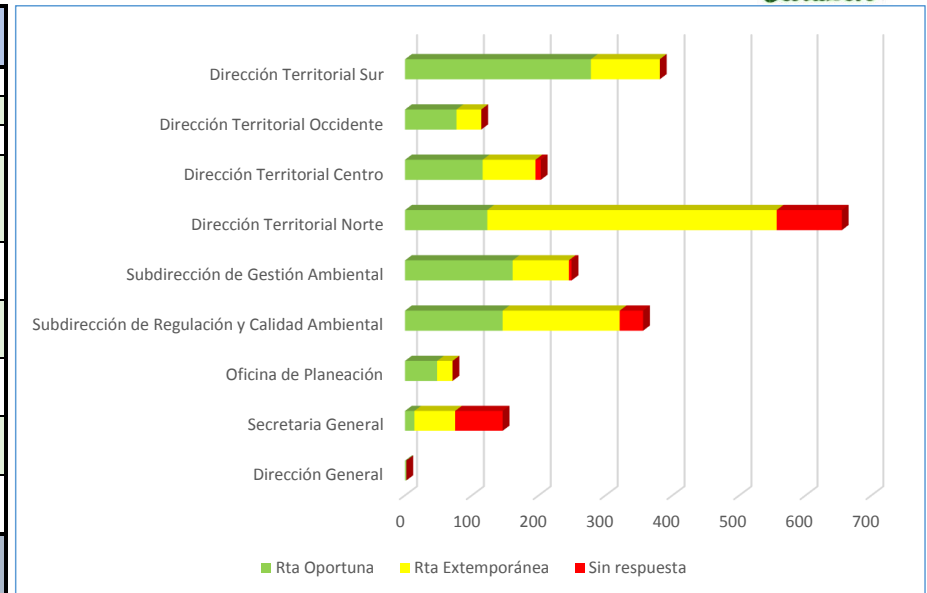


DEPENDENCIA	CERRADA				SIN RESPUESTA		TOTAL DEPENDENCIA
	A tiempo	%	Extemporanea	%	No.	%	
Dirección General	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	2
Secretaría General	14	9,6%	61	41,8%	71	48,6%	146
Oficina de Planeación	48	67,6%	23	32,4%	0	0,0%	71
Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	146	41,0%	175	49,2%	35	9,8%	356
Subdirección de Gestión Ambiental	161	64,7%	84	33,7%	4	1,6%	249
Dirección Territorial Norte	123	18,8%	433	66,1%	99	15,1%	655
Dirección Territorial Centro	116	57,1%	79	38,9%	8	3,9%	203
Dirección Territorial Occidente	77	67,5%	37	32,5%	0	0,0%	114
Dirección Territorial Sur	278	73,0%	103	27,0%	0	0,0%	381
TOTALES	1.960 90%				217	10%	2.177
	965	44%	995	46%			



CONCLUSIONES:

De acuerdo a la información suministrada por cada una de las dependencias a la OCI, durante el I Semestre del 2017 se recibieron en la Corporación, un total de 2.177 PQRS (un 54% mas que el mismo periodo del año inmediatamente anterior), clasificadas de la siguiente manera:

TIPO	Numero	%
Petición	351	16,1%
Queja	3	0,2%
Reclamacion	6	0,3%
Solicitud	1.816	83,4%
TOTAL	2.177	100%

* El medio más utilizado por los usuarios de la CAM para interponer sus PQRS es mediante la radicación escrita a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO (98%) en cada una de las Direcciones Territoriales y a través del módulo PQRS de la Página Web, solo es utilizado por un 2% de éstos.

* Del total de 2.178 PQR's recibidas en el I Semestre, se dio respuesta a un 90%, entre tanto un 10% no se han respondido a la fecha de generación del informe.

* Se resalta además, que del número de PQR'S cerradas, al 44% se les dio trámite dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. Entre tanto, que el restante 46% superó los tiempos de respuesta.

* En el periodo reportado se presentaron un total de 3 manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en contra de

servidores públicos, las cuales se inician el proceso de averiguación por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario. La respuesta al quejoso se da dentro de lo establecido en el proceso, es decir, en un término menor a 5 días hábiles después de conocida la queja.

* Pese las PQRS se duplicaron al comparar el primer semestre del año 2016 y 2017, se evidencia que la Corporación mejoró el número de solicitudes de los usuarios con respuesta, pasando del 56% al 90%, respectivamente.

* En el primer semestre del año, la Corporación realizó diferentes actividades para promover la respuesta oportuna de PQRS como: Seguimiento mensual desde la Dirección General, Retroalimentación en Comités Encuentros Conversacionales y Mensajes vía mail.

RECOMENDACIONES:

* Continuar generando estrategias de sensibilización a servidores públicos hacia la respuesta oportuna de PQRS.

* Establecer acciones de mejora en las dependencias para lograr la respuesta oportuna de PQRS.

Atentamente,

ZORAYA MARCELA SANCHEZ CALDERON

Asesor Dirección

