

INFORME

PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias

I Semestre 2019



Huila resiliente, territorio natural de paz

PRESENTACION

La Asesora de Dirección presenta informe de auditoría a la gestión de las 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 Enero y 30 de Junio 2019, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando establecer el cumplimiento de los términos de ley generar recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Corporación durante el primer semestre de 2019 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, entre otros.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento por parte de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM de las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus requerimientos de peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias.

ALCANCE

El presente informe de auditoría, realizó verificación a la oportunidad de respuesta a las Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos Sugerencias recibida a través de los diferentes medios dispuestos por la CAM para su recepción en todas las sedes (Neiva, Garzón, Pitalito y La Plata) en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2019.

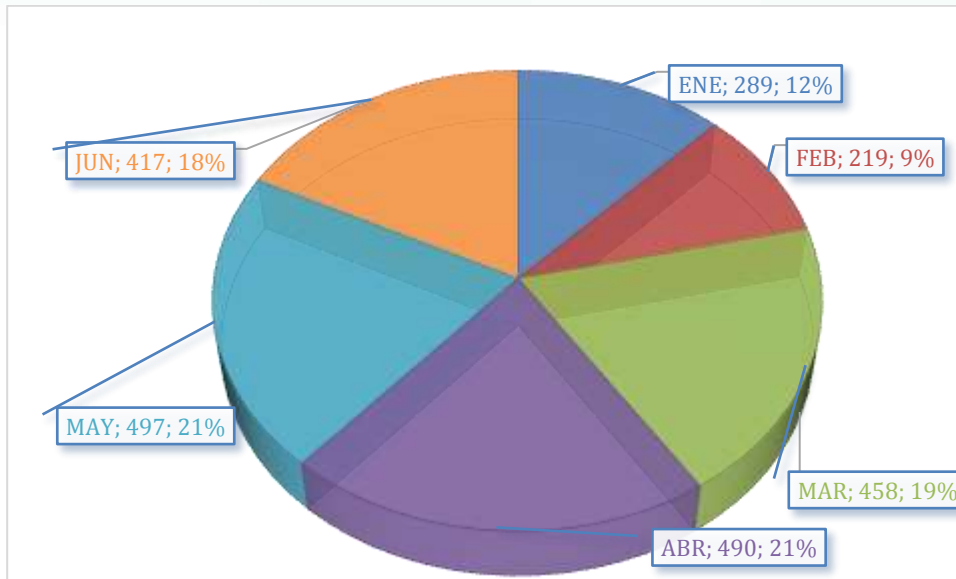
DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Para el desarrollo de la actividad de verificación del estado de atención a las PQRS, la información es tomada fielmente del aplicativo ORFEO, el cual opera como la herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda comunicación ciudadana que se requiera de la CAM en la atención de requerimientos propios de su función.

Total, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

Durante el primer semestre de 2019 fueron radicados en total **2.370** requerimientos en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, así: en enero se formularon 289, en febrero 219, en marzo 458, en abril 490, en mayo 497 y en junio 417.

Gráfico 1 Total PQRS recibidas I Semestre 2019



Fuente: Orfeo

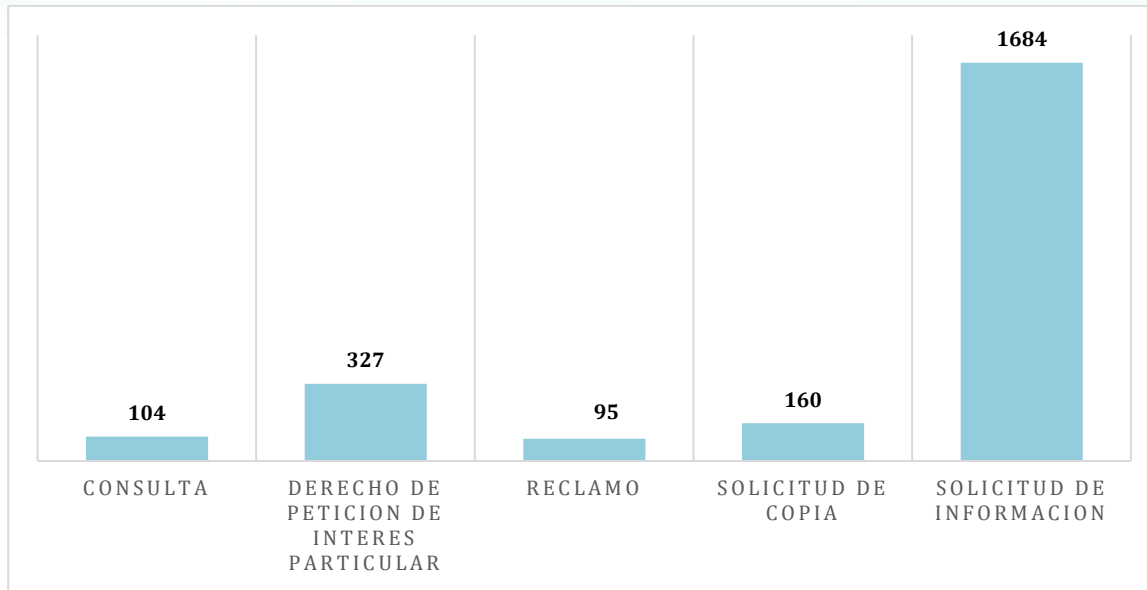
Como se observa, el número de peticiones radicadas por los grupos de valor varía, pues los dos primeros meses del año el número de solicitudes corresponde a la mitad del número de solicitudes que en los meses subsiguientes se torna constante, con un promedio de 400 peticiones por mes. Así mismo, los meses que mayor número de peticiones se recibieron fueron abril y mayo.

🔍 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 71% del total de peticiones (1.684)**, seguido por aquellas que invocan el Art. 23 de la C.P.C. Derecho de Petición con el 14% (327); 7% solicitudes de copias (160), 4% consultas (104) y 4% reclamos (95).

Gráfico 2 Modalidades de las Peticiones recibidas en el I Semestre de 2019



Fuente: Orfeo

✓ Solicitud de Información

” 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.

Ingresaron **1.684** peticiones (solicitud de información de interés general y/o particular) a través de los siguientes canales de atención:

Gráfico 3 Medio de Recepción Solicitudes de Información en el Primer Semestre de 2019.

Fuente: Orfeo



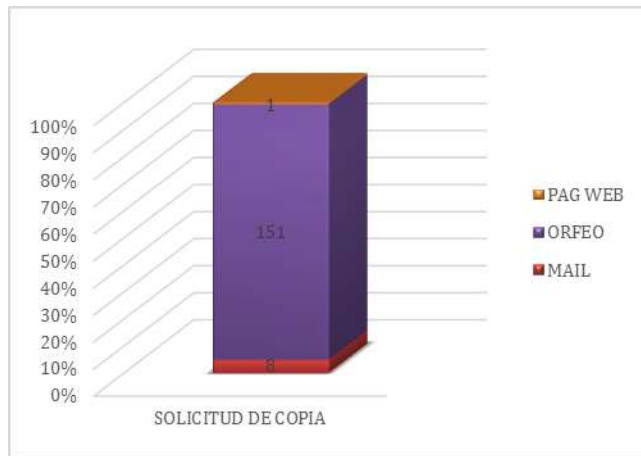
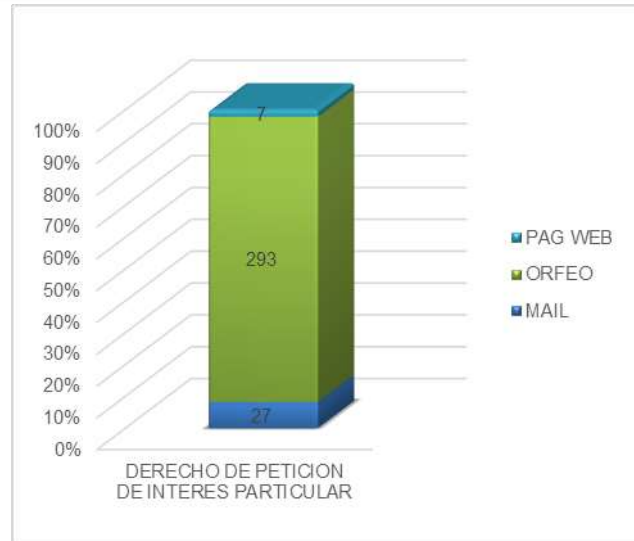
✓ Derechos de Petición

“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). Deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción”.

Ingresaron **327** solicitudes que invocan el Art. 23 de la Constitución Política de Colombia, a través de los siguientes canales de atención

Gráfico 4 Medio de Recepción Derechos de Petición en el Primer Semestre de 2019.

Fuente: Orfeo



✓ Solicitud de Copias

“Requerimiento de copia información, documentación que tengan relación directa con las funciones de la CAM. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Ingresaron **160** solicitudes de copias a través de los siguientes canales de atención:

Gráfico 5 Medio de Recepción Solicitud de Copias en el Primer Semestre de 2019.

Fuente: Orfeo

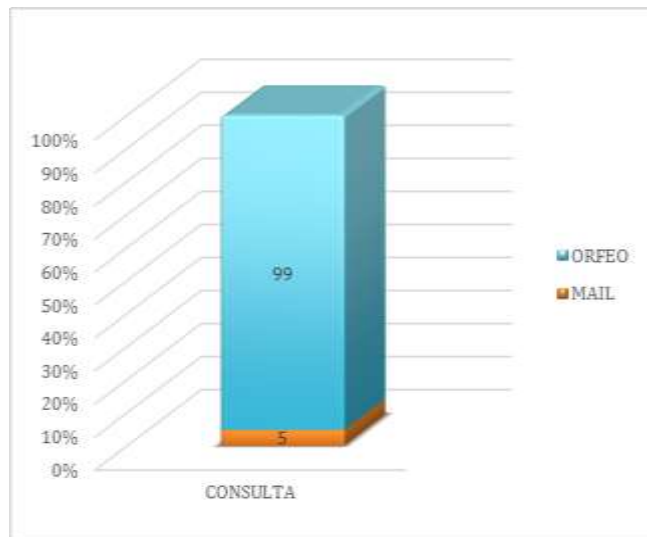
Consultas

“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”

Ingresaron **104** consultas a través de los siguientes canales de atención:

Gráfico 6 Medio de Recepción Consultas en el Primer Semestre de 2019.

Fuente: Orfeo





Reclamos

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.

Ingresaron **95** reclamos a través de los siguientes canales de atención:

Gráfico 7 Medio de Recepción Reclamos en el Primer Semestre de 2019.

Fuente: Orfeo

Quejas

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.

En el primer semestre del 2019, se recibió por parte de los grupos de valor un total de **5** quejas en contra de funcionario público, las cuales fueron atendidas en un 100% por la oficina de control interno disciplinario, bajo los radicados:

Tabla No. 1 Relación Quejas CAM I Semestre 2019

No.	Radicado	Fecha Radicado	Fecha Atención (Auto Indagación Preliminar)
1	SG – 21 – 001 – 2019	12/03/2019	20/03/2019
2	SG – 21 – 002 – 2019	18/03/2019	20/03/2019
3	SG – 21 – 003 – 2019	19/03/2019	02/05/2019
4	SG – 21 – 004 – 2019	04/04/2019	10/05/2019
5	SG – 21 – 005 – 2019	13/05/2019	17/05/2019

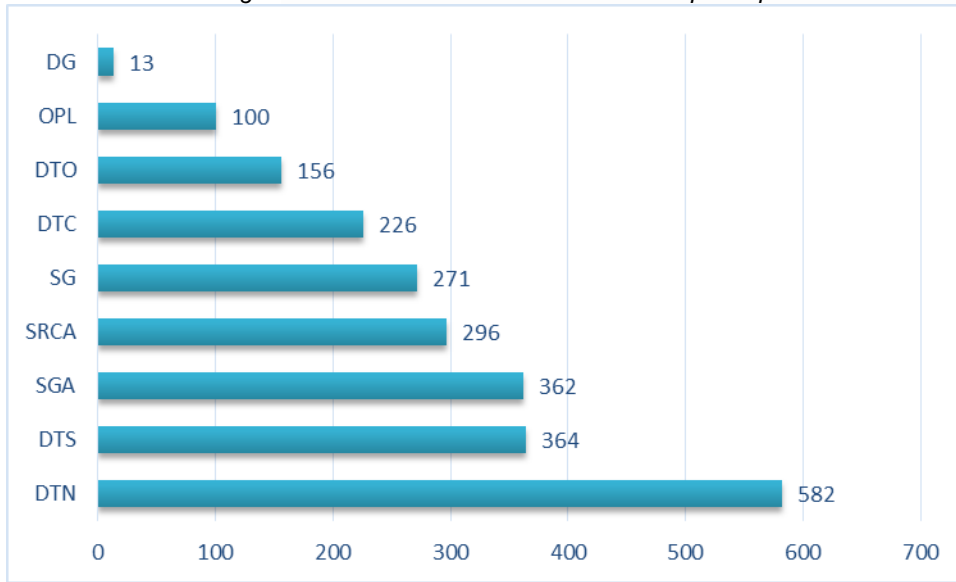
Fuente: Informe SG

Los procesos SG-21-001-2019 y SG-21-001-2019 fueron terminados y archivados el 30/04/2019 y 24/05/2019, respectivamente. Las quejas restantes cursan según el procedimiento disciplinario respectivo.

📄 PQRS recibidas por dependencia

En el I Semestre del 2019, **el 25% (582) de las peticiones fueron asignadas a la Dirección Territorial Norte**, seguidamente con mayor número solicitudes en el semestre, se encuentra la Dirección Territorial Sur (364 – 15%), y la Subdirección de Gestión Ambiental (362 – 15%). Entre tanto las dependencias que menor número de solicitudes registran son la Oficina de Planeación (100 – 4%) y la Dirección General (13 – 1%), de como se muestra:

Gráfico 8 Asignación PQRS recibidas I Semestre 2019 por dependencias



Fuente: Orfeo

Tiempos de respuesta a PQRS

De la información consultada en ORFEO se observa que el **98%** de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias radicadas en la CAM en el primer semestre del 2019 se atendieron y del 2% restante 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:

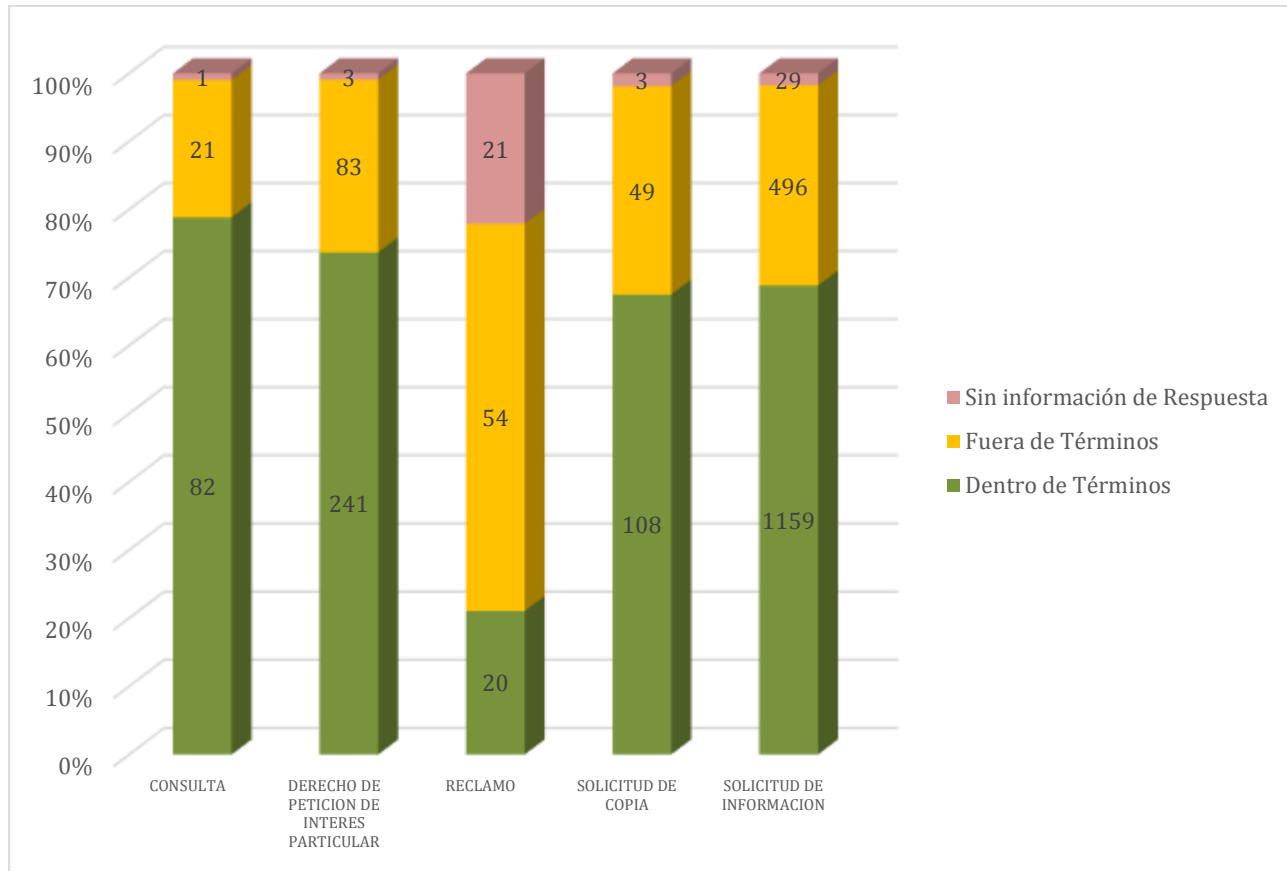
Gráfico 9 Respuesta de las PQRS recibidas en el I Semestre del 2019, por dependencia.. Fuente: Orfeo



📌 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 10 Respuesta de las PQRs por Tipo



Fuente: Orfeo

Se ha informado por parte de la Secretaría General de la CAM que con motivo de la expedición de la Ley 1943 de 2018 (diciembre 28) “*Por la cual se expiden normas de financiamiento para el restablecimiento del equilibrio del presupuesto general y se dictan otras disposiciones*”, se incrementaron las reclamaciones de los usuarios de la CAM. Por tanto, la oportunidad de las respuestas de éste tipo de requerimientos ha superado a los tiempos establecidos dado que cada caso debe estudiarse de manera independiente.

📌 Atención Presencial al Ciudadano

Según información suministrada por el contratista orientador del Centro de Atención al Ciudadano de la Sede Principal, se atendieron un total de **5.770 ciudadanos en el I Semestre del 2019**. 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.

Tabla No. 2 Total ciudadanos atendidos en CAC I Semestre 2019

MES	NUMERO DE USUARIOS CAC
ENERO	1.058
FEBRERO	1.165
MARZO	776
ABRIL	1.124
MAYO	882
JUNIO	765
TOTAL	5.770

Fuente: Orientador CAC

Buzón de sugerencias

Durante el primer semestre de 2019, en la apertura y revisión de los buzones de sugerencias ubicados en la Sede Principal y Direcciones Territoriales, **se encontraron un total de 8** manifiestos de inconformidad de los usuarios; los cuales fueron radicados directamente en la ventanilla única para su gestión, así:

Tabla No. 3 Total ciudadanos atendidos en CAC I Semestre 2019

No.	Buzón de Sugerencias	# Acta Apertura Buzón	Fecha	Respuesta
1	Neiva	04-2019	18/01/2019	Respondida vía mail el 25/01/2019 MAIL: leidimarcela@hotmail.com
2	Neiva	04-2019	18/01/2019	Respondida vía mail el 28/01/2019 MAIL: madiapo19@gmail.com
3	Neiva	05-2019	08/02/2019	Rad. 20192010000198 . Respondida mediante Rad. 20192010102611 del 04/07/2019.
4	Neiva	06-2019	12/02/2019	Rad. 20192010000218 . Respondida mediante correo electrónico el 26/02/2019
5	Neiva	07-2019	12/04/2019	Rad. 20193100049582 ; respondida mediante Rad. 20192010122241 de fecha 05/08/2019
6	Neiva	08-2019	26/04/2019	Rad. 20191000113052 ; respondida mediante Rad. 20192010084301 de fecha 29/05/2019
7	Neiva	08-2019	24/06/2019	Rad. 20191000113062 ; cerrada por el funcionario José Alfredo Perdomo con el comentario: se gestionó en el corregimiento de Aipecito CAM en tu municipio, donde se atendieron solicitudes de la comunidad, con esto la corporación está haciendo presencia institucional.
8	Neiva	09-2019	14/05/2019	Rad. 20191000111492 ; respondida mediante Rad. 20192010077931 de fecha 20/05/2019.

Fuente: Orientador CAC

Atención chat página web

La página web institucional: www.cam.gov.co recibió en el primer semestre del 2019 un total de **63.103** visitas.

El chat institucional es uno de los canales dispuesto para que los usuarios sean atendidos en tiempo real por la Secretaria Ejecutiva de la Dirección General la Señora Edna Lizet Pastrana, a razón de 1 hora diaria, en el horario comprendido entre las 3 y 4 de la tarde.

En este período, el canal fue utilizado por un total de 20 ciudadanos (0,031% de los visitantes a la página web) y la disponibilidad del servicio de chat alcanzó un total de 70,55 horas, como se muestra:

Tabla No. 4 # de atenciones Chat Pagina Web I Semestre 2019

Mes	No. Chats	No. Horas disponibles del chat
Enero	3	22,58
Febrero	3	07,10
Marzo	0	02,09
Abril	5	08,27
Mayo	1	16,09
Junio	8	14,42
Totales	20	70,55

Fuente: Orientador CAC

Traslados por competencia

De las 2.370 solicitudes que se radicaron en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, durante el primer semestre de 2019, **se dio traslado por competencia a otras entidades un total de 21 requerimientos (menos del 1%)**. Se observa que el 28% de estos traslados se realizó dentro del término establecido en el Art. 21 de la Ley 1755 de 2015.

PQRS interpuestos por Veedurías Ciudadanas

En el primer semestre del 2019 no se recibieron peticiones, quejas, reclamos o sugerencias por parte de veedurías ciudadanas.

Control y seguimiento a las PQRS

En la Corporación se lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, formuladas ante la CAM, a través del aplicativo Orfeo; el cual, genera alarmas visuales tipo semáforo en las bandejas de cada uno de los usuarios (personal de planta y contratista autorizados) antes de que se venzan los términos que establece la ley.

Adicionalmente, la Dirección General emitió entre el 01 de enero y el 24 de junio de 2019 un total de **218** memorandos a los servidores públicos, dando traslado de los derechos de petición recibidos en la CAM, con el fin de dar finalización oportuna a las PQRS. A dichos memorandos se les hace seguimiento por parte del Secretario Ejecutivo de la Dirección General.

Las dependencias realizan seguimiento a la respuesta de las PQRS de manera mensual, en sus comités de autocontrol; la evidencia se encuentra en las actas de los encuentros conversacionales que reposan en la Dirección General.

De otro lado, a través del Asesor de Dirección, realizó un total de **6** seguimientos en el semestre (1 seguimiento mensual) donde se relaciona el estado de las PQRS radicadas por dependencia y funcionario. Los informes son comunicados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño vía mail, los 5 primeros días del mes subsiguiente.

Se realiza sensibilización para la respuesta oportuna de PQRS por parte del Asesor de Dirección en la reinducción anual realizada el día 31 de marzo de 2019 a la que asistieron más de 200 personas.

Encuestas de percepción y satisfacción al ciudadano

Desde el Centro de Atención al Usuario se aplicaron aleatoriamente **205** encuestas de satisfacción (utilizando tamaño de la muestra F-CAM-009) tomando de referencia la base de datos CITA y/o VITAL de los usuarios solicitantes de trámites y servicios durante el primer semestre del 2019, utilizando el Formato F-CAM-046 Encuesta de Satisfacción al Cliente, así:

Tabla No. 5 # de encuestas realizadas por mes

MES	NUMERO DE ENCUESTAS
Enero	30
Febrero	36
Marzo	38
Abril	31
Mayo	37
Junio	33
TOTAL	205

Fuente: Orientador CAC

Resultados:

Tabla No. 4 Resultado de las encuestas realizadas en el I Semestre del 2019 Fuente: Orientador CAC

	5: Excelente	4: Bueno	3: Regular	2: Deficiente	1: Malo			
Preguntas			5	4	3	2	1	% +
1 La calidad del servicio brindado por la CAM fue:			155	44	6	0	0	94%
2 La amabilidad y cordialidad del personal de la CAM fue:			167	38	0	0	0	96%
3 La oportunidad del servicio recibido fue:			149	47	7	1	0	94%
PROMEDIO DE SATISFACCION (encuestas aplicadas)								95%

El promedio de satisfacción obtenido en el primer semestre del 2019 fue del 95%, resaltando que la mayor calificación fue del 81%, la obtuvo la pregunta relacionada con la amabilidad y cordialidad del personal que atendió el requerimiento del usuario, como se muestra:

Pregunta No. 1. El 75% de los usuarios calificó la calidad del servicio recibido por parte de la Corporación como 5: Excelente; el 21% calificó 4: Bueno y el restante 4% calificó 3: Regular.

Pregunta No. 2. El 81% de los usuarios calificó como 5: Excelente la amabilidad y cordialidad de personal de la CAM, mientras que el 19% restante calificó como 4: Bueno.

Pregunta No. 3. El 73% de los usuarios considera 5: Excelente la oportunidad del servicio recibido; el 23% califica como 4: Bueno; el 3% califica 3: Regular y menos del 1% califica la oportunidad del servicio como 2: Deficiente.

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:

Aspectos Positivos:

- Excelente atención
- Que sigan amables
- Seguir mejorando cada día
- Muy buena la información suministrada
- Muy buena la atención y una funcionaria con mucha paciencia y calidad humana
- Rodrigo buen asesor, rápido proceso que mejora y agiliza la atención
- Excelente atención por parte de la funcionaria Tatiana Cortes
- Felicitar a la entidad por su amabilidad y excelente servicio

Aspectos Negativos:

- Demora en los trámites y visitas
- Desinformación
- Inconformidad como se llevan los trámites, se exigen más a unos que a otros
- Mal trato por parte de la policía que acompaña a los funcionarios de la cam
- Verificar la documentación antes de realizar las visitas
- Saber si se tiene algún tipo de proyecto ecológico para fincas que tienen biodiversidad de animales por el caudal de la quebrada que las atraviesan
- En los videos que se exponen en el televisor no aparecen los nombres ni de los animales exóticos ni de los lugares donde fue grabado el video
- Tener una preferencia con la zona rural por motivo que vienen y se van a medio día
- Brindarle más apoyo a la J.A.C. y a los presidentes de juntas
- Ampliar locativamente la oficina de contratación
- Publicar en la página de la cam el tiempo que requiere la entidad para realizar los diferentes trámites

- Solicita cuando sea visitado por funcionarios de la cam dejen información en el predio y se identifiquen
- Menos demoras con los trámites y una información concreta en la exigencia de la documentación a entregar
- Que los requerimientos no se han iguales para todas las solicitudes
- Para mejorar la atención al ciudadano lo ideal es que la orientación sea presencial y no por el teléfono de la recepción donde se tiene límite de tiempo y no da la confianza de poder expresar dudas y recepcionar claramente las recomendaciones u orientaciones del funcionario que está al otro lado de la línea telefónica
- Que se revisen los nacederos de agua para evitar que se afecten
- Tener en el municipio la información de la cam.
- Pendientes de las infracciones ambientales que hacen por el sector
- Demasiado papeleo para solicitar un permiso
- Realizar continuamente visitas por infracciones ambientales sin necesidad de denunciar
- Las notificaciones rurales son muy demoradas, y no llegan al predio. Notificar electrónicamente
- Para visitantes extranjeros o de otro departamento facilitar entrada sin programación previa, personal disponible llegue con dos visitantes norteamericanos y no había personal disponible. Guía en lo posible hablar inglés. En mi caso concreto, es una visita informal de 30 minutos, mis amigos hablan poco español.
- Dar información más clara para tener más conocimiento (PUEAA)
- Que todos los procesos sean sistematizados
- La información debe centralizarse con el personal encargado que lo hace muy bien cuando se recibe información del asesor, es muy incómodo que personal no autorizado intervenga.
- No justifica tanto trámite para aprovechamiento de un árbol caído.

Acciones de mejora implementadas en el Semestre:

Para mejorar la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos en la CAM, en el período reportado se implementaron las siguientes acciones:

Generación de directrices desde la Dirección General mediante la emisión de 208 memorandos entre el 01 de enero y el 24 de junio de 2019 dirigidos a los servidores públicos, dando traslado de los derechos de petición recibidos en la CAM, con el fin de dar finalización oportuna a las PQRS.

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

Integración Orfeo y PQRS página Web con el fin de enlazar las PQRS que se reciben por la página web de la CAM, con Orfeo; de tal forma que los servidores visualicen éstas solicitudes en sus bandejas de entrada.

En el mes de mayo, se coordina el servicio de registro con el Centro de Relevos con el cual se podrá acceder a servicio de traducción en lenguaje de señas desde el Centro de Atención Ciudadana Sede Principal de la CAM.

- Se adelantó invitación pública MC-021-CAM-2019 con el fin de suministrar, instalar y configurar la planta telefónica a la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM.
- En parametrización software que administra el ingreso de personal a las instalaciones de la sede principal.
- En fase de planeación invitación pública para la adquisición de un digiturno para el control y administración de la prestación de los servicios ofrecidos por el centro de atención al usuario de la CAM, se espera puesta en operación en el segundo semestre de 2019.

RIESGOS IDENTIFICADOS

Atención inoportuna de los requerimientos de los ciudadanos, que se podrían traducir en sanciones para los servidores públicos responsables, pérdida de imagen y credibilidad de la Entidad. En ese sentido, los procesos y dependencias involucradas en la atención del ciudadano, deberán considerar este riesgo y definir los controles para su manejo.

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 período entre el 01 de enero y 30 de junio de 2019 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 a través de la respuesta oportuna a las peticiones ciudadanas:

- Generar acciones correctivas y de mejora eficaces para garantizar la respuesta oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la ciudadanía, desde las reuniones ordinarias del Comité Institucional de Gestión y Desempeño derivados de los informes de seguimiento a PQRS, Auditorías Internas, Buzones de Quejas y Sugerencias, entre otros, y hacer seguimiento a éstas acciones.
- Mejorar la funcionalidad del software de gestión documental, para facilitar la respuesta a PQRS por parte de los servidores públicos, considerando el estudio de inversión tecnológica: gestión documental presentado por el Consorcio Gestic.
- Definir un procedimiento integrado para el control y seguimiento de las PQRS que ingresan a través de los correos electrónicos institucionales.
- Designar una persona responsable de administrar el software de gestión documental con el fin de garantizar la atención y respuesta oportuna a las solicitudes de los servidores públicos en relación a la funcionalidad de ésta herramienta.
- Realización de capacitaciones y/o talleres en sitio en las dependencias que presentan inconvenientes en la atención oportuna de PQRS en temas como frente a la Gestión Documental, las generalidades de las PQRS haciendo énfasis en los deberes de los servidores públicos establecidos en el código disciplinario único, los términos y lenguaje

claro para las respuestas y traslados por competencia con el fin de promover la cultura del servicio al Ciudadano y dar cumplimiento a las disposiciones normativas al respecto.

- ✚ Realizar talleres de socialización de las nuevas tablas de retención documental convalidadas con el Archivo General de la Nación y hacer seguimiento a su implementación.
- ✚ Parametrizar las nuevas tablas de retención documental de la Corporación en el software de gestión documental.
- ✚ Verificar el correcto funcionamiento de la línea 018000.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
COPIA NO CONTROLADA
ZORAYA MARCELA SANCHEZ CALDERON
Asesor Dirección

Neiva, Agosto 09 de 2019