

GESTIÓN DE PQRSD

ENERO 2021
19 DE ABRIL

Creado por:
LORENA CAMACHO NOGUERA

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL
DEL ALTO MAGDALENTA - CAM



1.

INTRODUCCIÓN

2.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

3.

PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

4.

PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – TRIMESTRAL - MENSUAL

5.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

6.

PQRSD ASIGNADO POR DEPENDENCIA

7.

SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS

8.

QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

9.

ATENCIÓN CHAT - CAM

10.

RECOMENDACIONES

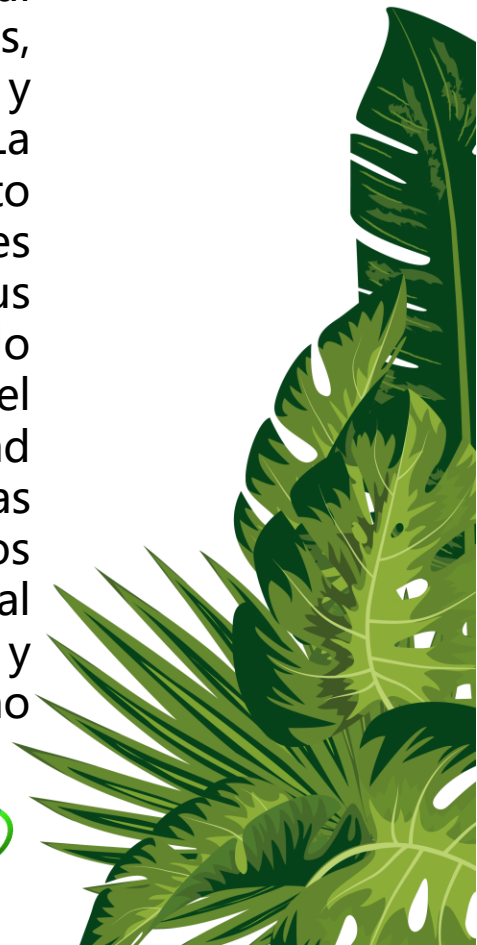


1.



INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de 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 y el 31 de marzo del 2021 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



2.



ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, 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», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal **web** www.cam.gov.co, se encuentra disponible dicha información y con acceso directo, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2020, se recibieron 8321 PQRSD. Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas peticiones, no se negó el acceso a ninguna de ellas.



3.



PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



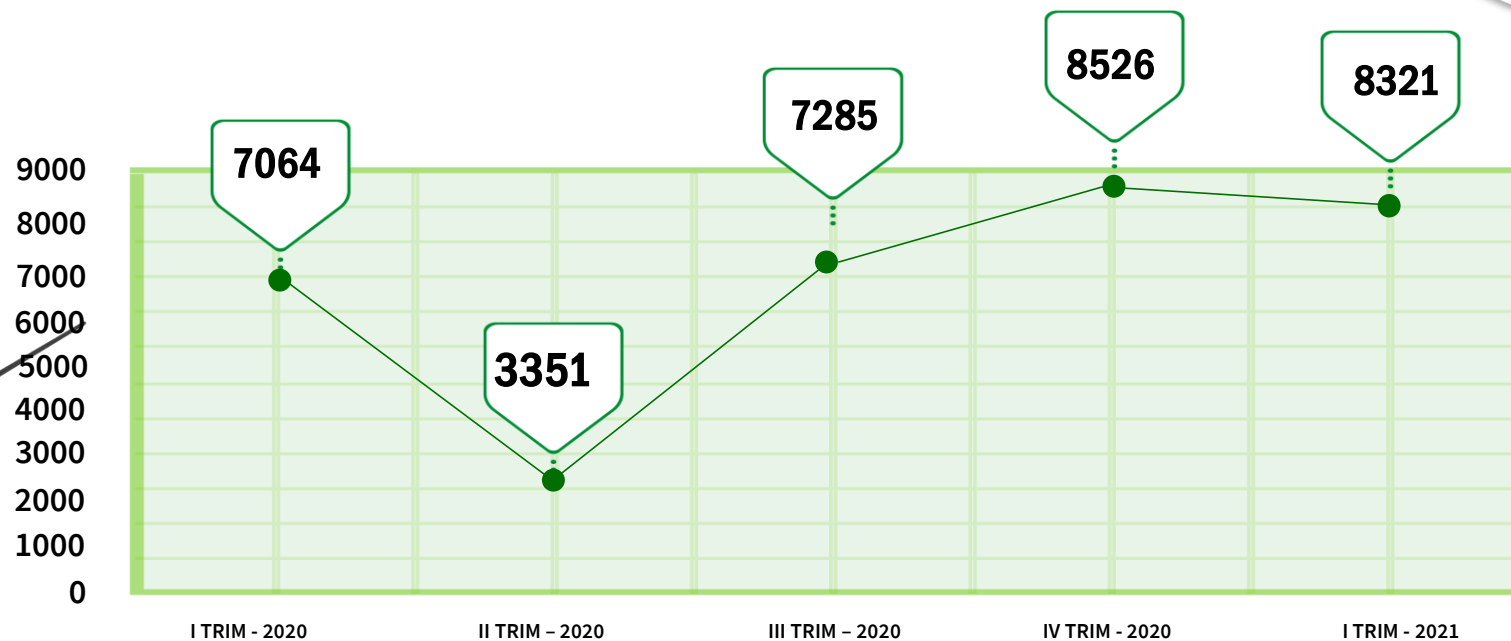
4.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

Durante el segundo trimestre del 2020 se presentó decrecimiento en la radicación de PQRSD generado por el inicio de la emergencia sanitaria. A excepción de esta eventualidad, el proceso de radicación permanece constante.

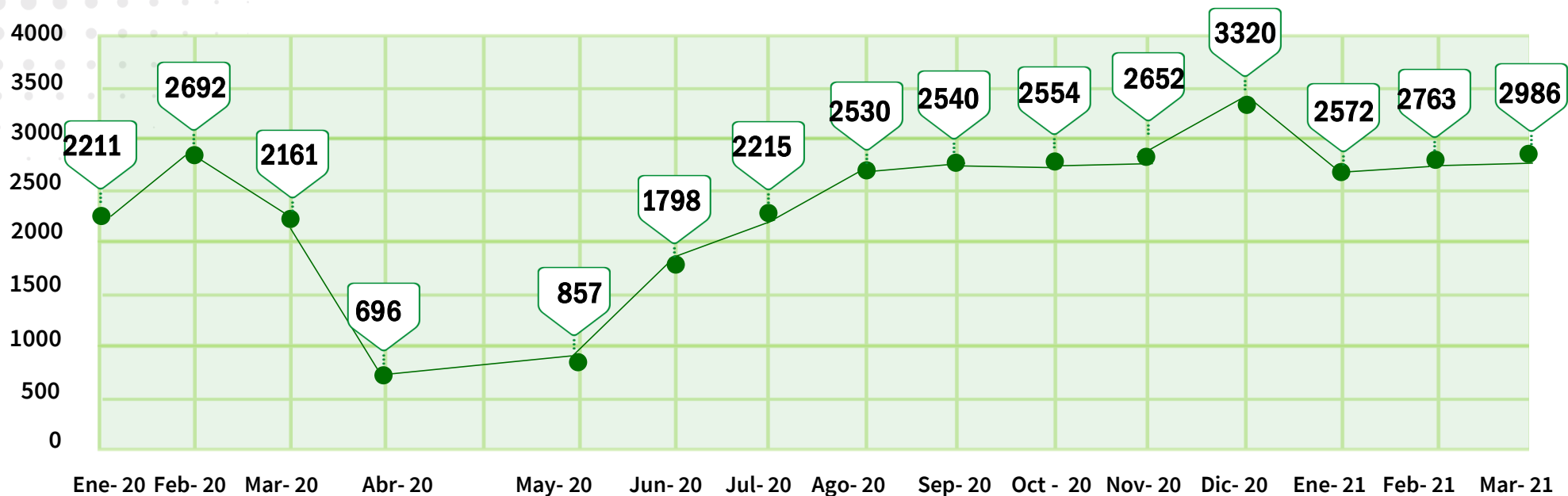
Aumento de
1257
requerimientos
radicados



4.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



El pico más alto del periodo evaluado se registra en el mes de diciembre de 2020 generado por las respuestas a la gestión realizada por cobros coactivos ante entidades financieras.



5.



PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

7716



Formulario de página web:

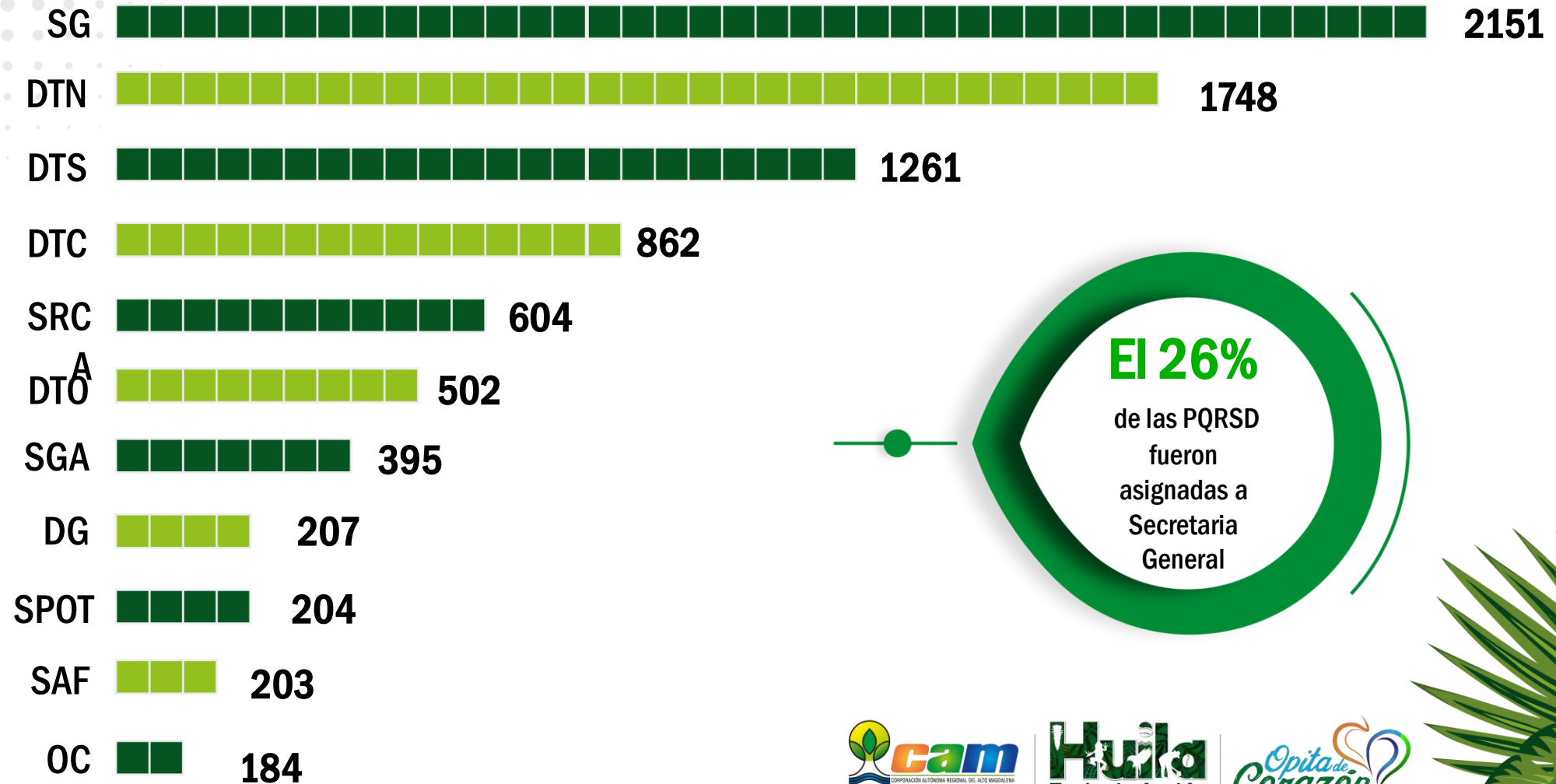
605



6.



PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



El 26%

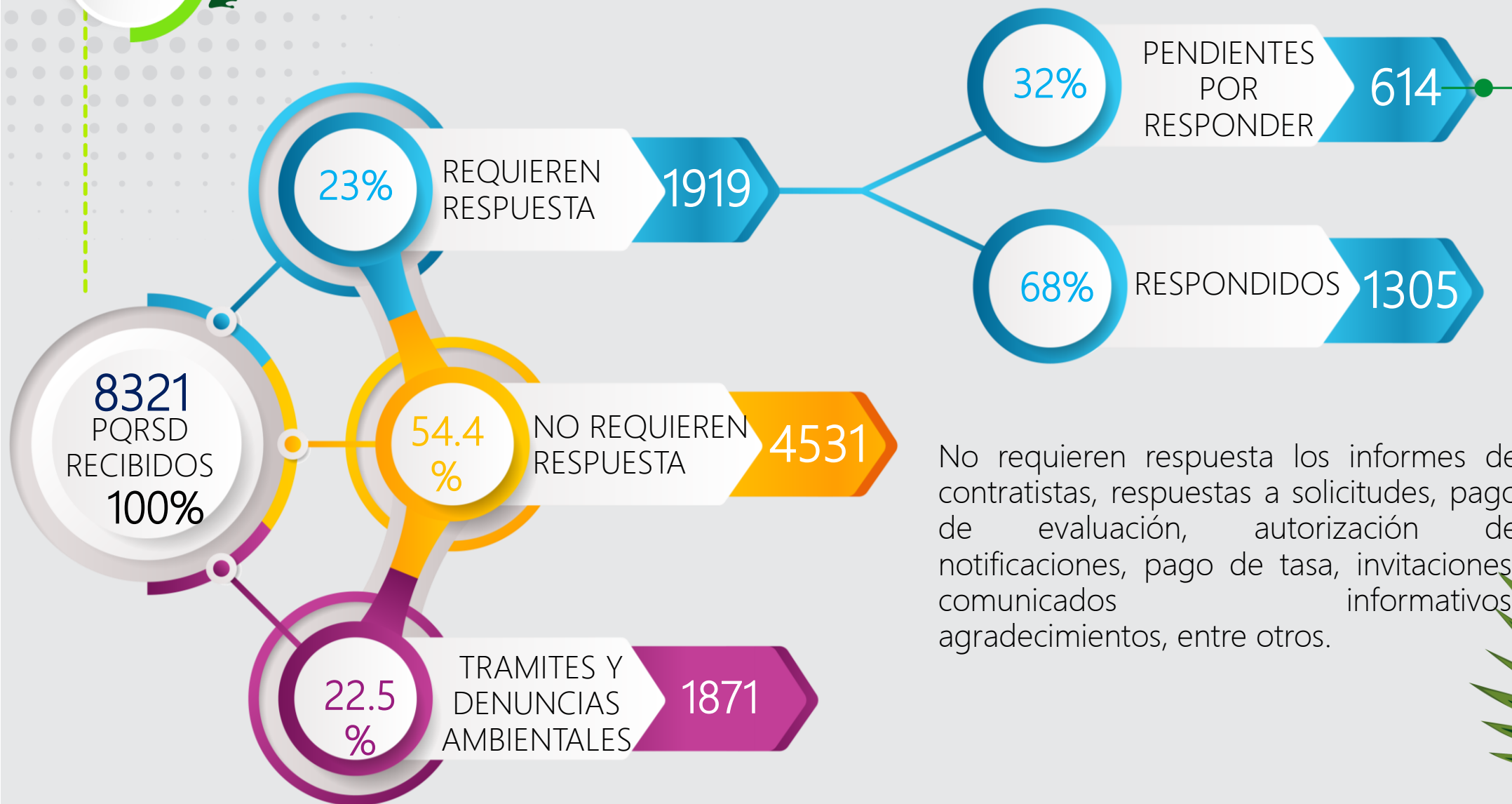
de las PQRSD
fueron
asignadas a
Secretaría
General



7.



SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS



las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo.

No requieren respuesta los informes de contratistas, respuestas a solicitudes, pago de evaluación, autorización de notificaciones, pago de tasa, invitaciones, comunicados informativos, agradecimientos, entre otros.

8.



QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



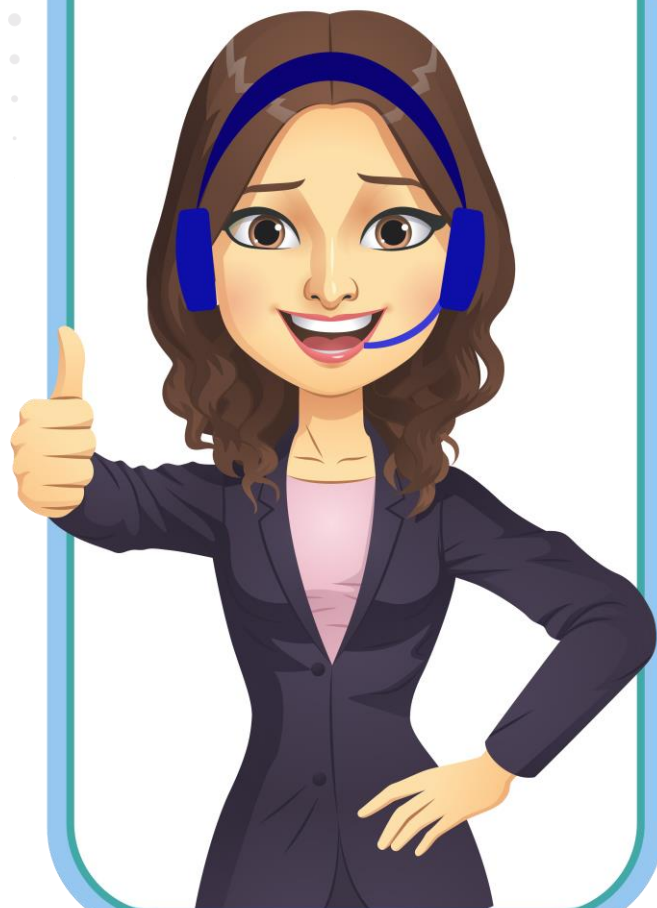
Durante este trimestre no se presentaron quejas sobre los funcionarios de la Corporación.



Durante el trimestre se presentaron 6 **reclamos** relacionados con facturación de tasas por uso de agua, de los cuales 5 ya fueron atendidos, 1 esta pendiente por resolver

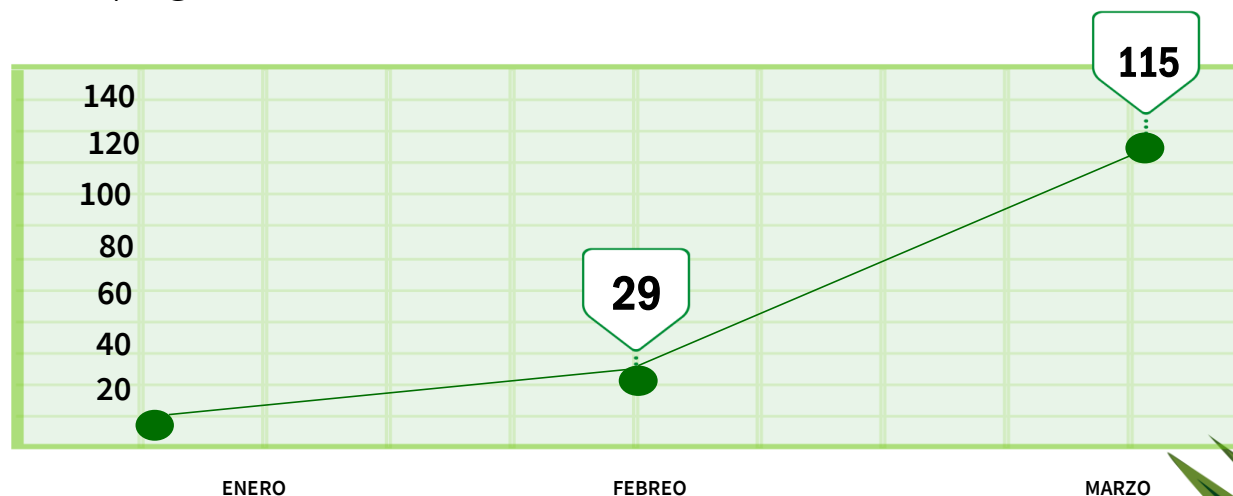


9.



ATENCIÓN AL CHAT

Durante el primer trimestre del año, se prestó el servicio de orientación a trámites través del Chat de la página web a 115 usuarios



10.



RECOMENDACIONES

Realizar los ajustes necesarios al sistema de gestión documental Orfeo, de tal modo que los tiempos de respuesta se parametricen de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y se emitan los reportes solicitados por los entes de control.



Establecer una estrategia para resolver los PQRSD según su nivel de complejidad, con el fin de disminuir en cierta medida la carga laboral en las dependencias, a través de la capacitación al personal frente a los trámites y consultas más frecuentes en la Corporación.

Que se dé prioridad en la finalización de las solicitudes con tiempo de finalización en el sistema, teniendo en cuenta que este se encuentra reglado por la ley 1755 de 2015.

