

GESTIÓN DE PQRS

SEMESTRE II 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 julio a 31 de diciembre 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.

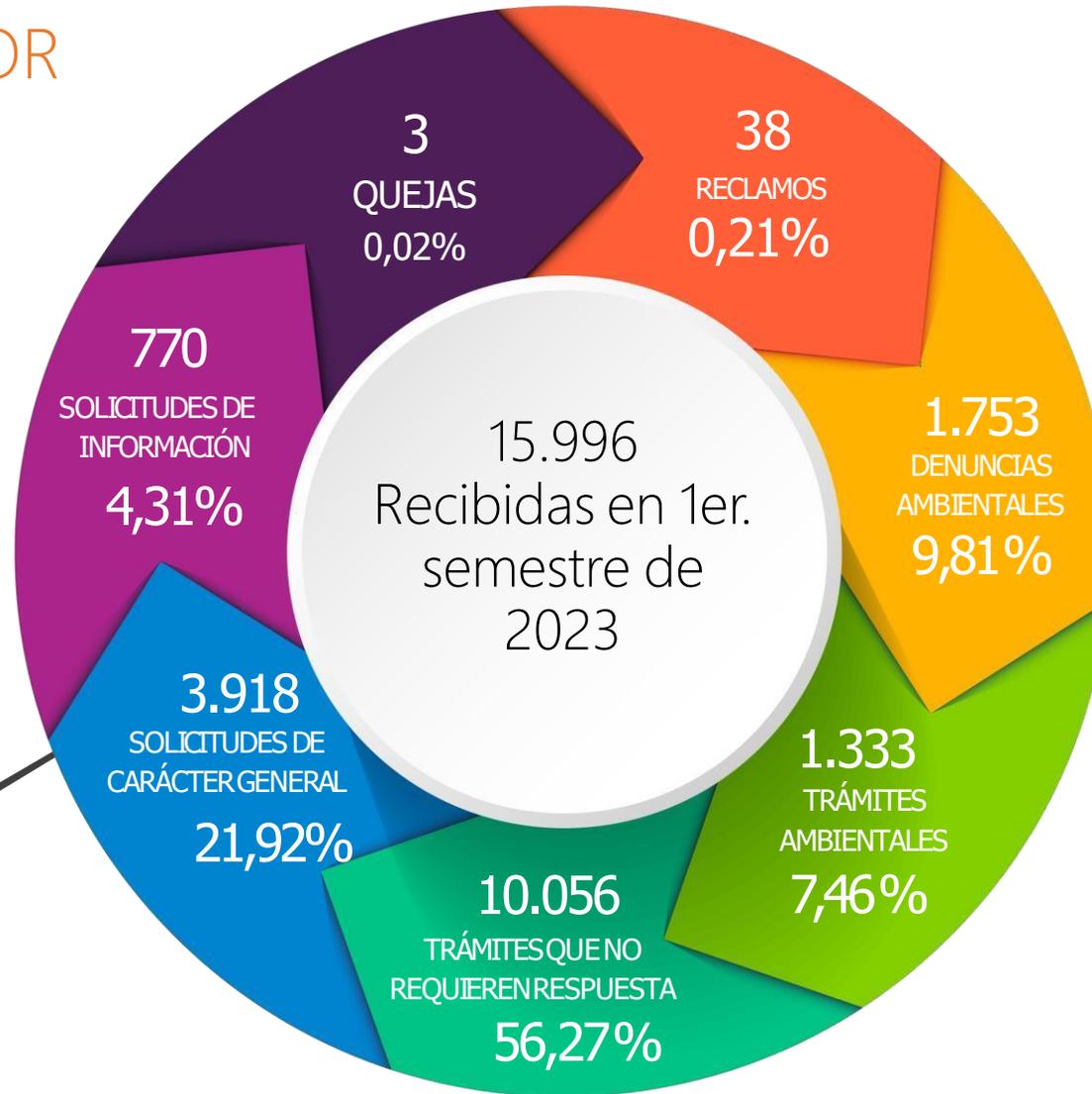
De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo semestre del año 2023, se recibieron 770 solicitudes de información, 53 menos que en el semestre anterior. Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las peticiones, no se negó el acceso a ninguna de ellas.



3.



PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

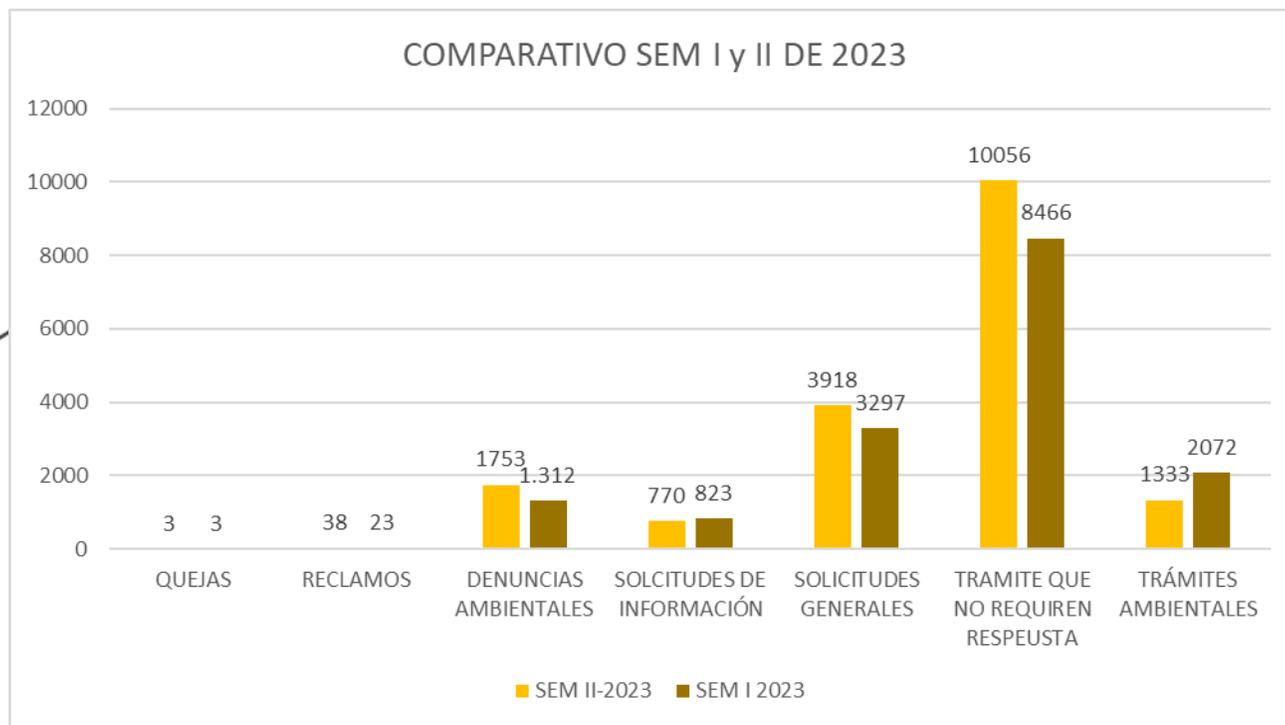


4.

COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS SEMESTRE I y II AÑO 2023

Se presenta un aumento de **1.875** pqrsd recibidas en el segundo semestre respecto al primer semestre de 2023; principalmente en trámites que no requieren respuesta, denuncias ambientales y solicitudes de carácter general, es decir que la carga frente a la respuesta de pqrsd fue mayor durante el segundo semestre.

Aumento de 1.875 requerimientos radicados



5.



PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correoelectrónico:

10.891



Formulario de página web:

1,728



Personal:

5.168



Telefónico:

84

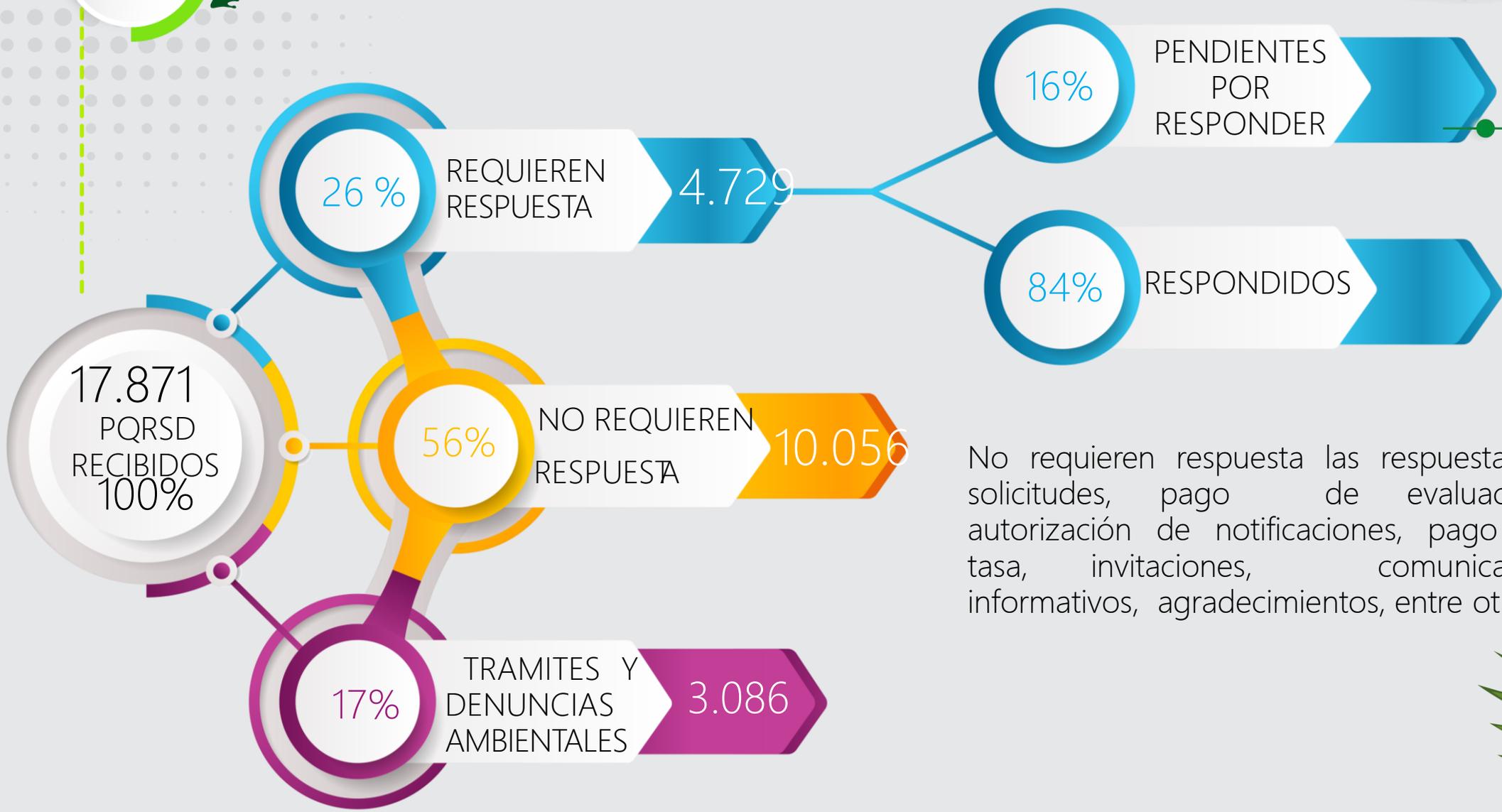


6.

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

7.



QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN



Durante el segundo semestre del año 2023, se presentaron 3 quejas las cuales se radicaron para su correspondiente trámite.



Durante el segundo semestre del año 2023, se presentó una denuncia por posible acto de corrupción que se presentó como queja, la cual fue tramitada y su respuesta fue publicada en <https://www.cam.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/respuestas-peticiones-anonimas/>.



Durante el segundo semestre se presentaron veintitrés (38) reclamos relacionados en su mayoría con facturación de tasas por uso de agua y embargos.

Fecha de radicación	Asunto	Fecha de respuesta
12/10/2023	Ciudadano denuncia inconformidad de la atención de una denuncia; debido que informa que la persona que denunció esta siendo amenazado por ese motivo.	3/11/2023



8.



RECOMENDACIONES

Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas en la acción correctiva **AC-004-2023_Riesgo Inoportunidad de PQRSD**, con el fin de mejorar la finalización oportuna de PQRSD, evitando los vencimientos en pro del 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

