

# INFORME DE GESTIÓN PQRSD

SEMESTRE I DE  
2025

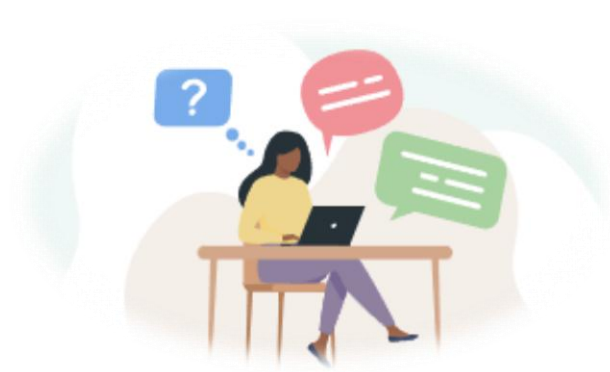
Ana María Manchola Pérez– Asesor Dirección  
Control Interno

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 2025 , 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.



## 2. NORMATIVIDAD APLICABLE

- ❖ Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)
- ❖ Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
- ❖ Ley 1755 de 2025 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ❖ Ley 87 de noviembre de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ❖ Ley 1474 de 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

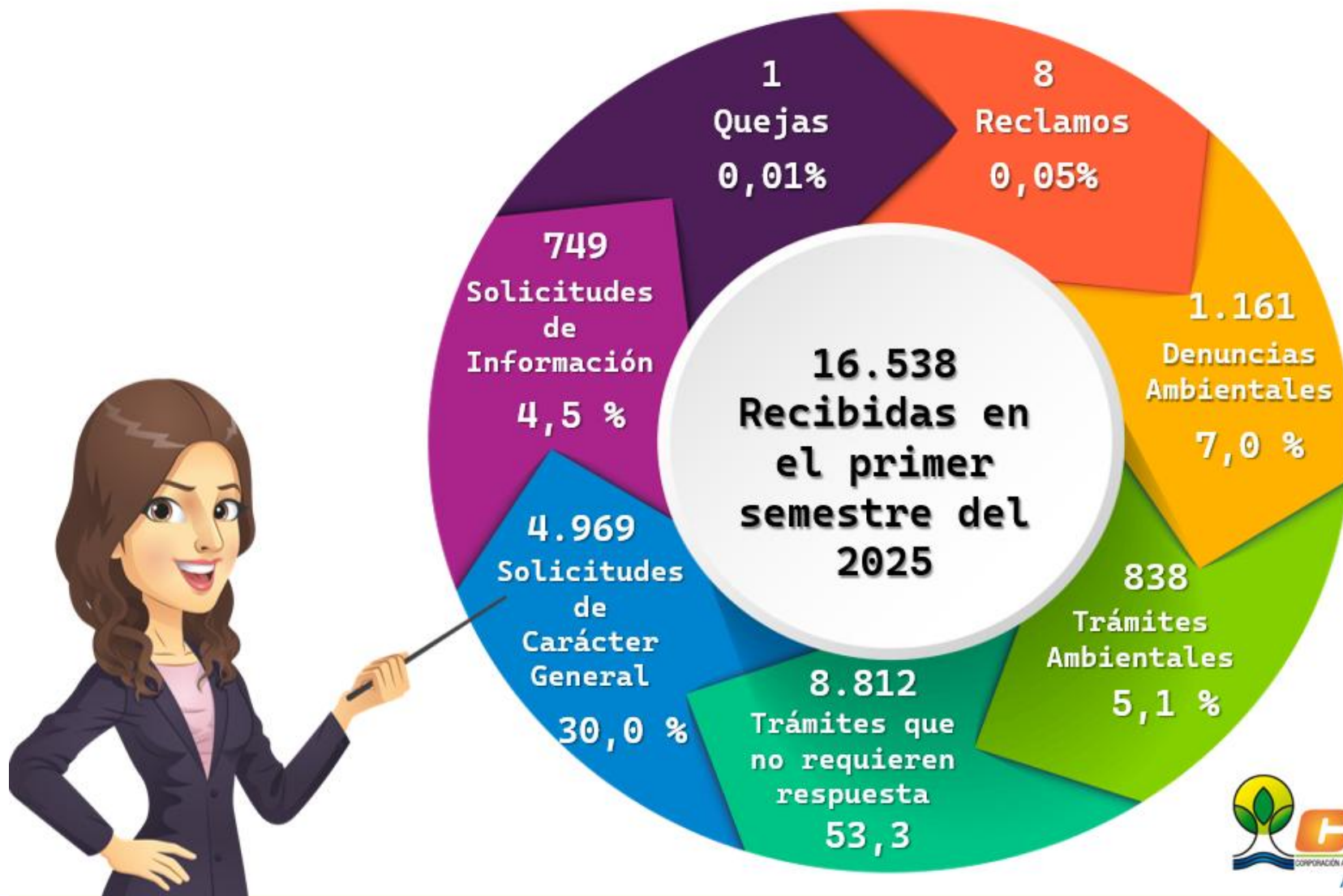


# ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



Conforme al Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 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](http://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 2025, se recibieron 16.538 solicitudes de información distribuidas de la siguiente manera:

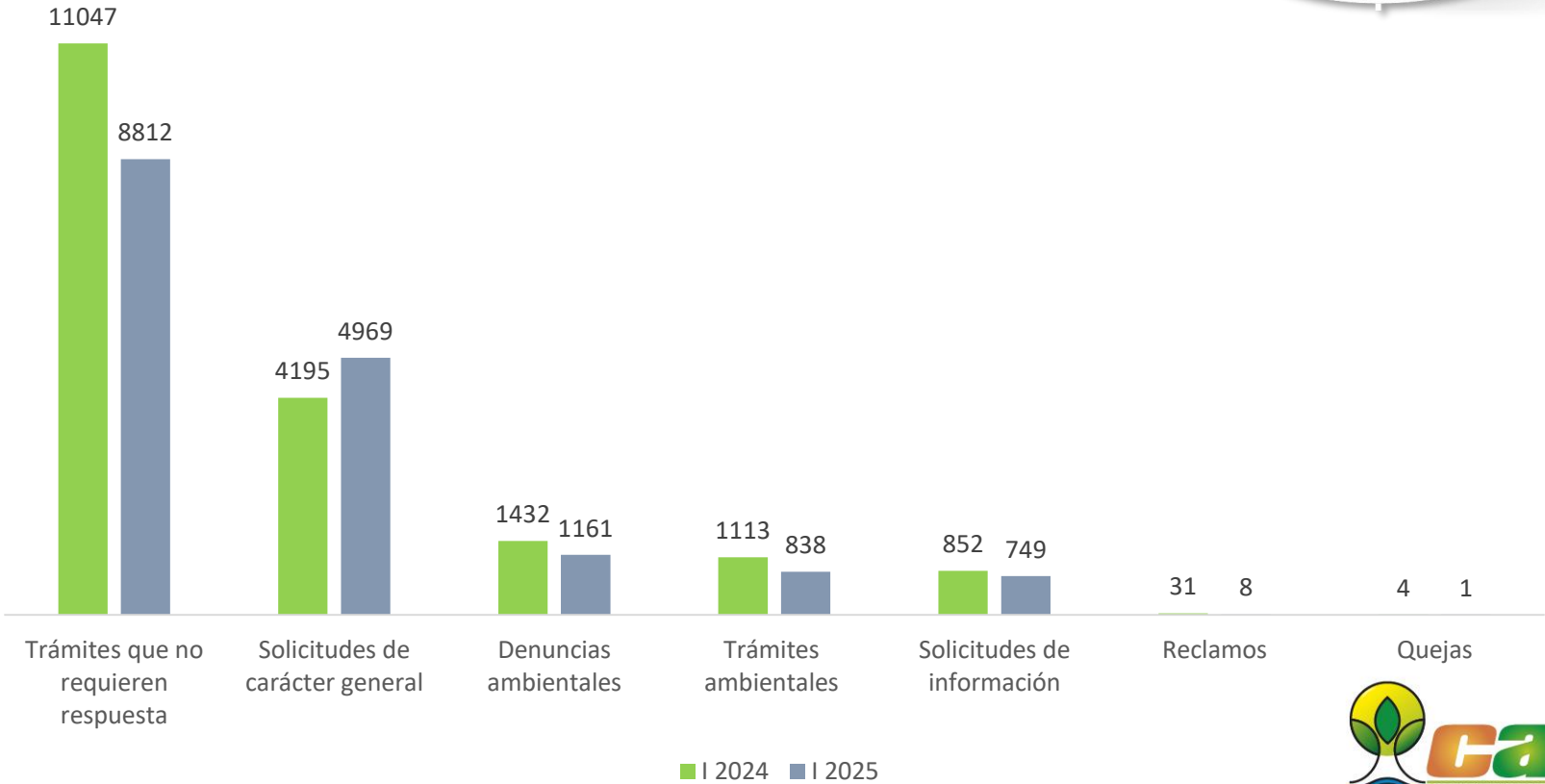
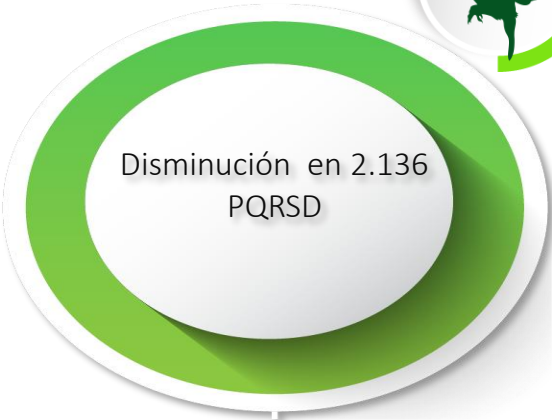
# PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



# COMPARATIVOS PQRSD RECIBIDAS 1 SEMESTRE AÑO 2024 V/S 2025



Se evidenció una disminución de 2.136 PQRSD equivalente al 11.4% en el primer semestre de 2025, comparado con el mismo periodo de tiempo de la vigencia anterior. Teniendo en cuenta que para la vigencia 2024 se recibieron **18.674** PQRSD y en el 2025 **16.538**, como se evidencia a continuación



# PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

**11.626**



Formulario de Página web:

**237**



Personal:

**4495**

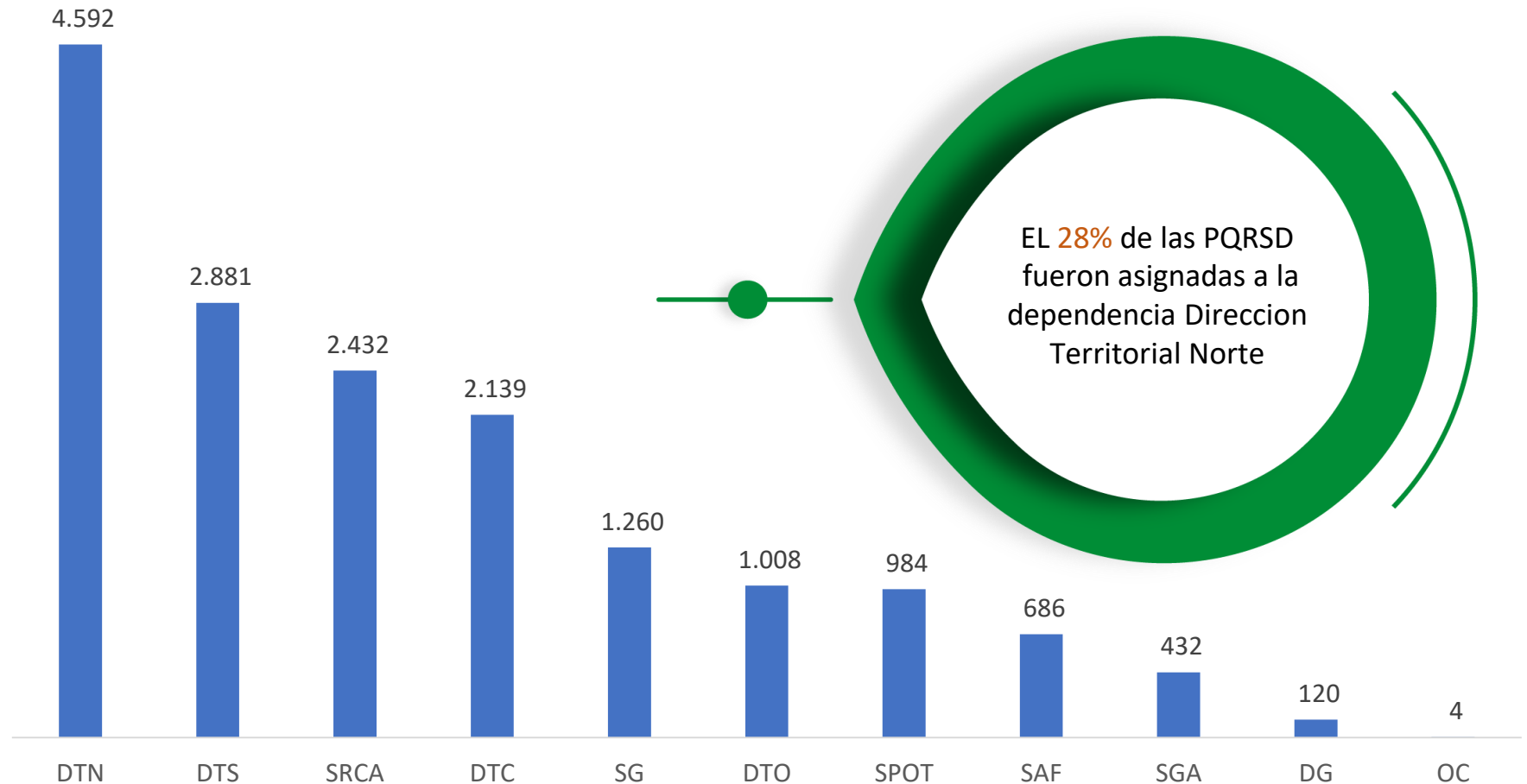


Telefónico:

**180**



# PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN





# SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS





# QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



A lo largo del primer semestre se presento **1 queja**, lo que refleja parte de la satisfacción del servicio recibido por parte de los usuarios.

| Consecutivo | Asunto                                                                                      | Estado  | Fecha de respuesta |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|
| 7482        | QUEJA - no respuesta oportuna a radicado enviado al Subdirector Administrativo y Financiero | Cerrado | 21/04/2025         |



Durante el segundo trimestre se presentaron **8 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.



Remitir a la oficina de control interno el seguimiento trimestral, reportando las PQRSD vencidas por dependencias.