

GESTIÓN DE PQRS

SEMESTRE I DE
2023

Martha Viviana Díaz Quintero- Asesor Dirección (E)
Control Interno

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL
DEL ALTO MAGDALENA - CAM



1.



INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al 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 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 2023, 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

Acorde al Programa de Transparencia y Ética Pública 2023 de la Corporación 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»; 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.

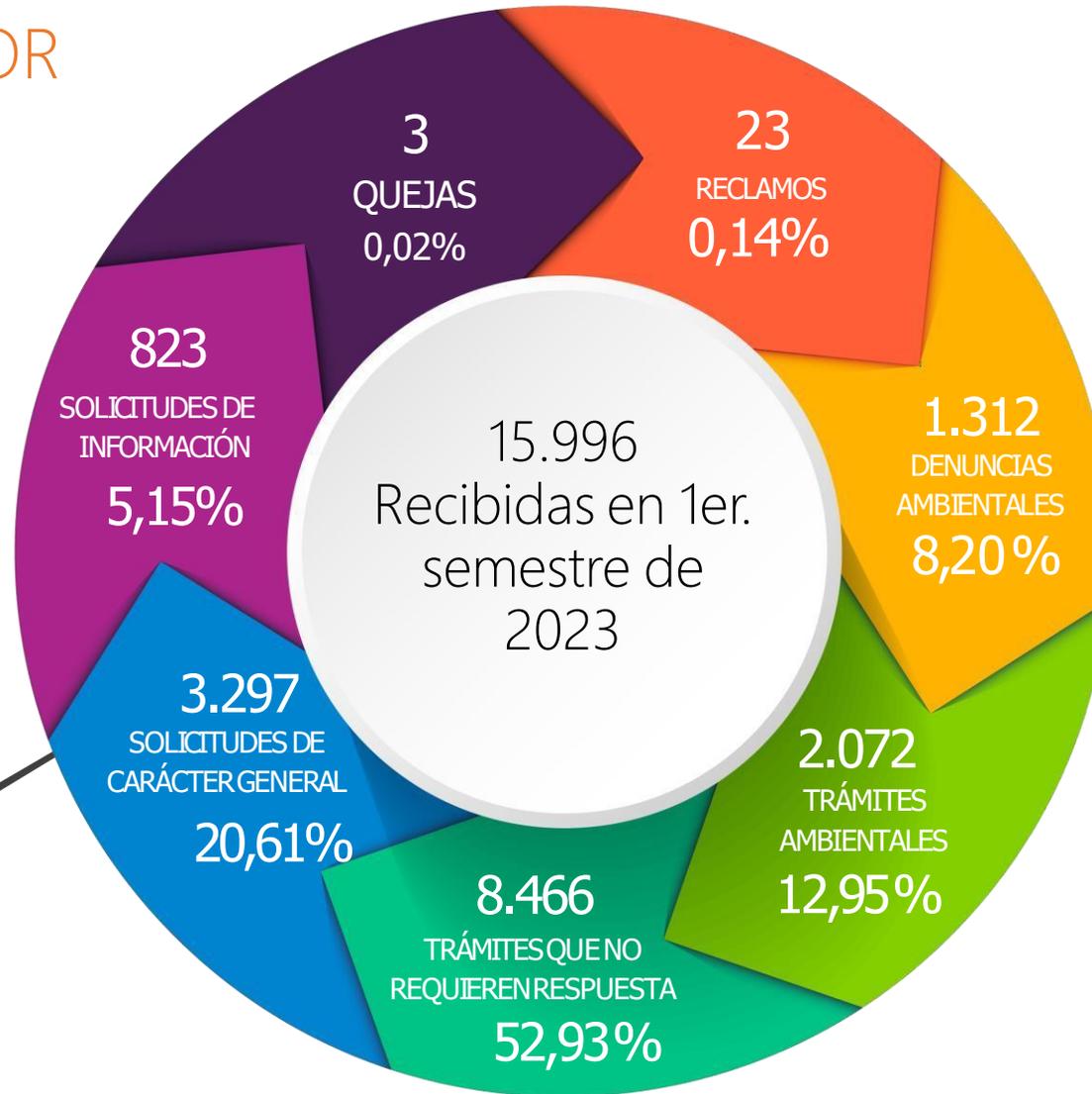
De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2023, se recibieron 823 solicitudes de información, 116 más que en el mismo periodo de la vigencia anterior. Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las peticiones, no se negó el acceso a ninguna de ellas.



3.



PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



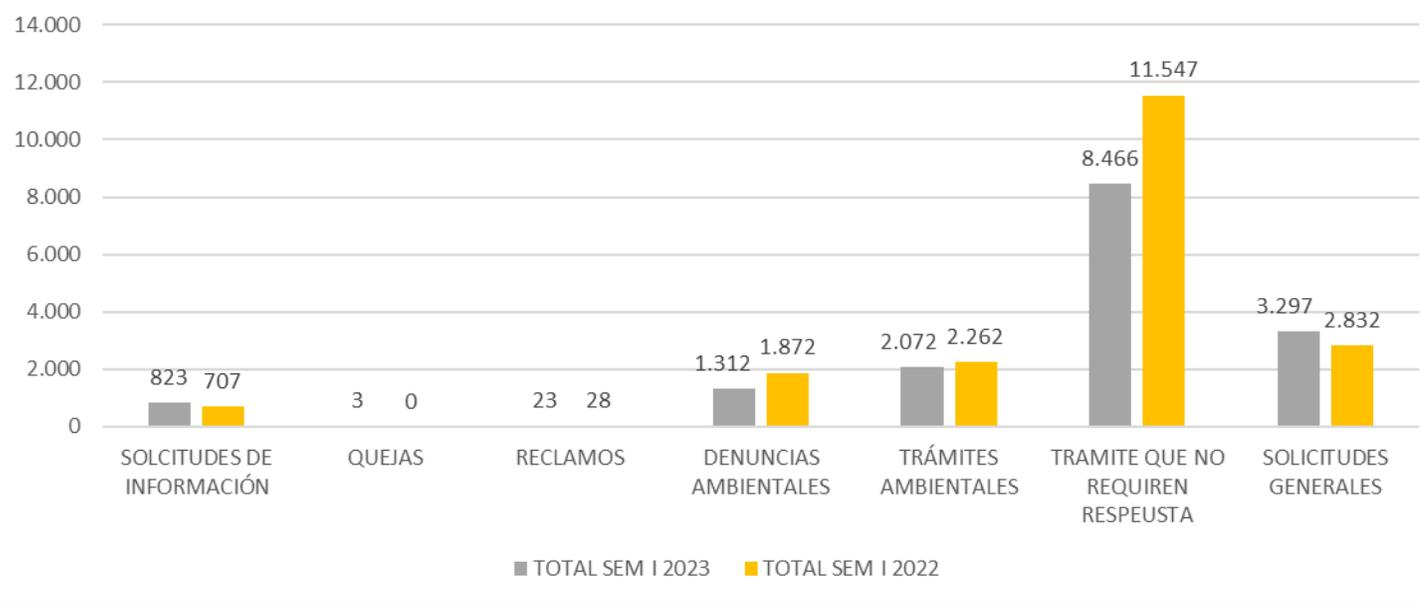
4.

COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS 1 SEMESTRE AÑO 2022 VS 2023

Se presenta una disminución general pasando de 19.248 pqrSD recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior a 15.996 en el presente año. El comportamiento de acuerdo a la clasificación interna es el siguiente:

Disminución de 3.252 requerimientos radicados 17%

Comportamiento cantidad de PQRSD Recibidas



5.



PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correoelectrónico:

10.692



Formulario de página web:

237



Personal:

5.054



Telefónico:

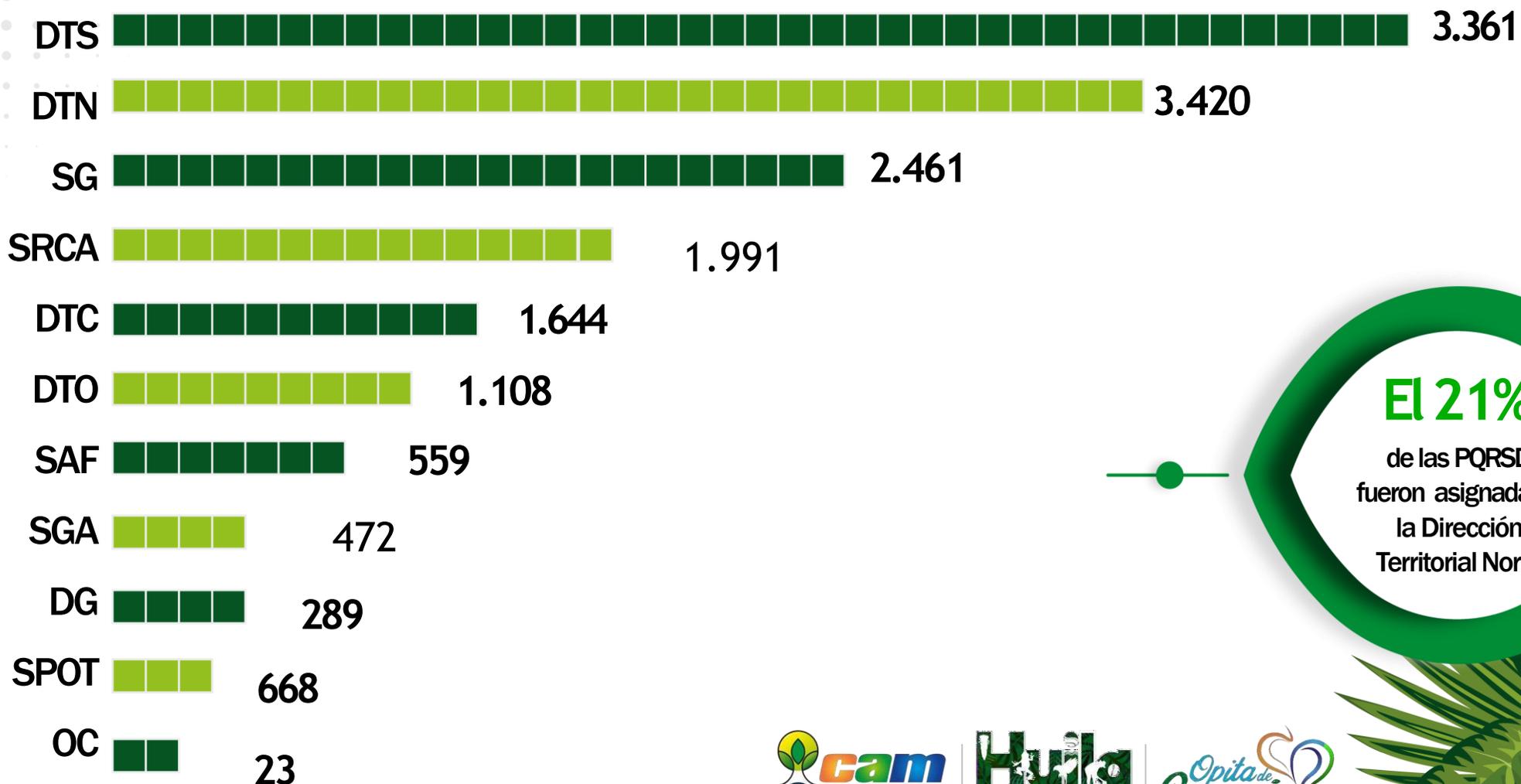
13



6.



PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



El 21%

de las PQRSD
fueron asignadas a
la Dirección
Territorial Norte

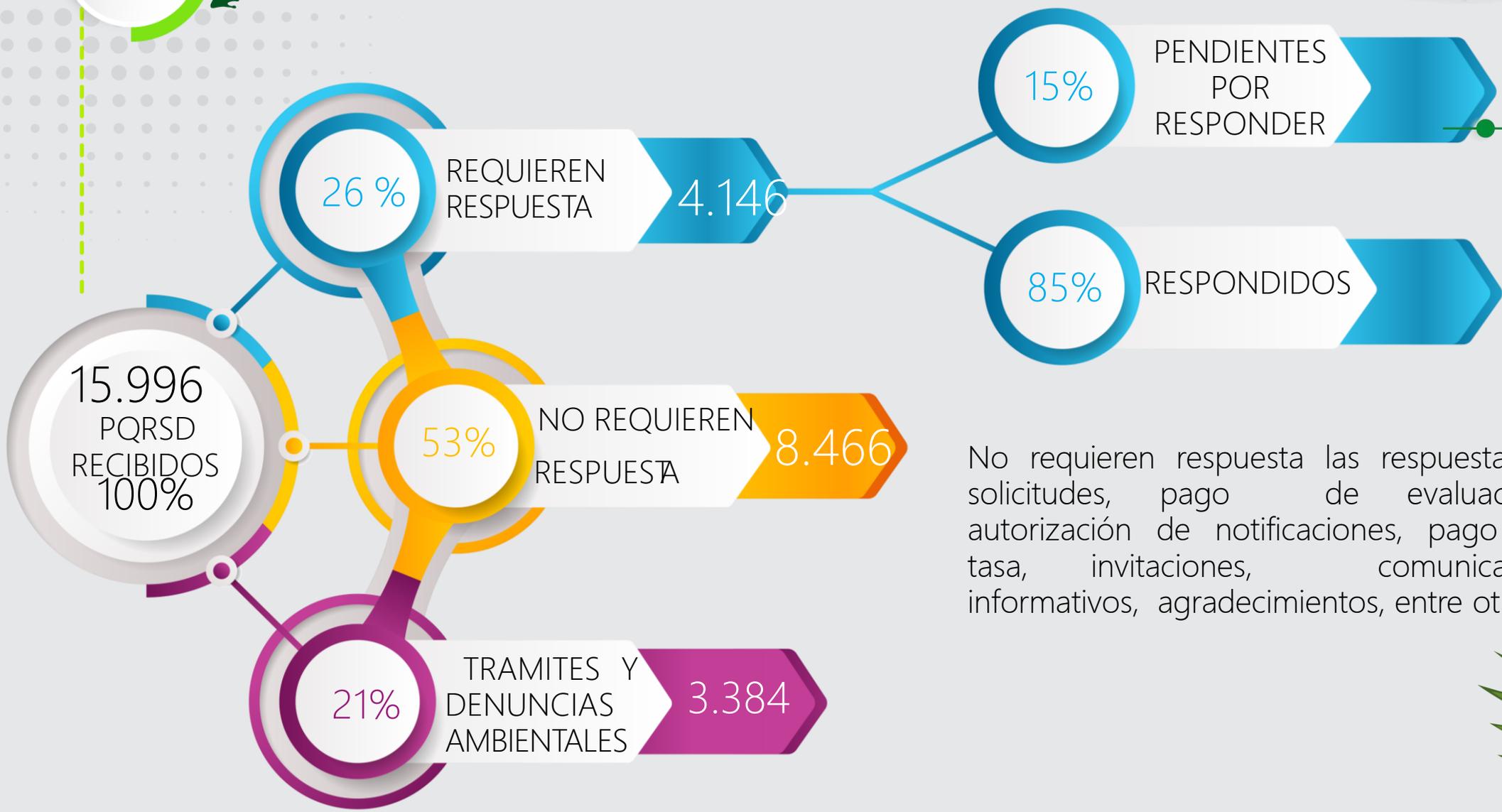
7.



SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS

Promedio de lo reportado por servicio al ciudadano entre trimestre I y II

Las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo.



No requieren respuesta las 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 primer semestre del año 2023, se presentaron 3 quejas las cuales se radicaron para su correspondiente trámite.



Durante el semestre se presentaron veintitrés (23) reclamos relacionados en su mayoría con facturación de tasas por uso de agua.

9.



RECOMENDACIONES

Continuar con la generación de acciones que aporten a la mejora de la finalización oportuna de PQRSD, con el fin de evitar los vencimientos y dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015.



De acuerdo a la trazabilidad, realizada a la gestión de las quejas presentadas durante el semestre, se recomienda emprender acciones que aporten a que se dé cumplimiento al procedimiento P-CAM-003

