

INFORME I SEMESTRE

PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias

De Enero a Junio de 2018



Huila resiliente, territorio natural de paz

PRESENTACION

La Asesora de Dirección presenta informe consolidado de PQRS – Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - recibidas y atendidas por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 enero y 30 de Junio de 2018, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Corporación durante el primer semestre de 2018 en materia de cumplimiento a la respuesta de PQRS.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Entidad durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó. Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las quejas, reclamos y sugerencias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar le prestación del servicio.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente y en especial la Resolución No. 0571 del 19 de Febrero de 2018 “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las solicitudes o peticiones presentadas ante la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM”, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por la Corporación, se define:

Derecho de Petición:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: Requerimiento de información, documentación y/o consultas que tengan relación directa con las funciones de la CAM. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. Consulta: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. **Solicitud de Información Pública:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
4. **Peticiones entre autoridades:** Las peticiones que se reciba de los integrantes de los órganos de elección popular (Congreso, Cámara, Asambleas Departamentales, Concejos y otros), esta deberá resolverla en un término de cinco (05) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en los procedimientos internos.
5. **Queja:** Manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados. Deberán atenderse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
6. **Reclamo:** Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión... Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
7. **Sugerencia:** Insinuación formulación e ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
8. **Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

CANALES DE ATENCIÓN

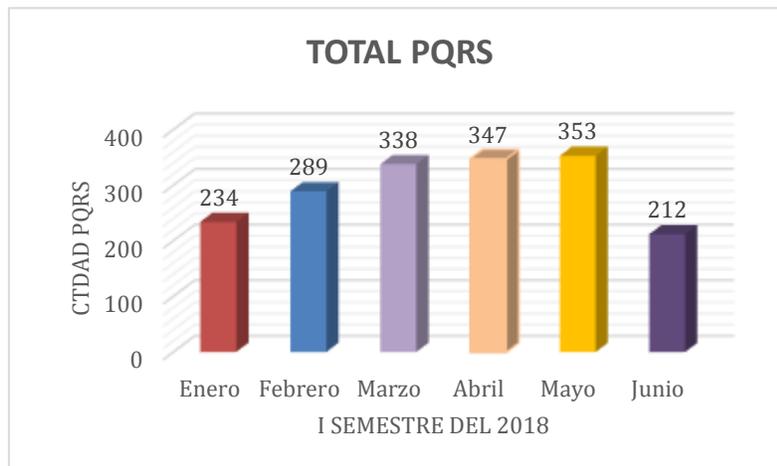
La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales es para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

CANAL	ATENCIÓN
<p>PRESENCIAL: Atención personal en el Centro de Atención al Usuario CAU de la Sede principal y en las Direcciones Territoriales, donde se orienta y se brinda información al ciudadano para Realizar cualquier trámite o solicitud, se reciben las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y demás comunicaciones.</p>	<p>Neiva: Carrera 1 No. 60-79. Garzón: Carrera 4A No. 4-46 La Plata: Carrera 6 No. 5-46 Pitalito: Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito - San Agustín.</p>

<p>TELEFÓNICA: Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas, eventos que la Corporación desarrolla, situaciones ciudadanas sobre cómo proceder ante eventos que puedan ocurrir en temas que necesiten la atención de la Corporación y preguntas más frecuentes sobre temas de competencia de la CAM, a través de su teléfono fijo</p>	<p>Neiva PBX (57 8) 8765017 - Fax (57 8) 876 5344 La Plata: Teléfono (57 8) 837 1500 – Pitalito: Teléfono (57 8) 835 4422 Garzón: Teléfono (57 8) 833 2444 Línea gratuita: 01 8000 960260</p>
<p>ESCRITA: El canal de Ventanilla Única permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, solicitar trámites, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer institucional de la Corporación. De igual forma, se cuenta con Buzones de Quejas y Sugerencias.</p>	<p>Neiva: Carrera 1 No. 60-79. Garzón: Carrera 4A No. 4-46 La Plata: Carrera 6 No. 5-46 Pitalito: Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito - San Agustín.</p>
<p>VIRTUAL: Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicación. El ciudadano puede tramitar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones y/o hacer seguimiento a la respuesta de su requerimiento, obtener información sobre los trámites ambientales de la Corporación, sus requisitos y formularios de diligenciamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Página Web www.cam.gov.co • Correo electrónico: camhuila@cam.gov.co • Correos corporativos publicados en la página web. • Correo notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@cam.gov.co • Chat Institucional: Ayuda en línea • Redes sociales: <i>Twitter</i>: @camhuila <i>Facebook</i>: Facebook.com/cam

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el primer semestre de 2018 fueron radicados en total 1.773 requerimientos en La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, así:

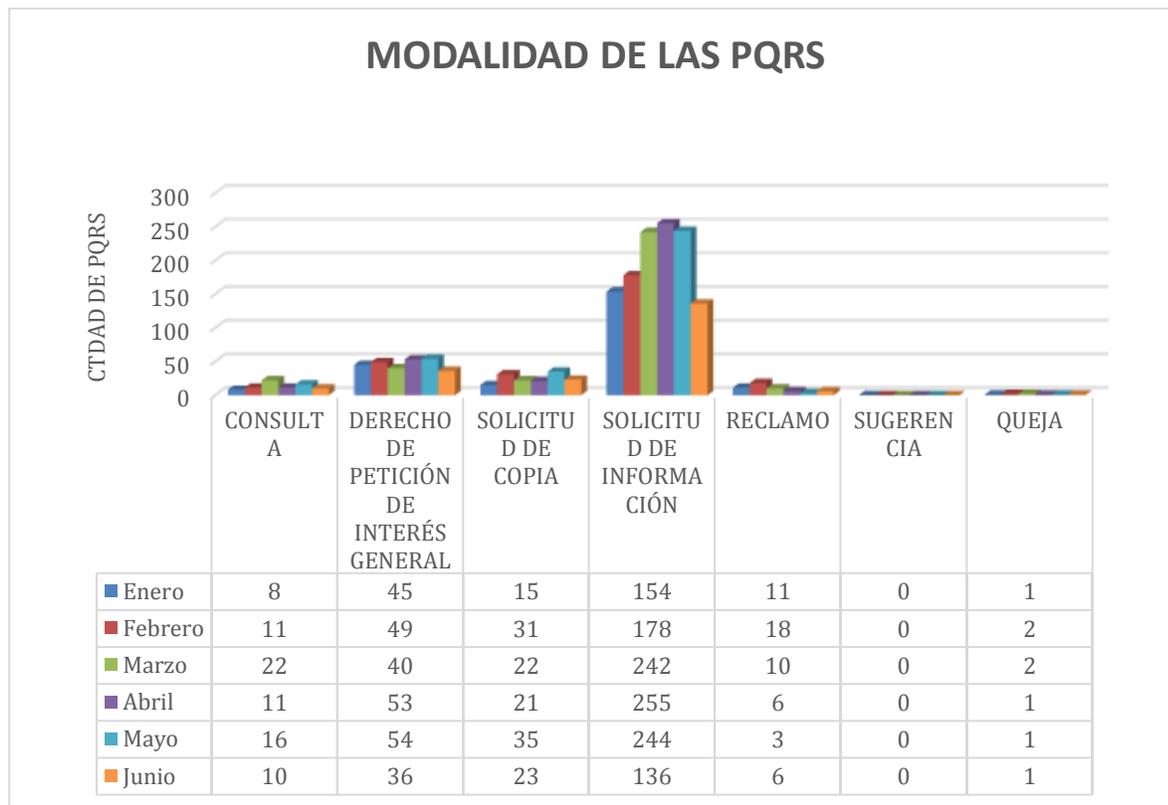


Fuente: OCI. Gráfico 1.

Peticiones y modalidades

Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención de la CAM, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, de la siguiente manera:

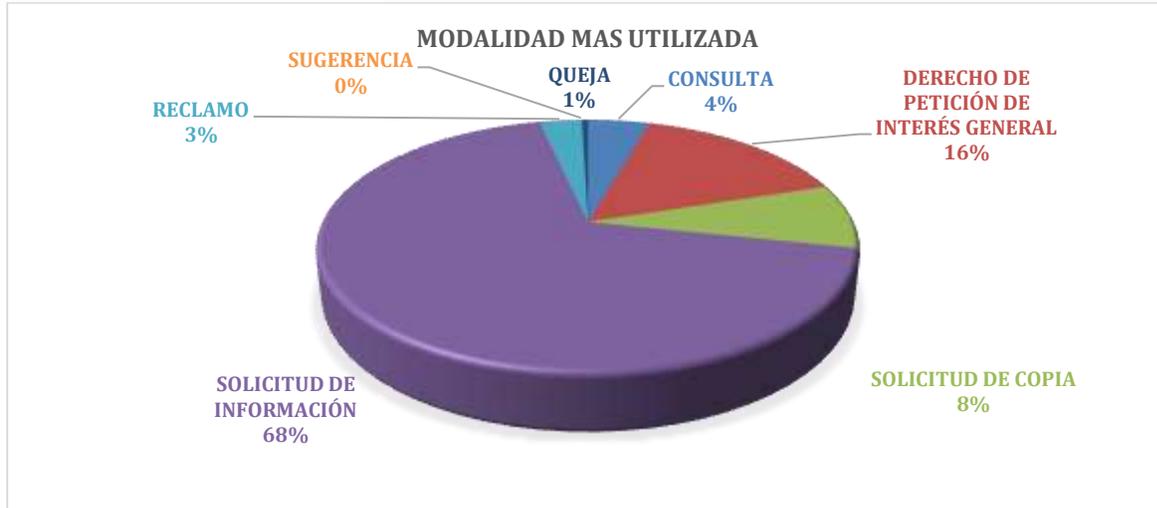
En el periodo informado se radicaron 78 solicitudes de consulta, 277 Derechos de Petición, 147 solicitudes de copias, 1.209 solicitudes de información, 54 reclamos y 8 quejas así:



Fuente: OCI. Gráfico 2.

Modalidades de petición más utilizada

De acuerdo con las modalidades de petición más utilizada por los ciudadanos fue la solicitud de información en donde fueron radicados un 68% del total de peticiones, seguido por los Derechos de Petición que agrupó un 16%, luego las Solicitudes de copias 8%, Consultas con 4%, Reclamos con el 3% y Quejas con 1%.



Fuente: OCI. Gráfico 3.

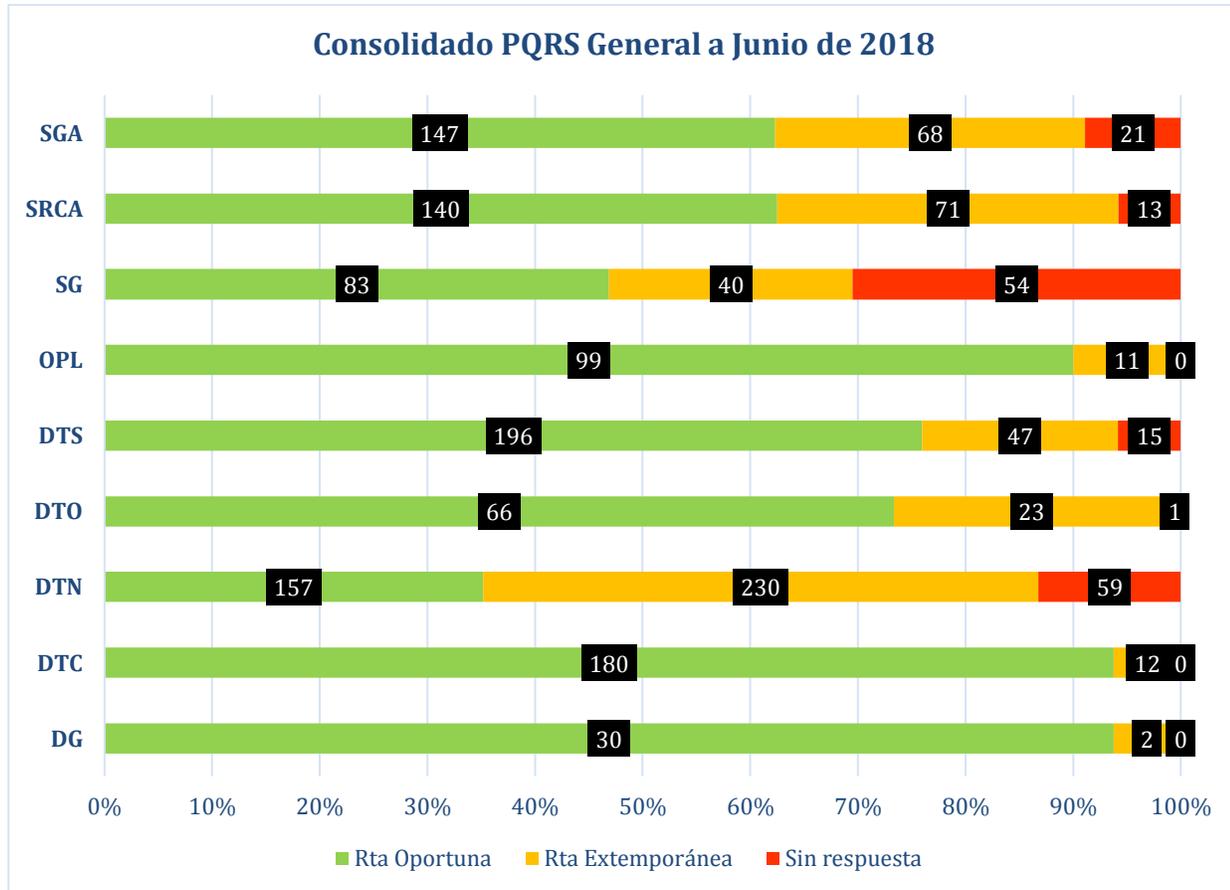
CLASIFICACION Y TIEMPOS DE RESPUESTA

De las 1.765 solicitudes radicadas en la Corporación durante a la fecha de corte del presente informe se observa que, del total de PQRS, 1.602 (91%) han sido respondidas y un total de 163 (9%) se encuentran sin respuesta. Se hace necesario aclarar que, de las 1.602 peticiones atendidas, 504 de ellas, a pesar de haber surtido el trámite no se entregaron en los términos señalados.



Fuente: OCI. Gráfico 4.

Respuestas por Dependencia



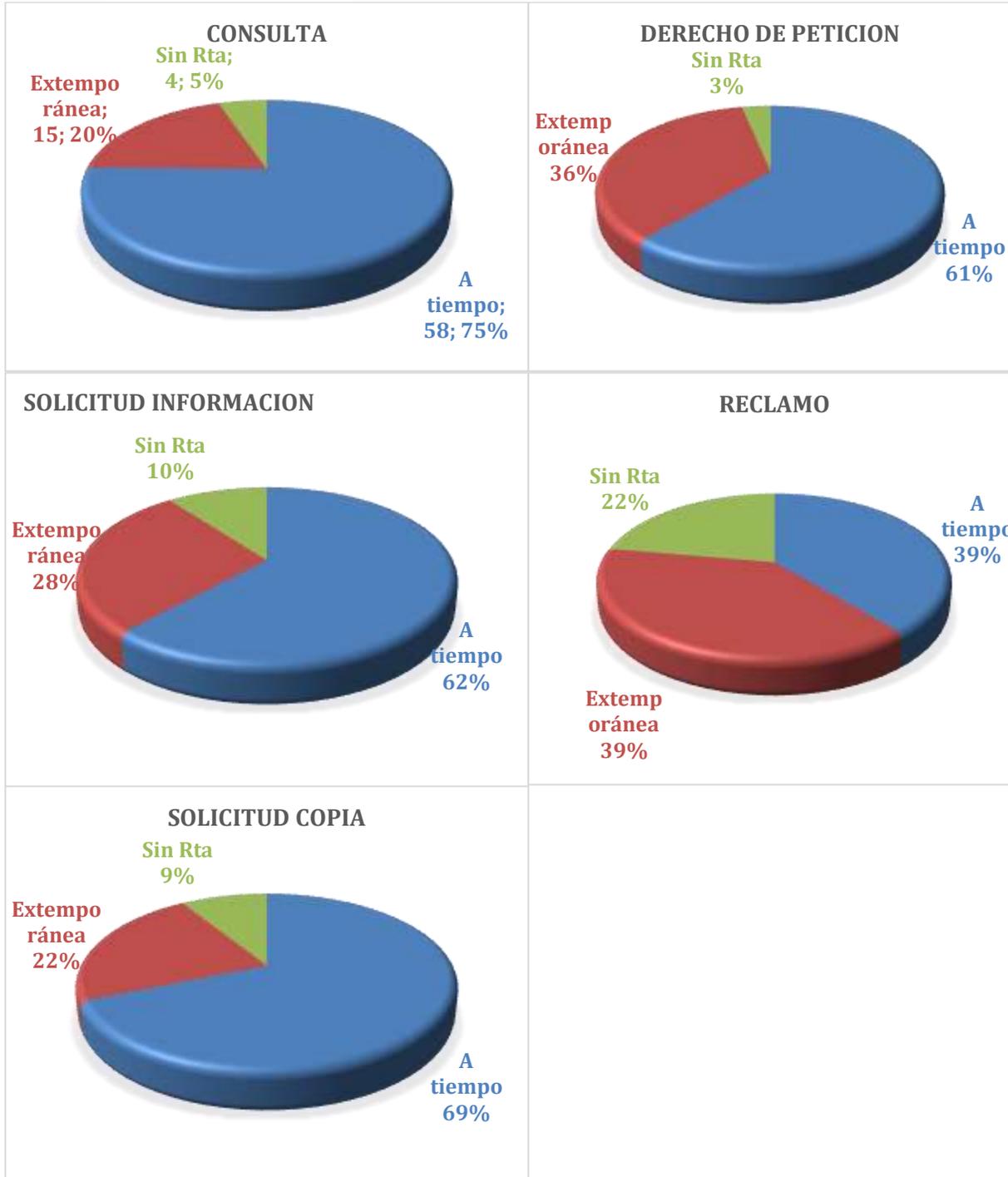
Fuente: OCI. Gráfico 5.

Como se observa, las peticiones que percibe la Corporación por cada una de sus dependencias en su orden: Dirección Territorial Norte (446), Dirección Territorial Sur (258), Subdirección de Gestión Ambiental (236), Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental (224), Dirección Territorial Centro (192), Secretaría General (177), Oficina de Planeación (110), Dirección Territorial Occidente (90) y Dirección General (32).

Se observa que aquellas dependencias que perciben mayor número de solicitudes por parte de la ciudadanía, son las que reportan algún porcentaje de PQRS sin respuesta; entre tanto, las dependencias que menor cantidad de solicitudes tienen, son las que mayor eficiencia muestran a la hora de satisfacer los requerimientos de los usuarios.

Respuestas por Tipo de PQRS

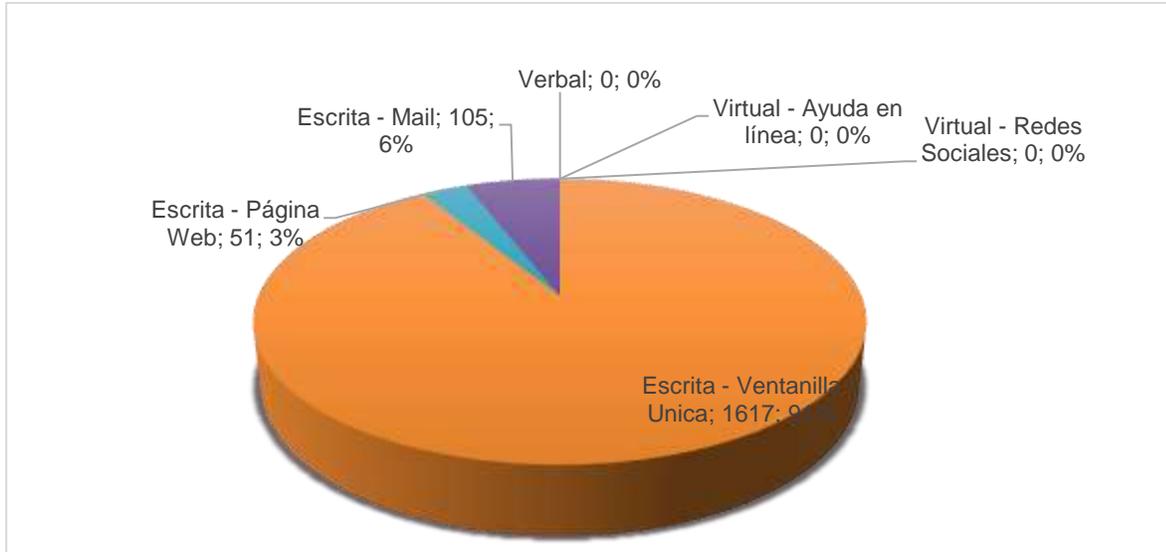
A continuación se presenta de manera gráfica el comportamiento de respuestas a las PQRS en la CAM, de acuerdo a su clasificación:



CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRS.

En el primer semestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue de manera escrita a través de la Ventanilla Única 91%, seguido por la comunicación escrita a través del correo electrónico camhuila@cam.gov.co 6% y a través del

formulario electrónico de la Página Web un 3%, por último, no se observó la utilización del buzón de sugerencias, redes sociales, o de manera verbal, de acuerdo con los datos estadísticos:



Fuente: OCI. Gráfico 4.

Atención Presencial

En el primer semestre de 2018, se dio atención oportuna a 6.569 ciudadanos que se acercaron al Centro de Atención al Usuario, suministrando información, o direccionando a la dependencia competente, así:



Fuente: OCI. Gráfico 5.

Traslados

De las 1.765 solicitudes que se radicaron en la CAM durante el primer semestre de 2018, se dio traslado por competencia a otras entidades a 23 requerimientos equivalentes al 1,3% dentro de los términos señalados.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Asesora de Dirección realiza control permanente de las quejas, reclamos, sugerencias formuladas ante la CAM, a través del aplicativo Orfeo y correo institucional: camhuila@cam.gov.co ; generando los respectivos informes a cada una de las dependencias a través de presentaciones para los Comités Directivos y/o mails enviados a los funcionarios. Se aclara que el sistema documental Orfeo, registra alarmas bajo el método de semáforo para cada uno de los radicados en las bandejas de cada usuario.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

Desde el Centro de Atención al Usuario se aplicaron aleatoriamente 147 encuestas de satisfacción tomando de referencia la base de datos CITA de los usuarios solicitantes de trámites y servicios durante el primer semestre del 2018, utilizando el Formato F-CAM-046 Encuesta de Satisfacción al Cliente. Estos son los resultados

PREGUNTAS		CALIFICACION				
		5	4	3	2	1
1	La calidad del servicio brindado por la CAM	95	39	10	1	2
2	La amabilidad y cordialidad del personal de la CAM	109	32	3	2	1
3	Oportunidad del servicio recibido	85	41	14	4	3

Pregunta No. 1. El 64% de los usuarios calificó la calidad del servicio recibido por parte de la Corporación como 5: Excelente; el 26% 4: Bueno; el 6% 3: Regular, el 0,6% 2: Deficiente y el 1,3% 1: Malo. Los usuarios que manifiestan inconformidad en la calidad del servicio han referido que el motivo de su respuesta es la atención y demora en los trámites.

Pregunta No. 2. El 74% de los usuarios calificó como 5: Excelente la amabilidad y cordialidad de personal de la CAM, mientras que el 21% 4: Bueno; el 2% 3: Regular, el 1,3% 2: Deficiente y el 0,6% 1: Malo. Los usuarios que manifiestan inconformidad en la calidad del servicio han referido que el motivo de su respuesta es la atención.

Pregunta No. 3. El 57% de los usuarios considera 5: Excelente la oportunidad del servicio recibido; el 27% 4: Bueno; el 9,5% 3: Regular, el 2,7% 2: Deficiente y el % 2: Malo. Los usuarios que manifiestan inconformidad en la calidad del servicio han referido que el motivo de su respuesta es la demora en los trámites.

Otras recomendaciones de los Usuarios:

Recomendación - sugerencia	Total
Relacionadas con demora en el trámite	34
Felicitaciones – Reconocimiento	7
Mejorar atención al usuario	5

Ejercer más Autoridad Ambiental	2
Visita y seguimiento	3
Orientación en los trámites	2
Ampliar canales para la atención al usuario	2
Aumentar participación ciudadana	1
Mejorar infraestructura parqueadero motos	1
Aumentar personal para agilizar trámites	1

El manejo de éstas recomendaciones y/o sugerencias serán tenidas en cuenta en las acciones de mejoramiento derivadas del análisis gerencial que se realiza al Informe de Revisión por la Dirección del II Semestre de 2018, a l

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS:

Se coordinó la gestión para acciones de mejora en la prestación del servicio teniendo en cuenta las estadísticas de contenido de las PQRS, tales como:

- ✓ Resolución No. 0571 del 19 de Febrero de 2018 “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las solicitudes o peticiones presentadas ante la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM”.
- ✓ Divulgación de la precitada Resolución a través de mail, Comités Directivos y Encuentros Conversacionales. Capacitación SRCA.
- ✓ Mejora al aplicativo Orfeo para integración con las PQRS recibidas por página web.
- ✓ Instructivo de cómo archivar PQRS desde la página web, socializado con todo el personal vía mail.
- ✓ Informes de seguimiento a PQRS publicados en DRIVE y compartido con Jefes de dependencia.
- ✓ Campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRS haciendo énfasis en términos de respuestas: mails, protector de pantalla, plegables



- ✓ Capacitaciones a los responsables del trámite de quejas institucionales.
- ✓ Formulación, socialización y sensibilización del Protocolos de Atención al Ciudadano. Publicación en Página web.
- ✓ Generación de circulares por parte de la Dirección General recordando el trámite y requisitos de los documentos de salida.

- ✓ Fortalecimiento Ventanilla Única, mediante la contratación de personal de apoyo.
- ✓ Fortalecimiento Ventanilla Única, mediante la adquisición de intercomunicadores de ventanilla.
- ✓ Fortalecimiento del Centro de Atención al Usuario, mediante la vinculación de personal de apoyo para el asesoramiento de registro en VITAL.
- ✓ Capacitación de funcionarios en funcionamiento VITAL y Listas de Chequeo de trámites ambientales.
- ✓ Generación de 23 listas de chequeo de trámites ambientales, publicadas en página web y carpeta de consulta al ciudadano en el CAU.
- ✓ Informes de seguimiento a documentos no escaneados en el sistema de gestión documental Orfeo. Seguimiento y resultados.
- ✓ Informes de seguimiento a radicados actuales en las bandejas de funcionarios, pendientes de archivo. Seguimiento y resultados

RECOMENDACIONES

De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRS en el primer semestre del 2017 y al seguimiento y control adelantando por la Asesora de Dirección, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano en la Corporación.

- Generar estrategias para la capacitación y retroalimentación de los resultados del presente informe, con los servidores públicos.
- Establecer acciones de mejora en las dependencias a que haya lugar, con el fin de hacer seguimiento a la respuesta oportuna de PQRS, mejorando el indicador.
- Analizar el estado de PQRS en cada dependencia, como tema de los Encuentros Conversacionales.
- Mejorar la funcionalidad de Orfeo, para facilitar la respuesta a PQRS por parte de los servidores públicos.
- Realización de talleres promoviendo la cultura del servicio al Ciudadano.
- Continuar con la aplicación de encuestas de satisfacción en el Centro de Atención al Usuario para conocer la percepción del ciudadano respecto al servicio prestado.

Atentamente,

ZORAYA MARCELA SANCHEZ CALDERON

Asesor Dirección

Julio 27 de 2018