

# GESTIÓN DE PQRS

AÑO 2021

10 DE ENERO DE 2022

Creado por:

LORENA CAMACHO NOGUERA

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL  
DEL ALTO MAGDALENTA - CAM





1.

INTRODUCCIÓN

2.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

3.

PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

4.

PQRS RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – TRIMESTRAL - MENSUAL

5.

PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

6.

PQRS ASIGNADO POR DEPENDENCIA

7.

SEGUIMIENTO A PQRS RECIBIDAS

8.

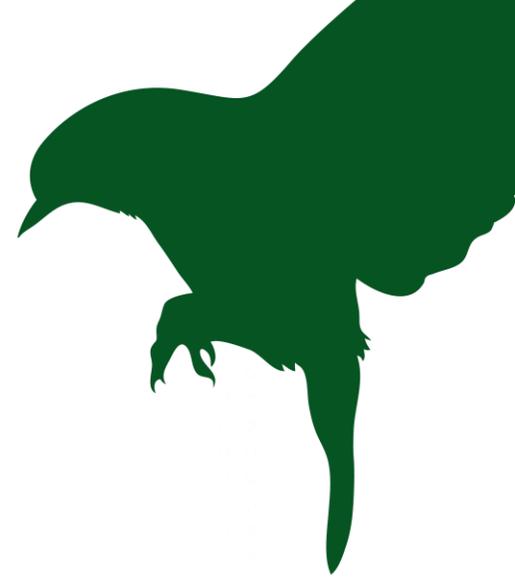
QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

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 diciembre 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 el año 2021, se recibieron 1603 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



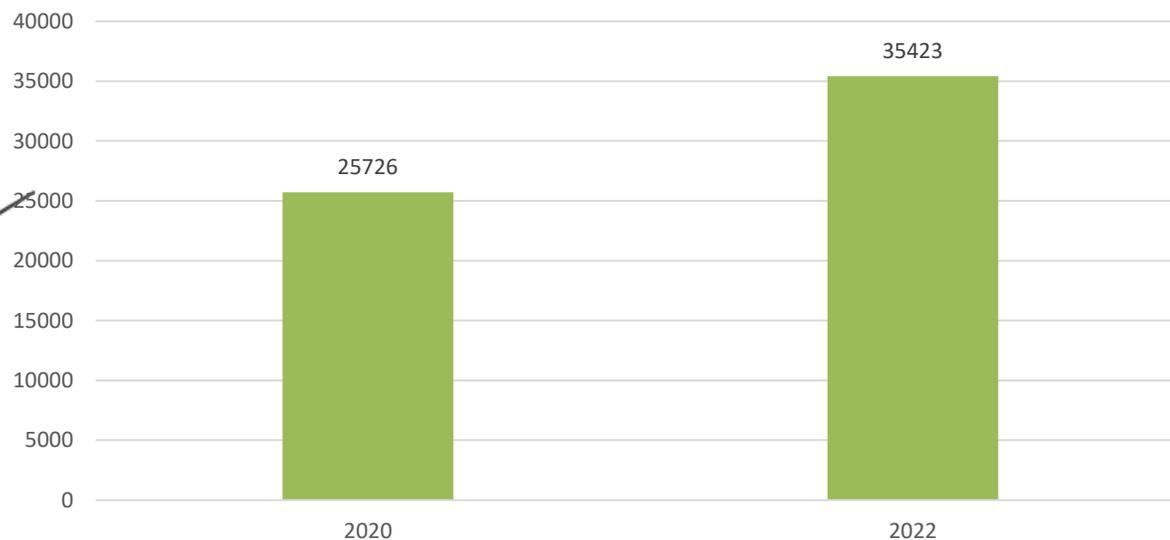
4.

## COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS AÑO 2020 VS 2021

Se presenta un significativo aumento frente al año anterior. Sin embargo se debe tener en cuenta que el año 2020 fue atípico por la emergencia sanitaria.

Aumento de  
9.697  
requerimientos  
radicados

PQRSD



5.



## PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

3.2948



Formulario de página web:

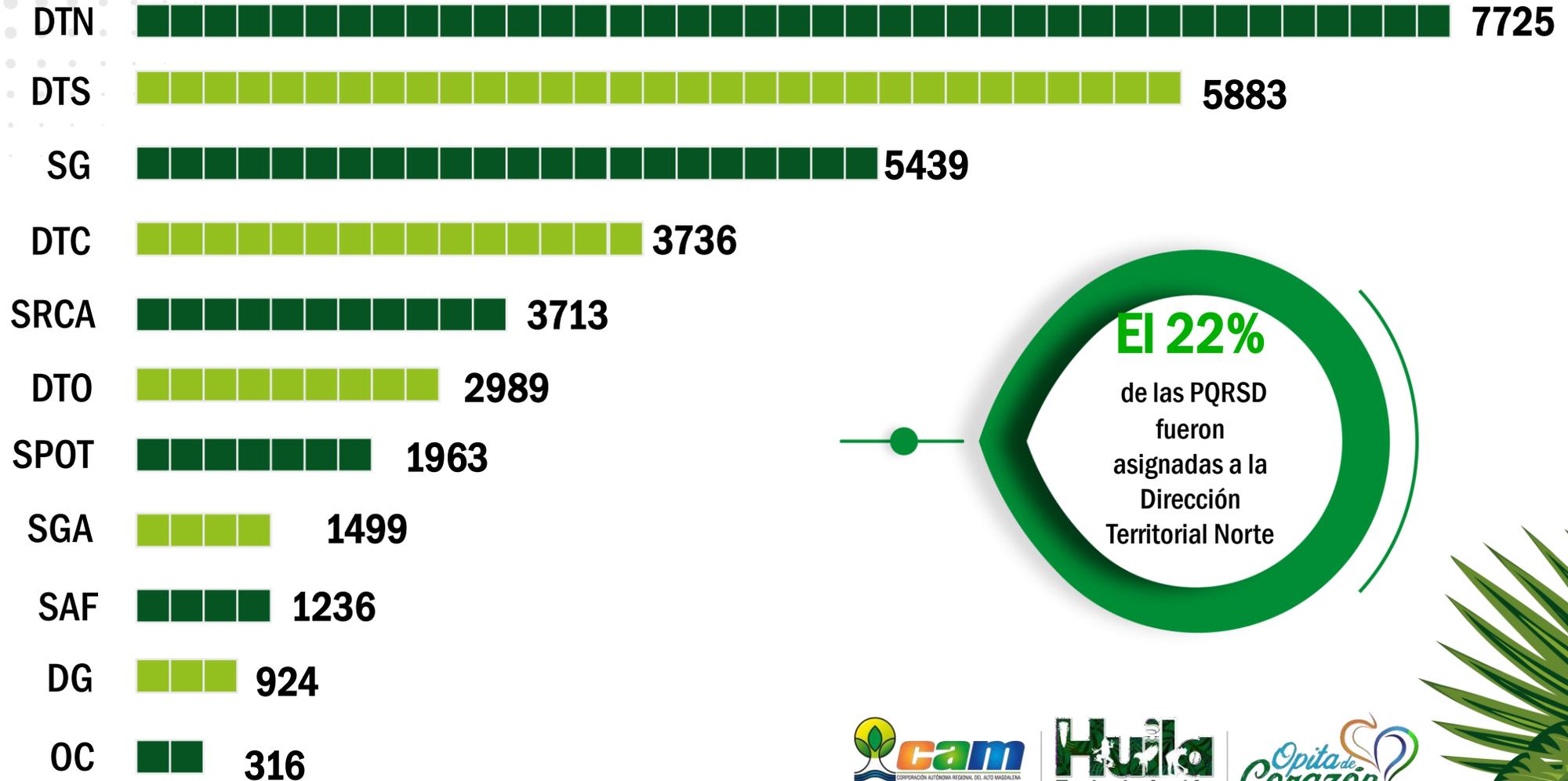
2.478



6.



## PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



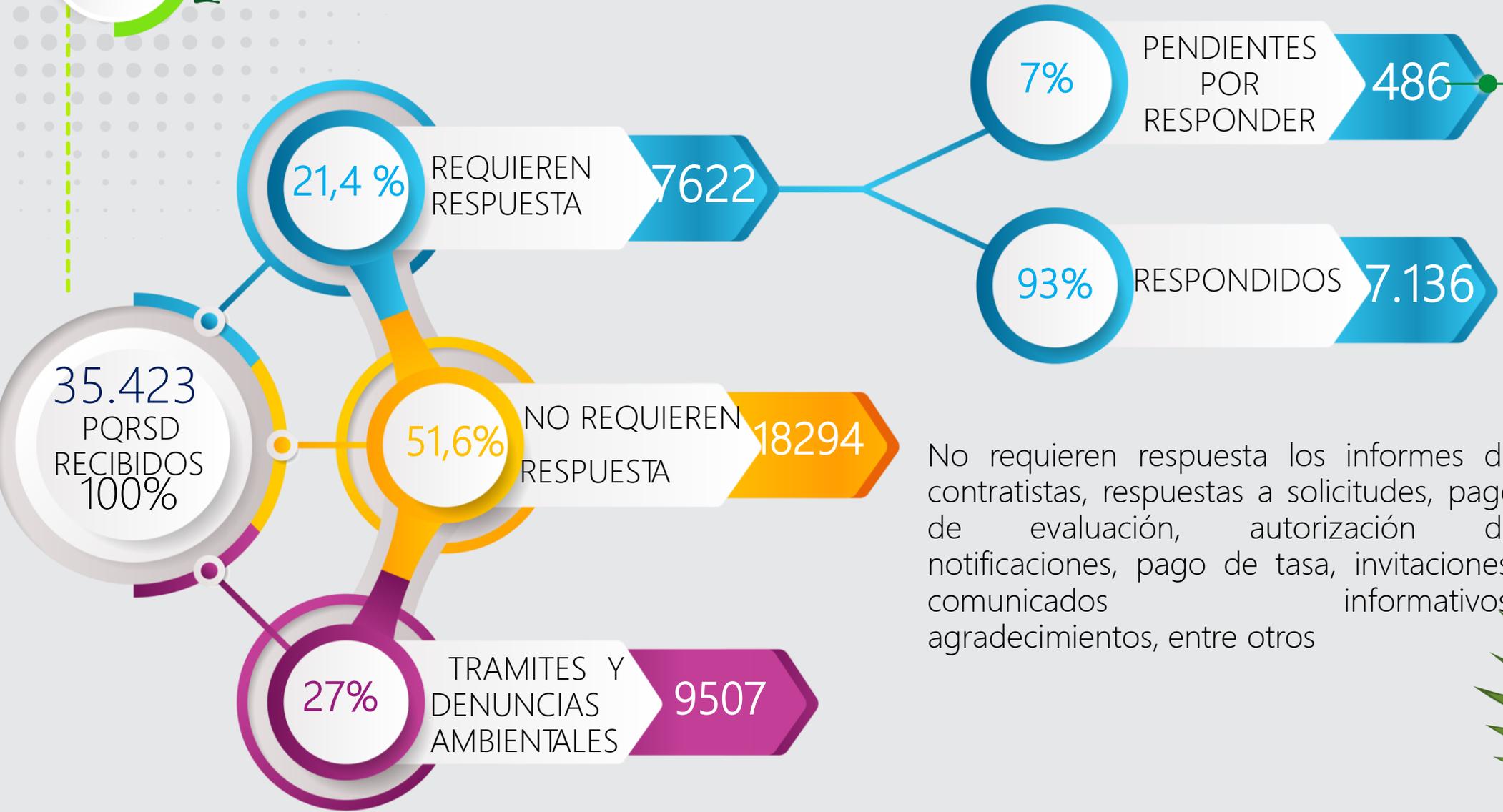
**El 22%**

de las PQRSD  
fueron  
asignadas a la  
Dirección  
Territorial Norte



# 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 el año 2021 se presentó una (1) quejas sobre un (1) funcionario de la Corporación.



Durante el semestre se presentaron veintinueve (29) reclamos relacionados con facturación de tasas por uso de agua, de los cuales 12 ya fueron atendidos, 17 esta pendiente por resolver.

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.

