



CORPORACIÓN AUTÓNOMA
REGIONAL DEL ALTO
MAGDALENA

Adriana Alarcón Rodríguez
Asesora de Dirección

Enero, 2023

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2021, las oficinas de Control Interno “Vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad”. Razón por la cual la Oficina de Control Interno de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM, presenta el informe de seguimiento a la gestión de las PQRSD.

Por medio del presente documento se pretende brindar a la ciudadanía herramientas visuales como tablas y gráficos con el fin de presentar información de fácil entendimiento sobre las PQRSD recibidas por los diferentes canales habilitados por la Corporación, así como la gestión y finalización oportuna de los requerimientos.

El insumo para la elaboración y análisis de este informe se generó desde el sistema de gestión documental Orfeo con corte a 31 de diciembre de 2022.

Los datos reportados se tabularon y clasificaron, de acuerdo a la especialidad, contenido y área, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental ORFEO, el cual recopila todas las PQRSD, correo certificado, comunicaciones radicadas personalmente, y los requerimientos tramitados a través de las mesas de ayuda SUIT y SIGEP. Es de anotar que el seguimiento se hace a todos los canales de comunicación de la corporación.

- Correo electrónico.
- Página web.
- Línea Telefónica fija y Móvil
- Personal

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- 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. El secreto profesional es inviolable.
- 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.
- Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.
- Decreto 19 de enero de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

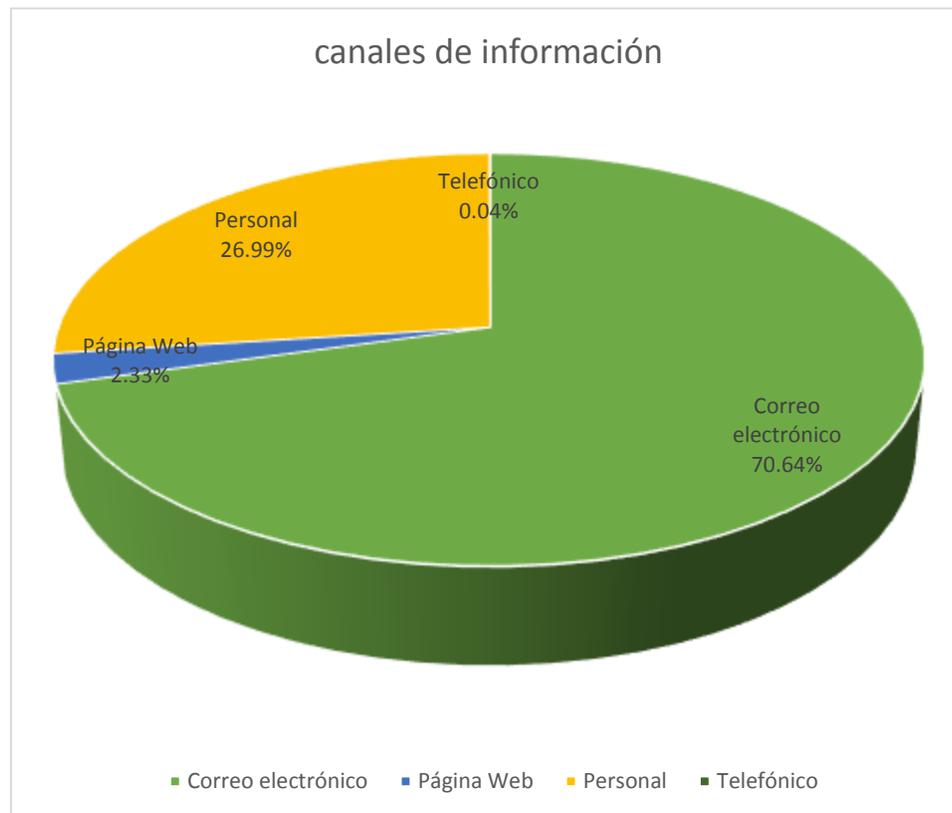
Sede Principal

3. CANALES DE COMUNICACIÓN - ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA CORPORACIÓN:

- Correo electrónico.
- Página web.
- Línea Telefónica fija y Móvil
- Personal

4. DESARROLLO DEL INFORME

4.1 clasificación de acuerdo a los canales de información



Durante el segundo semestre del año 2022, en la Corporación se recibieron 19.333 PQRSD, a través de los medios que se tienen disponibles como son Correo electrónico, página web, telefónico y personal.

Como se puede observar en la gráfica, el canal más usado por la ciudadanía para la radicación de requerimientos es el correo electrónico con un 70.64% correspondiente al 13.656 radicados, seguido por el canal personal con el 26.99%, La página web con 2.33% y El canal menos usado es el telefónico, con el 0.04%, de PQRSD por este medio.

5. “PQRSD” RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE /2022

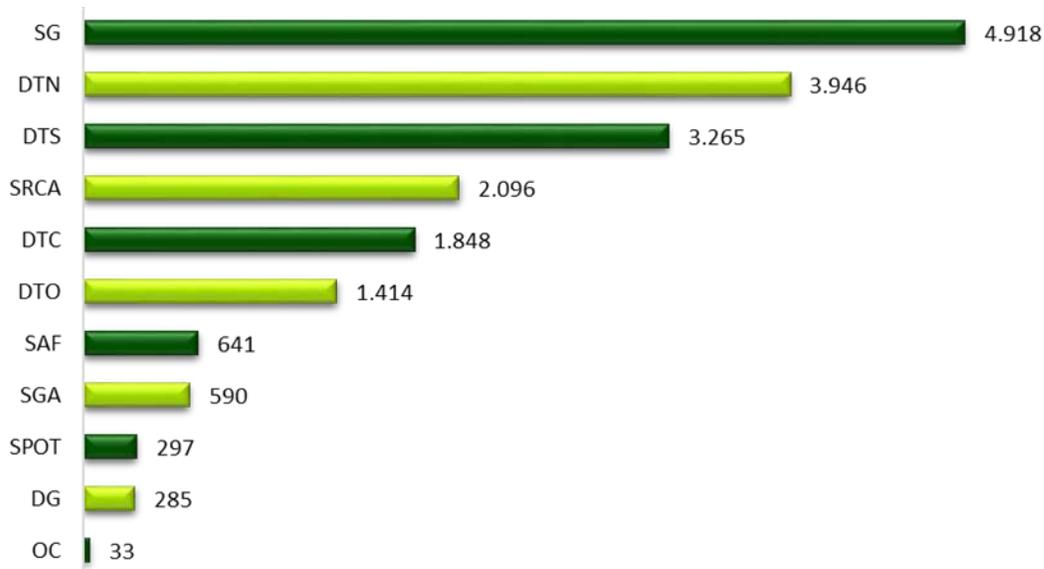
De acuerdo a la información contenida en el Sistema de Gestión Documental “ORFEO”, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (JULIO –DICIEMBRE 2022), la Corporación Autónoma del Alto Magdalena – CAM presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”, con una evidencia de 19.333, conforme al reporte trimestral del área de Gestión documental, tomando como insumo de verificación de los 2 últimos trimestres así:

“PQRSD”	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	279	305	584
SOLICITUDES DE CARÁCTER GENERAL - SOLICITUD COPIAS	1.866	1.595	3.461
QUEJAS	2	2	4
RECLAMOS	33	40	73
DENUNCIAS AMBIENTALES	1.027	1.015	2.042
TRÁMITES AMBIENTALES - PERMISOS- CONSIGNACIONES- COMPROBANTES DE PAGO - AUTO INICIO	1.557	1.082	2.639
TRÁMITES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA - INFORMATIVO- INFORMES - DCUMENTOS FACILITATIVOS- SALVOCONDUCTOS	4.174	6.356	10.530
TOTAL	8.938	10.395	19.333

5.1. TRAMITE DE LAS “PQRS”.

a- PQRS ASIGNADO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL	%
OC	12	21	33	0%
DG	143	142	285	1%
SPOT	157	140	297	2%
SGA	277	313	590	3%
SAF	323	318	641	3%
DTO	711	703	1.414	7%
DTC	950	898	1.848	9%
SRCA	1.061	1.035	2.096	10%
DTS	1.552	1.713	3.265	15%
DTN	1.977	1.969	3.946	19%
SG	3.232	1.686	4.918	31%
	10.395	8.938	19.333	



b- SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS

TRAMITES	No. DE PQRSD	%
Solicitud información, solicitud de copias, quejas y reclamos.	4122	
Requiere Respuesta	4.073	95%
Con Respuesta	3880	5%
Pendiente de Respuesta a 31-12-2022	193	
Indebida clasificación – no necesita respuesta	49	

De las 19.333 PQRSD, se verifica que 4.122 están dentro de la clasificación de las solicitudes de información, de copias, quejas y reclamos, de las cuales 4.073 se tienen clasificadas dentro del proceso establecido por la Ley para dar respuesta conforme a la reglamentación del derecho de petición, habiéndose dado respuesta a 3.880, pendiente del trámite 193 y 49 se les dio indebida clasificación por tanto no requieren de respuesta.

c- ATENCIÓN CHAT EN LINEA:

ATENCIÓN EN EL CHAT	
jul-22	33
ago-22	44
sep-22	38
oct-22	40
nov-22	34
dic-22	13

d- SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

La atención de la Corporación a las diferentes PQRSD, ha sido garantista del derecho fundamental de petición a los clientes externos, en aras de suministrar en tiempo la información requerida y demás tramites solicitados, pese a las deficiencias instituciones que se presentan.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a. La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para dar respuesta de manera oportuna y de fondo a las PQRSD, evidenciándose que, en este semestre no se presentaron acciones de Tutela como amparo al derecho fundamental de Petición.
- b. Los avances que se han dado desde el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con la priorización del fortalecimiento al Primer Nivel de Servicio, en aspectos tales como la contratación de recurso humano y la designación de funcionarios de las Direcciones Territoriales y demás áreas técnicas de la corporación, que actúan como enlaces de apoyo para las respuestas en este Nivel de Servicio.
- c. Se evidencia las acciones de mejora que evitan la permanente materialización del riesgo, con mecanismos de mejora en aras de evitar dar respuestas incompletas o fuera de los términos de Ley.

6.1 RECOMENDACIONES

- a. Se sugiere revisar y ajustar en el Sistema ORFEO, lo pertinente a la duplicidad de peticiones, la indebida clasificación de las PQRSD, lo que afecta la asignación correcta al área respectiva para la adecuada respuesta.
- b. Es importante la designación de un judicante de apoyo a las funcionarias encargadas de la clasificación de la información y proyección de las mismas, como mecanismo de mejora y evitar que se continúe con la indebida clasificación y/o vencimiento de las respuestas a las PQRSD.
- c. Establecer estrategias administrativas de campaña para dar respuesta oportuna a las diferentes PQRSD.
- d. De presentarse una asignación que no corresponda, el funcionario deberá dar traslado de manera inmediata al competente para la respuesta dentro del término de las PQRSD.



Adriana Alarcón Rodríguez
Asesor oficina de Control Interno

Sede Principal