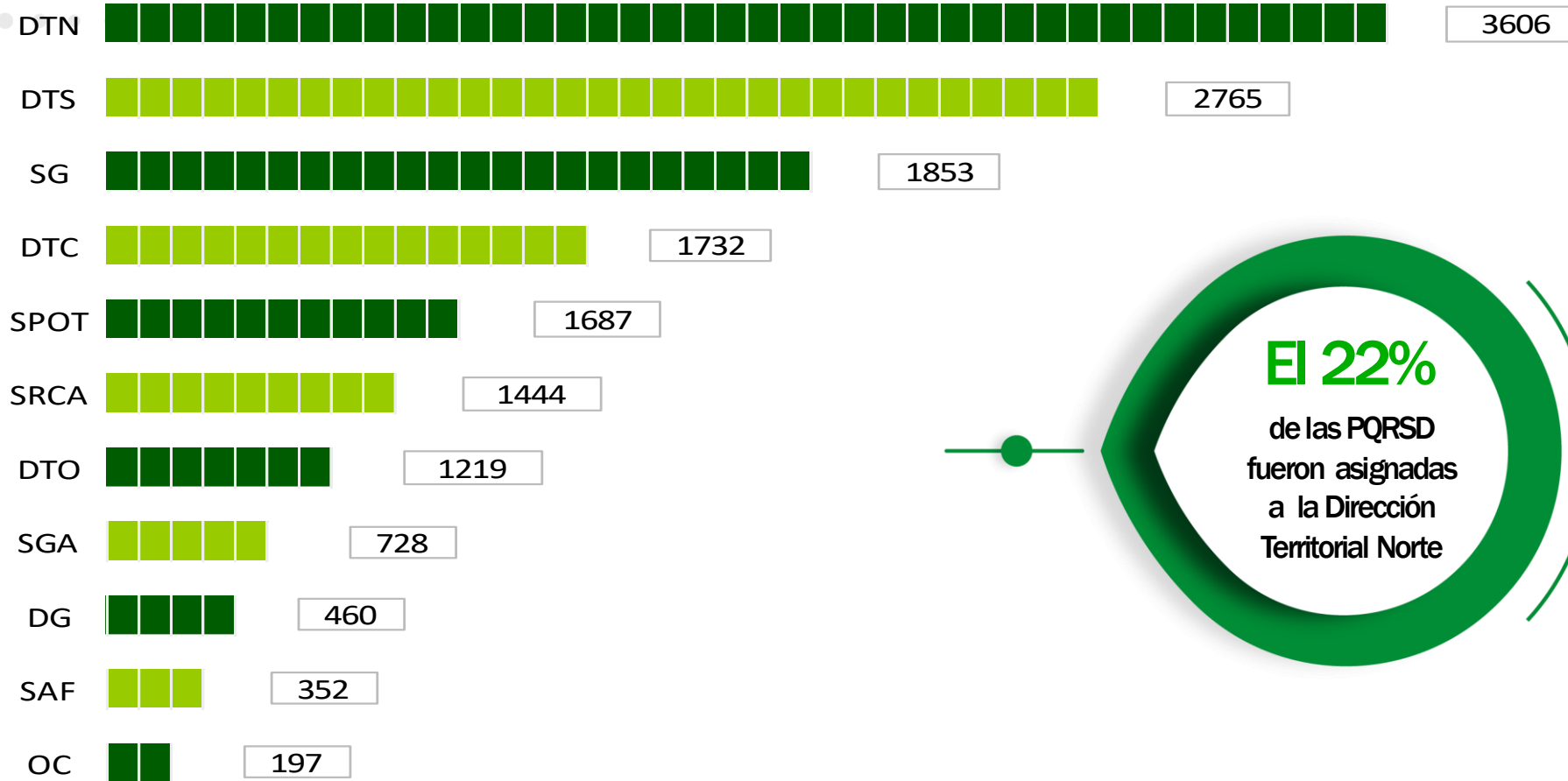




6.

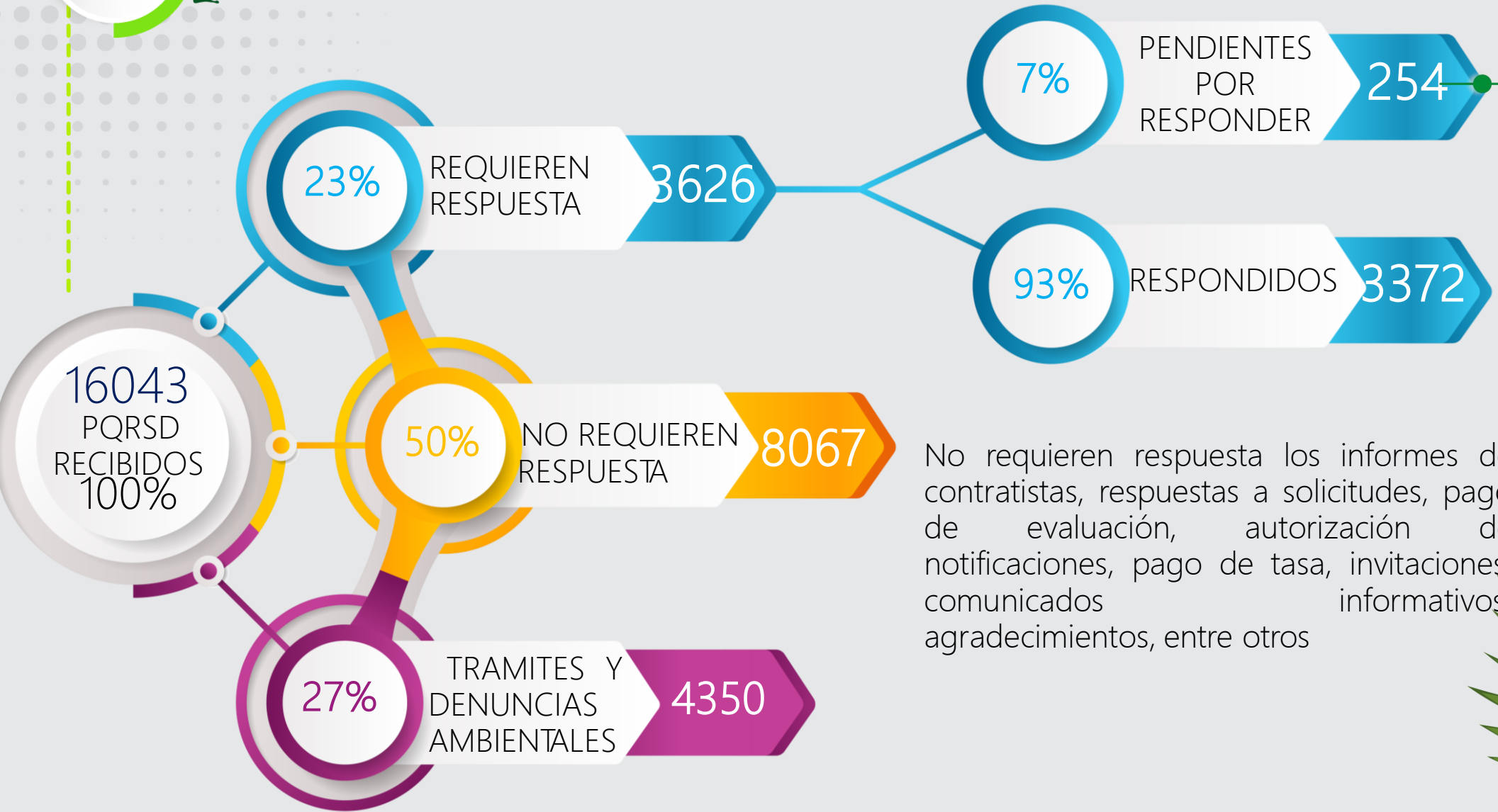


# PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



# 7.

## SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS



las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo.

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



8.



## QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



Durante este semestre se presento una (1) quejas sobre los funcionarios de la corporación.



Durante el semestre se presentaron trece (13) reclamos relacionados con facturación de tasas por uso de agua, de los cuales 6 ya fueron atendidos, 7 esta pendiente por resolver. Los otros dos reclamos están relacionados con embargos de los cuales 1 ya se tramitó y uno se entra en trámite.

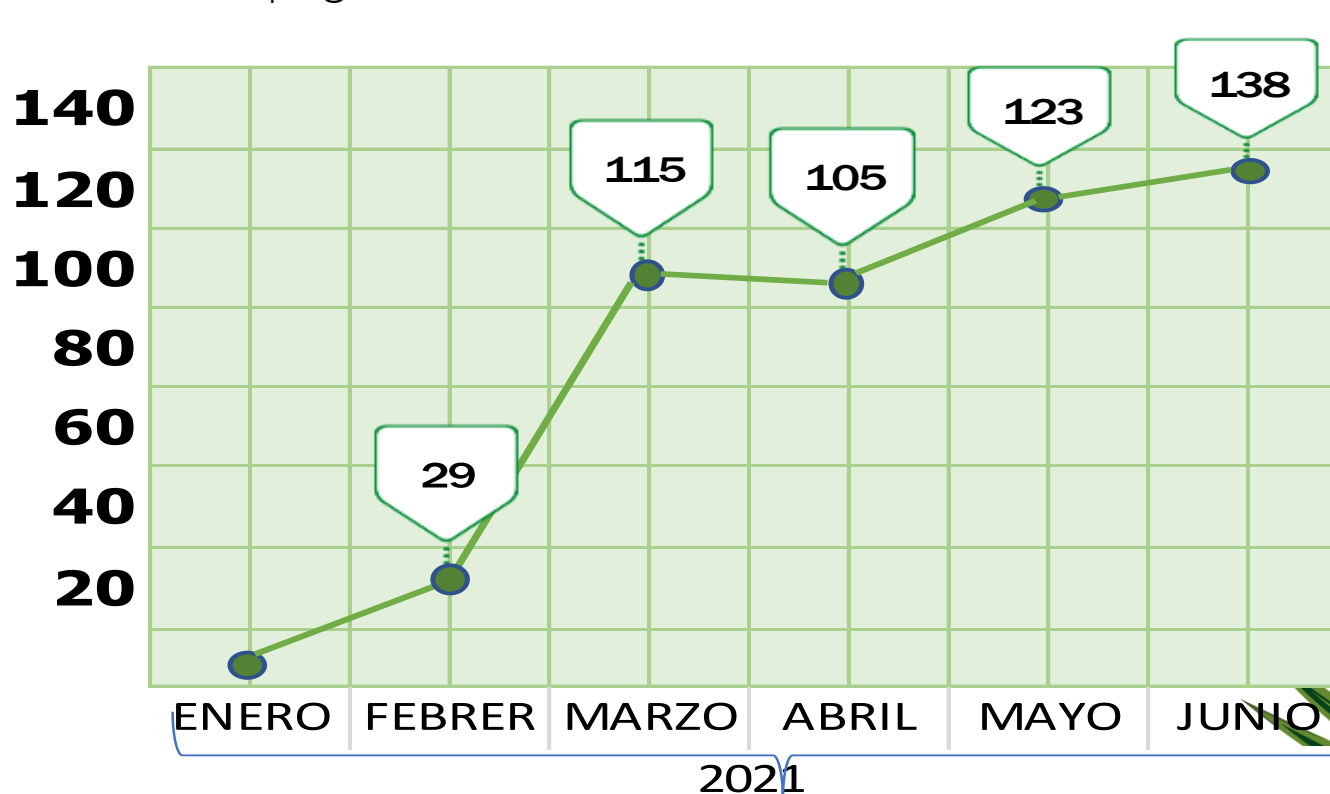


9.



## ATENCIÓN AL CHAT

Durante el primer semestre del año, se prestó el servicio de orientación a trámites a través del Chat de la página web a 510 usuarios.



10.



## RECOMENDACIONES

Se reitera la necesidad de realizar los ajustes al sistema de gestión documental Orfeo, o en la medida de lo posible de acuerdo al presupuesto disponible, cambiar el sistema de tal modo que podamos optimizar los tiempos en el trámite de cada PQRSD y hacer un mejor seguimiento a este proceso.



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.



Es importante revisar y ajustar los tiempo que se toman los funcionarios de radicación, en el proceso de radicar los PQRSD de entrada y de salida, con el fin de evitar represamientos y demoran en la asignación a cada dependencia y de esta forma agilizar el tramite y respuesta a cada uno de los requerimientos realizados por la ciudadanía.

