

INFORME II SEMESTRE

PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias

De Julio a Diciembre 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 de Julio y 31 de Diciembre 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 segundo 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, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales son para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

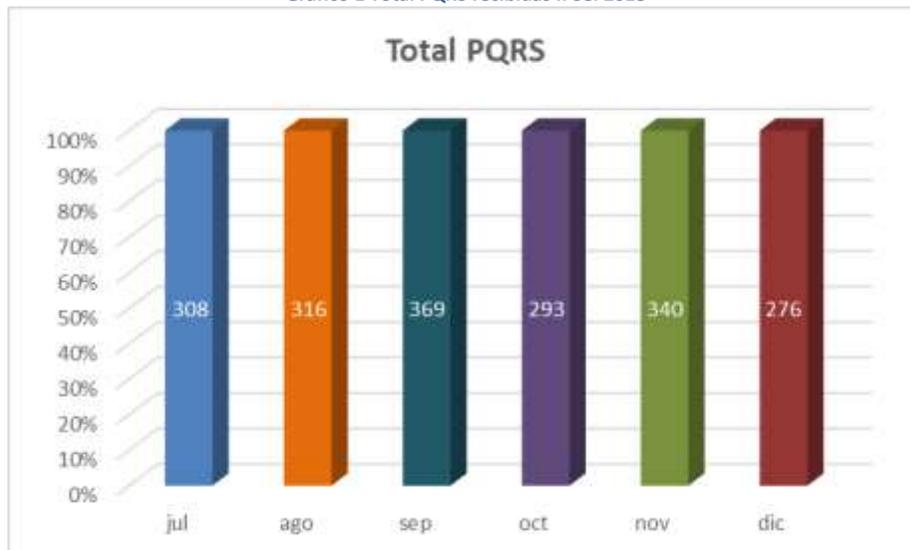
CANAL	ATENCIÓN
PRESENCIAL: Atención personal en el Centro de Atención al Usuario CAU de la Sede principal y en las Direcciones Territoriales, donde se orienta y se brinda información al ciudadano para Realizar cualquier trámite o solicitud, se receptionan las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y demás comunicaciones.	Neiva: Carrera 1 No. 60-79. Garzón: Carrera 4A No. 4-46 La Plata: Calle 5 No. 5-44 Pitalito: Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito - San Agustín.
TELFÓNICA: 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	Neiva PBX (57 8) 8765017 - Fax (57 8) 876 5344 La Plata: Teléfono (57 8) 837 0080 – Pitalito: Teléfono (57 8) 835 4422 Garzón: Teléfono (57 8) 833 2444

<p>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>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: Calle 5 No. 5-44 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 segundo semestre de 2018 fueron radicados en total **1.902** requerimientos en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, así: en julio se formularon 308, en agosto 316, en septiembre 369, en octubre 293, en noviembre 340 y en diciembre 276.

Gráfico 1 Total PQRS recibidas II Se. 2018



Fuente: AD

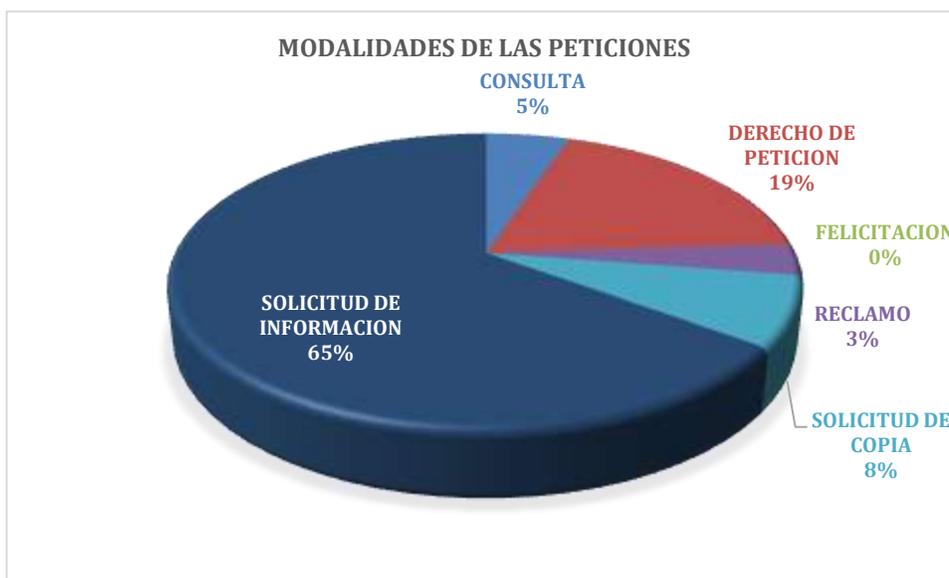
Como se observa, el número de peticiones radicadas por los grupos de valor podría considerarse constante en los últimos 6 meses del año, con un promedio de 310 peticiones por mes. En diciembre, hay una leve disminución respecto a los meses anteriores.

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 procurando el cumplimiento de los términos de la ley, de la siguiente manera:

De acuerdo con las modalidades de **solicitudes más utilizadas por los ciudadanos el semestre informado, fue la solicitud de información de interés general y/o particular en donde fueron radicados un 65% del total de peticiones (1.234)**, seguido por aquellas que invocan el Art. 23 de la C.P.C. Derecho de Petición con el 19% (359); 8% solicitudes de copias (146), 5% consultas (97) y 3% reclamos (66).

Gráfico 2 Modalidades de las Peticiones recibidas II Sem 2018



Fuente: AD

Solicitud de Información

Ingresaron **1.234** peticiones (solicitud de información de interés general y/o particular) a través de los siguientes canales de atención:

Mes	Peticiones					Total
	E-mail	Formulario Web	Comunicación Escrita	Presencial	Telefónico	
Julio	111	7	87	0	0	205
Agosto	2	3	203	0	0	208

Septiembre	5	0	226	0	0	231
Octubre	16	8	170	0	0	194
Noviembre	5	6	192	0	0	203
Diciembre	11	0	182	0	0	193

Derechos de Petición

Ingresaron **359** solicitudes que invocan el Art. 23 de la Constitución Política de Colombia, a través de los siguientes canales de atención:

Derechos de Petición						
Mes	E-mail	Formulario Web	Comunicación Escrita	Presencial	Telefónico	Total
Julio	17	3	45	0	0	65
Agosto	0	0	53	0	0	53
Septiembre	0	0	84	0	0	84
Octubre	5	0	44	0	0	49
Noviembre	2	4	55	0	0	61
Diciembre	4	0	43	0	0	47

Solicitud de Copias

Ingresaron **146** consultas a través de los siguientes canales de atención:

Solicitud de Copias						
Mes	E-mail	Formulario Web	Comunicación Escrita	Presencial	Telefónico	Total
Julio	8	0	8	0	0	16
Agosto	0	1	29	0	0	30
Septiembre	0	0	23	0	0	23
Octubre	2	0	24	0	0	26
Noviembre	1	0	34	0	0	35
Diciembre	0	0	16	0	0	16

Consultas

Ingresaron **97** consultas a través de los siguientes canales de atención:

Consultas						
Mes	E-mail	Formulario Web	Comunicación Escrita	Presencial	Telefónico	Total
Julio	11	0	9	0	0	20
Agosto	1	0	18	0	0	19
Septiembre	0	0	16	0	0	16
Octubre	2	10	0	0	0	12
Noviembre	0	0	16	0	0	16
Diciembre	0	0	14	0	0	14

Reclamos

Ingresaron **66** consultas a través de los siguientes canales de atención:

Reclamos						
Mes	E-mail	Formulario Web	Comunicación Escrita	Presencial	Telefónico	Total
Julio	1	0	1	0	0	2
Agosto	0	0	6	0	0	6
Septiembre	0	0	15	0	0	15
Octubre	0	0	12	0	0	12

Noviembre	1	0	24	0	0	25
Diciembre	0	0	6	0	0	6

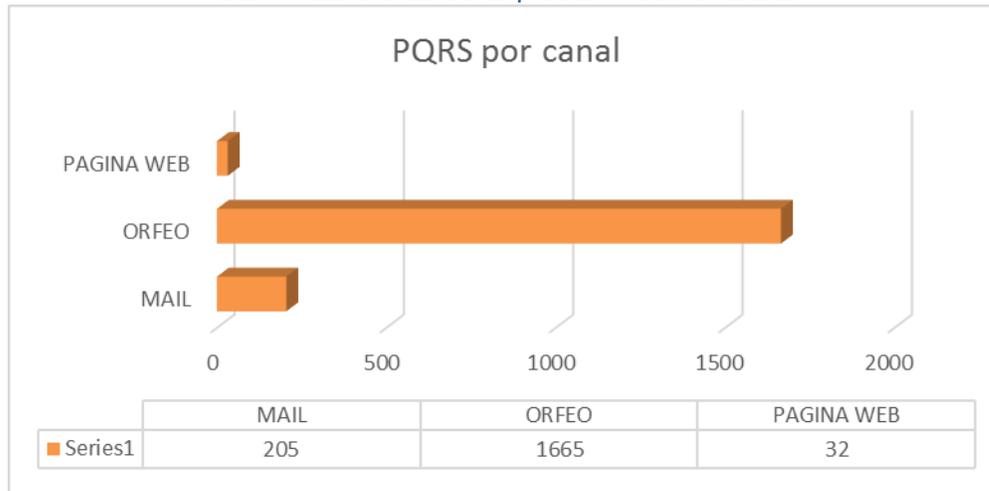
Quejas

En el segundo semestre del 2018, se recibió por parte de los grupos de valor un total de **8** quejas en contra de funcionario público, las cuales fueron atendidas en un 100% por la oficina de control interno disciplinario dentro los 5 días hábiles siguientes a su radicación, bajo los radicados: SG – 21 – 08 – 2018, SG – 21 – 09 – 2018, SG – 21 – 10 – 2018, SG – 21 – 11 – 2018, SG – 21 – 12 – 2018, SG – 21 – 13 – 2018, SG – 21 – 14 – 2018, SG – 21 – 15 – 2018. Dichas quejas cursan según el procedimiento respectivo.

PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

En el segundo semestre de la vigencia 2018, **el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue de manera física** en nuestras 4 ventanillas únicas con un 88% (1.665 solicitudes), seguido por el correo electrónico camhuila@cam.gov.co con un 11% y por último, se observó que en un porcentaje mínimo (2%; 32 solicitudes) se atendieron por el formulario dispuesto en la página Web: <http://www.cam.gov.co/servicios/pqrs-alias-2.html>, de acuerdo con los datos estadísticos.

Gráfico 3 Canal de atención de las peticiones recibidas II Sem 2018

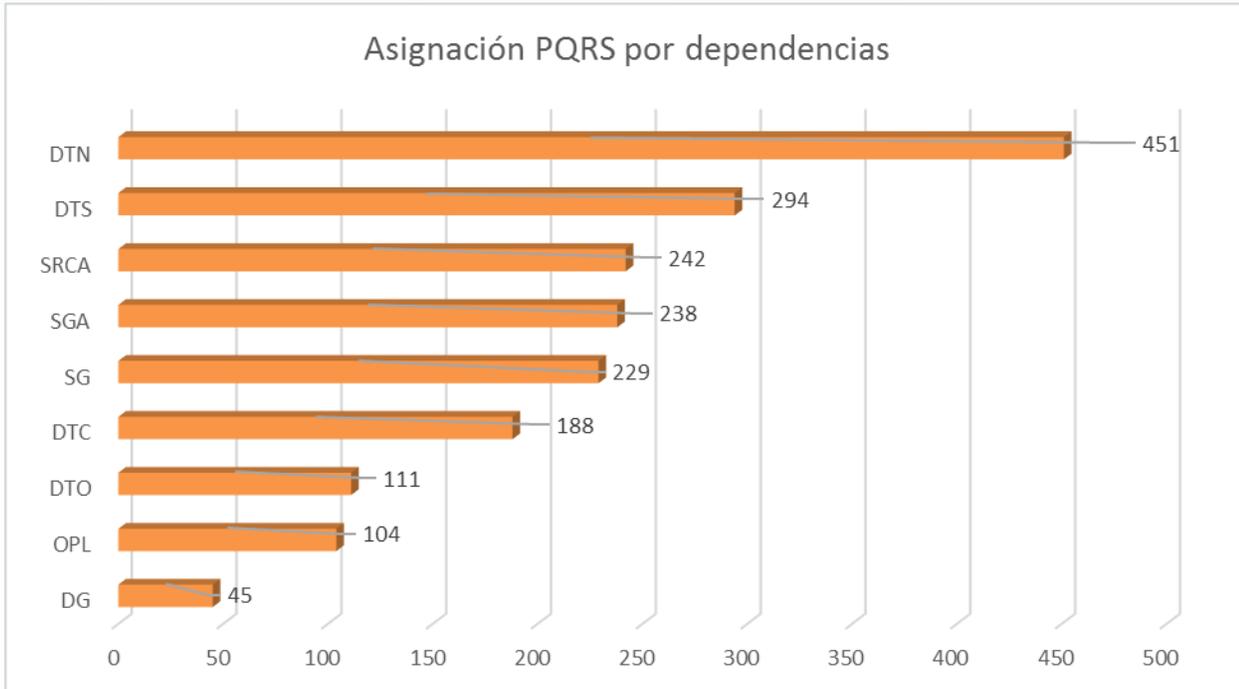


Fuente: AD

PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

En el II Semestre del 2018, **el 24% de las peticiones fueron asignadas a la DTN (451)**, como se muestra:

Gráfico 4 Asignación PQRS recibidas II Sem 2018 a las dependencias



Fuente: AD

TIEMPOS DE RESPUESTA A PQRS

En el semestre informado, se concluye que el **98,48%** de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias se atendieron de manera oportuna y del 1,52% no se tiene información de respuesta a la fecha de corte del presente informe. En el siguiente gráfico se observa la gestión de PQRS por cada dependencia.

Gráfico 5 Respuesta de las PQRS recibidas en el II Sem del 2018

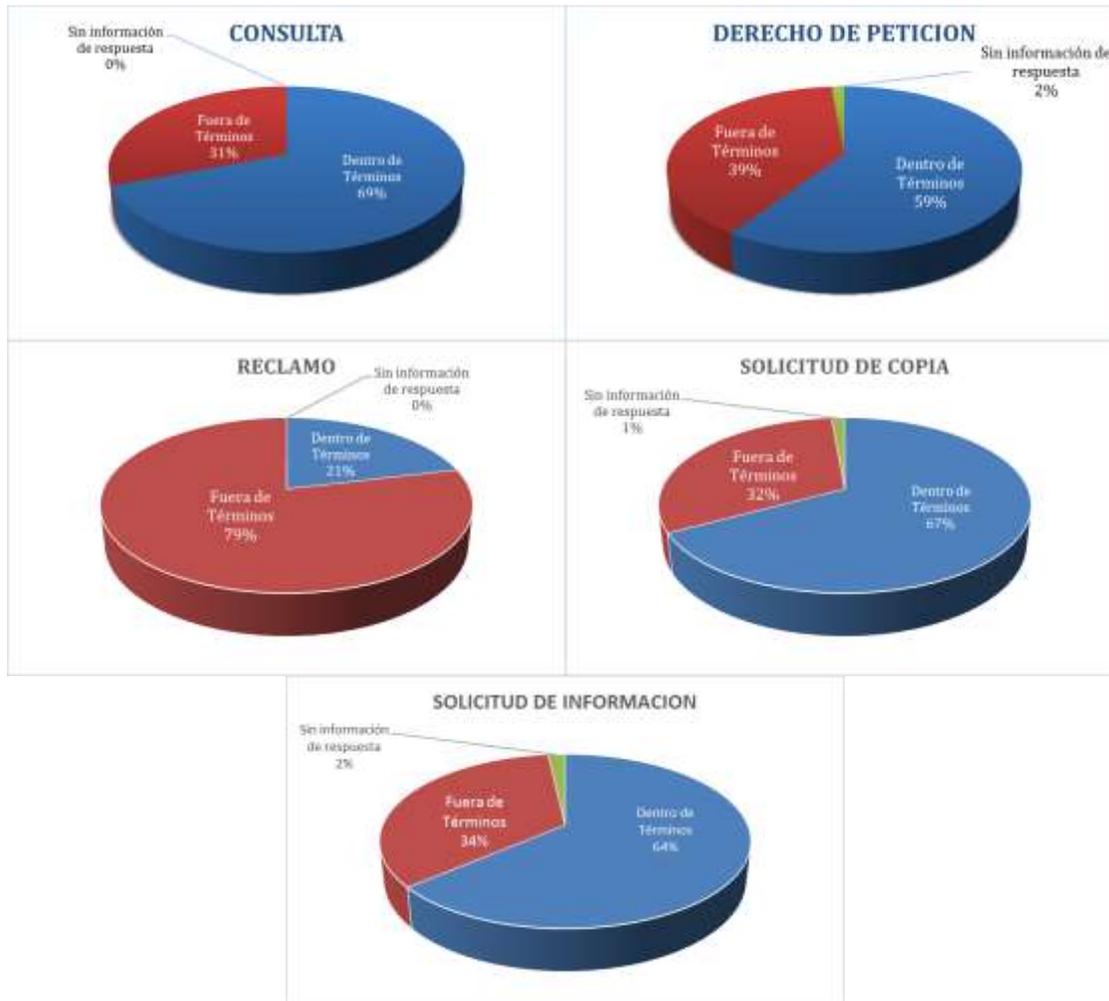


Fuente: AD

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:

Gráfico 6 Oportunidad de las respuestas recibidas en el II Sem del 2018 por tipo



Fuente: AD

ATENCIÓN PRESENCIAL

Desde el Centro de Atención al Ciudadano de la Sede Principal, se atendieron un total de **5.891 ciudadanos en el II Semestre del 2018**. Es preciso indicar que por este canal la atención se centra en la orientación que se adelanta, como primer nivel de servicio, en temas relacionados con los trámites, notificaciones de actos administrativos, solicitud de información, reclamos, pagos y radicación de peticiones.

MES	NUMERO DE USUARIOS
JULIO	1.328
AGOSTO	1.267
SEPTIEMBRE	935
OCTUBRE	754
NOVIEMBRE	595
DICIEMBRE	1.012
TOTAL	5.891



BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante el segundo semestre de 2018, en la apertura y revisión de los buzones de sugerencias ubicados en la Sede Principal y Direcciones Territoriales, **se encontró un total de 4** manifiestos de inconformidad de los usuarios; los cuales fueron radicados directamente en la ventanilla única para su gestión.

TRASLADOS

De las 1.902 solicitudes que se radicaron en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, durante el segundo semestre de 2018, **se dio traslado por competencia a otras entidades un total de 31 requerimientos (1,6%)**. Se observa que el 25% de estos traslados se realizó dentro del término establecido en el Art. 21 de la Ley 1755 de 2015.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección General lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, formuladas ante la CAM, a través del aplicativo Orfeo; el cual, además genera alarmas antes de que se venzan los términos que establece la ley. Adicionalmente, de manera permanente a través de memorandos emitidos a las dependencias responsables se da traslado a los Derechos de Petición; a los cuales se hace seguimiento por parte del Secretario Ejecutivo de la Dirección General.

De otro lado, a través del Asesor de Dirección, se realizan informes mensuales donde se relaciona el estado de las PQRS radicadas; las cuales son comunicadas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño vía mail, los 5 primeros días del mes subsiguiente.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

Desde el Centro de Atención al Usuario se aplicaron aleatoriamente **208** encuestas de satisfacción tomando de referencia la base de datos CITA y/o VITAL 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, así:

MES	NUMERO DE ENCUESTAS
JULIO	41
AGOSTO	40
SEPTIEMBRE	34
OCTUBRE	31
NOVIEMBRE	27
DICIEMBRE	35
TOTAL	208

Resultados:

 ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		CÓDIGO: F-CAM-046				
		VERSIÓN: 5				
		FECHA: 15 Oct 15				
FECHA: JULIO A DICIEMBRE DE 2018						
NOMBRE DEL CLIENTE: NO APLICA						
SERVICIO SOLICITADO: VARIOS						
OFICINA DONDE RECIBIÓ LA ATENCIÓN: CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
<p>Para la CAM es importante saber su opinión para mejorar continuamente Le agradecemos entonces marcar con una X la respuesta que corresponda</p> <p>5: Excelente 4: Bueno 3: Regular 2: Deficiente 1: Malo</p>						
Preguntas	5	4	3	2	1	% +
1 La calidad del servicio brindado por la CAM fue:	128	64	14	1	1	90%
2 La amabilidad y cordialidad del personal de la CAM fue:	161	47	0	0	0	95%
3 La oportunidad del servicio recibido fue:	113	75	16	3	1	88%
PROMEDIO DE SATISFACCION (encuestas aplicadas)						91%

Pregunta No. 1. El 62% de los usuarios calificó la calidad del servicio recibido por parte de la Corporación como 5: Excelente; el 31 4: Bueno y el 7% 3: Regular. 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 77% de los usuarios calificó como 5: Excelente la amabilidad y cordialidad de personal de la CAM, mientras que el 23% 4: Bueno.

Pregunta No. 3. El 54% de los usuarios considera 5: Excelente la oportunidad del servicio recibido; el 36% 4: Bueno; el 8% 3: Regular; el 1% 2: Deficiente y el % 0,4: 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:

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 con corte a 31 de diciembre de 2018.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS:

Para mejorar la gestión de PQRS en la CAM, en el período reportado se implementaron las siguientes acciones:

Mejora al aplicativo Orfeo para el enlace de los oficios de salida al oficio de entrada al cual se le da respuesta directamente desde la Ventanilla Única.

Generación de directrices desde la Dirección General:

Memorando: Vía mail

Asunto: Cumplimiento memorando DG no. 20181000003063 del 09-07-2018: consignar el expediente digital en los oficios de salida

Fecha: 6 de Noviembre de 2018

Memorando: 20181000006463

Asunto: notificación electrónica actos administrativos, comunicaciones oficiales y respuestas a PQRS.

Fecha: 19 de Noviembre de 2018

Memorando: 20181000003063.

Asunto: Consignar el expediente digital en los oficios de salida.

Fecha: 9 de Julio de 2018

Memorando: 20181000003063.

Asunto: Manejo de Documentos

Fecha: 5 de Julio de 2018

Campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRS haciendo énfasis en términos de respuestas: mails, protector de pantalla, plegables

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 segundo semestre del 2018 y al seguimiento y control adelantado 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.

- ✚ Analizar el estado de PQRS en cada dependencia en los Encuentros Conversacionales mensuales, logrando establecer acciones de seguimiento y mejora, con el fin de dar respuesta oportuna de PQRS y mejorando el indicador.
- ✚ Mejorar la funcionalidad de Orfeo, para facilitar la respuesta a PQRS por parte de los servidores públicos.
- ✚ Realización de capacitaciones y/o talleres frente a la Gestión Documental y las generalidades de las PQRS haciendo énfasis en responsabilidades de los servidores públicos, términos y lenguaje claro para las respuestas y, 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.
- ✚ Realizar socialización continua y seguimiento a la implementación de las TRD.

Atentamente,

ZORAYA MARCELA SANCHEZ CALDERON
Asesor Dirección

Neiva, Enero 30 de 2019