

INFORME DE GESTION I SEMESTRE 2026 PQRSD



Ana María Manchola Pérez

Control Interno

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO
MAGDALENA - CAM**

Oficina de Control Interno: 1 de enero – 30 de junio de 2026

Alcance: Atendidas en sede principal y direcciones territoriales (todos los canales).

Propósito: Evaluar la **oportunidad de las respuestas** y emitir recomendaciones a la Alta Dirección y líderes de procesos.

Objetivo: Promover el **mejoramiento continuo** y fortalecer la **confianza ciudadana**.

Marco Normativo



Constitución Política de Colombia (1991)

Art. 23: Derecho a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta resolución.

Art. 74: Derecho de acceso a los documentos públicos (salvo reserva legal).

Leyes y Código Administrativo

Ley 1755 de 2015: Regulación del Derecho Fundamental de Petición

Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción y efectividad del control público.

Ley 87 de 1993: Normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades del Estado.

Acceso a la Información Ciudadana

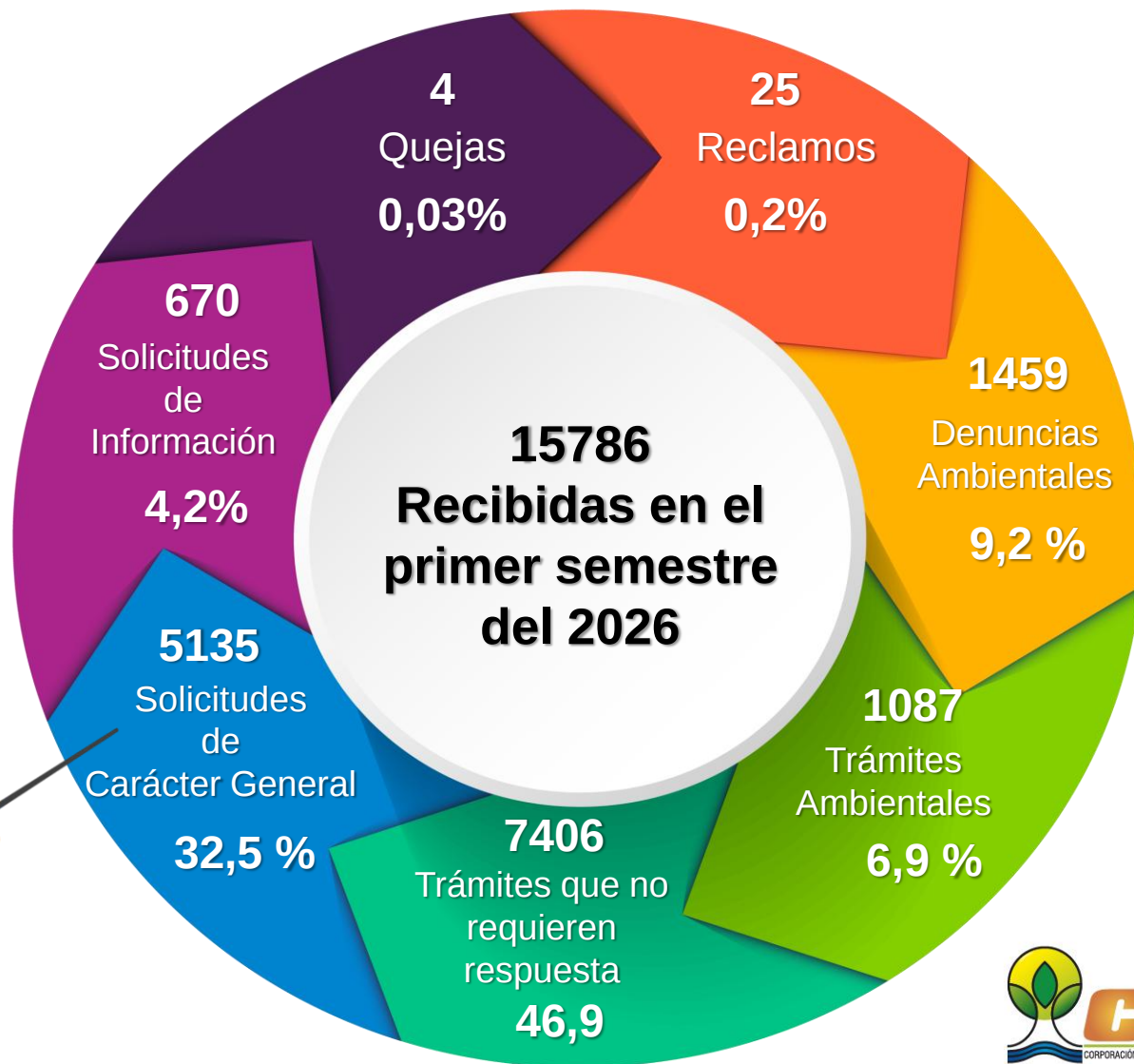


🌐 **Portal Digital (www.cam.gov.co):** Menús habilitados de Transparencia, Atención y Participación para consulta ciudadana.

⚖️ **Marco Normativo:** Programa de Transparencia y Ética Pública 2025-2027 y Ley 1712 de 2014.

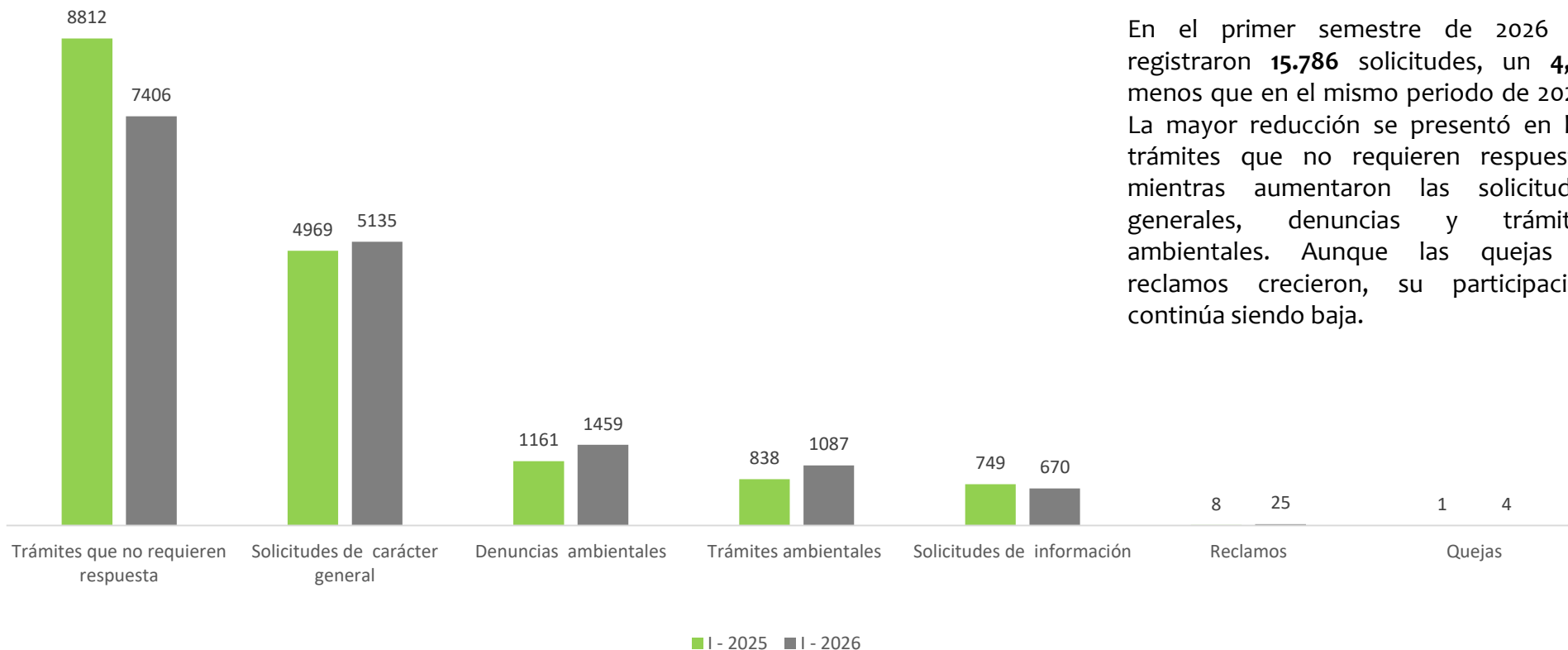
📈 **Solicitudes Atendidas (1.º Semestre 2026):** 15.786 solicitudes consolidadas en todos los canales.

PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN





COMPARATIVO DE PQRSD I SEMESTRE AÑO 2025 V/S 2026



En el primer semestre de 2026 se registraron **15.786** solicitudes, un **4,5%** menos que en el mismo periodo de 2025. La mayor reducción se presentó en los trámites que no requieren respuesta, mientras aumentaron las solicitudes generales, denuncias y trámites ambientales. Aunque las quejas y reclamos crecieron, su participación continúa siendo baja.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico :

11.849



Formulario de Página web:

305



Personal:

3.502



Telefónico:

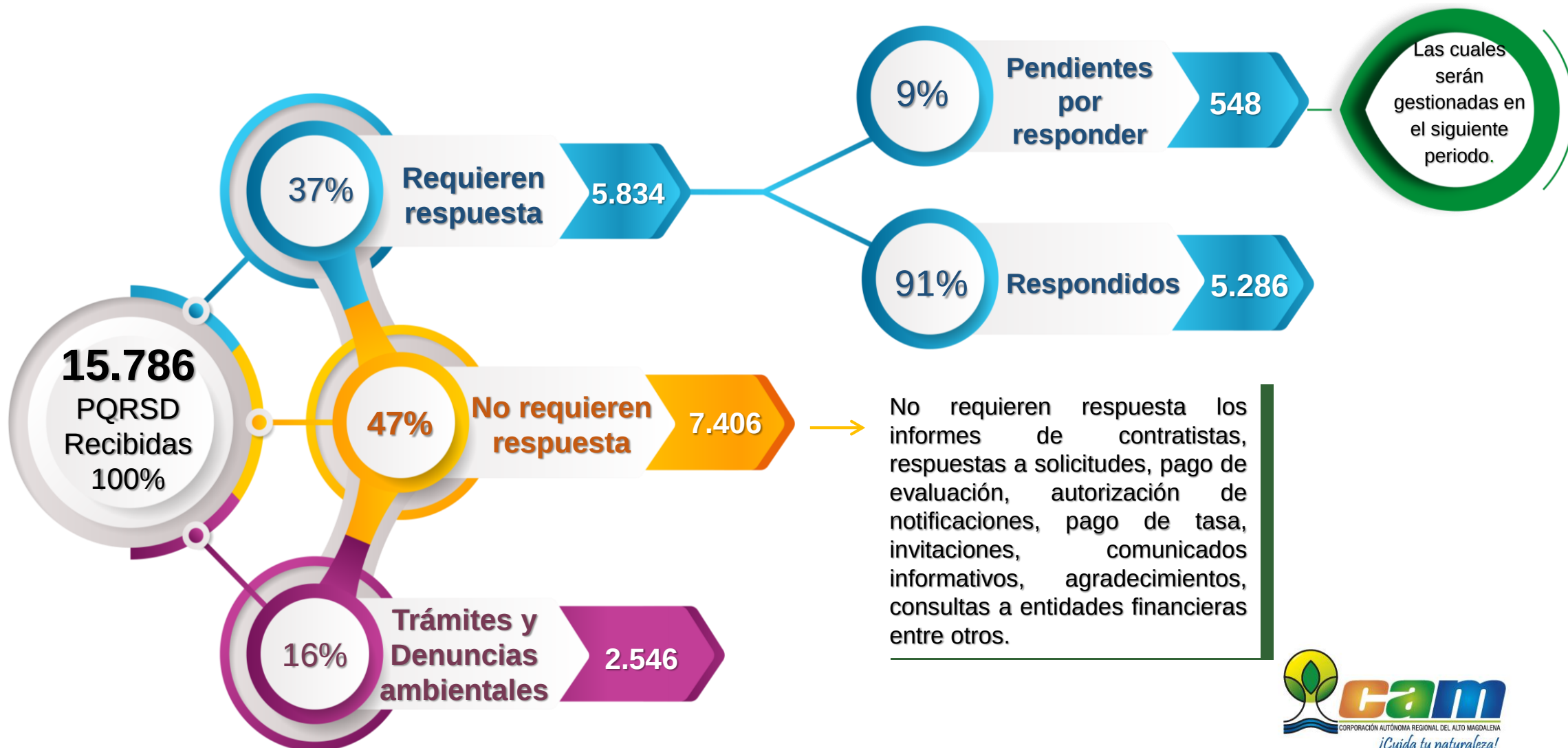
130

PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA





SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS





QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



A lo largo del segundo semestre se presentaron **4 quejas** de usuarios, 2 de ellas anónimas.

Consecutivo	Asunto	Estado	Fecha de respuesta
1315	DENUNCIA - FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS CON CERTIFICADOS FALSOS	Cerrado	19/02/2026
8127	QUEJA PUESTA EN EL BUZON DE SUGERENCIA, EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	Cerrado	11/05/2026
9594	QUEJA FORMAL POR COMPORTAMIENTO INADECUADO DE FUNCIONARIA (CONTRATISTA) EN VISITA NO PROGRAMADA	Cerrado	29/04/2026
14500	QUEJA - INCUMPLIMIENTO RECOMENDACIONES INSTITUCIONALES	Cerrado	6/07/2026

Durante el segundo trimestre se presentaron **25 reclamos** relacionados con facturación de tasas por uso de agua.



QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



Comparativo de Datos (2025 vs. 2026)



Indicador	2025	2026
Quejas	1 (No respuesta a radicado)	4 (Ética, personal y procesos)
Reclamos (Facturación Agua)	8 (2.º Trimestre)	25 (2.º Trimestre)

Puntos de especial seguimiento



- Gestión de Facturación de Tasas por Uso de Agua: El volumen de reclamos asociados a la liquidación y cobro de la tasa por uso de agua presentó una variación al alza en el segundo trimestre de 2026.
- Atención al Ciudadano y Fortalecimiento Operativo: Se observa un incremento en las quejas presentadas contra funcionarios públicos.

Recomendaciones



- En el tema de **facturación** de tasas por uso de agua se recomienda identificar la causa raíz de las quejas actuales revisando los casos, y diseñar un plan de acción para reducir futuras reclamaciones.
- Reforzar el procedimiento de revisión de hojas de vida mediante la implementación de pruebas de veracidad y autenticidad sobre los soportes académicos y de experiencia del talento humano, previniendo así riesgos legales o reputacionales para la entidad.
- Afianzar los protocolos de servicio en visitas de campo y atención institucional.
- Programar talleres de formación en calidad de la atención al usuario e imagen institucional, dirigidos especialmente a los equipos que realizan visitas técnicas y de campo.

Recomendaciones



- Utilizar el reporte semanal de requerimientos vencidos y pendientes como insumo obligatorio para que cada área evalúe sus tiempos de respuesta, determine la causa raíz de los retrasos y aplique medidas correctivas en sus procesos internos.