

INFORME DE PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, sugerencias, Denuncias)

INFORME DE SEGUIMIENTO 1 DE ENERO – 30 DE JUNIO DE 2020

6 DE JULIO DE 2020
NEIVA

PRESENTACION

La finalidad del presente informe es hacer seguimiento a la gestión realizada a las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - recibidas y atendidas por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM a través de los diferentes canales de atención, en la sede principal y sus direcciones territoriales, en el periodo comprendido entre el 1 de Enero y 30 de junio de 2020, de tal manera que se pueda evidenciar el avance en la finalización oportuna de los requerimientos radicados por los usuarios y formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Corporación y de esta manera afianzar la confianza del ciudadano frente a los trámites y procesos que se desarrollan dentro de la CAM.

Las Leyes 1474 de 2011 y 1712 de 2014 establecen que de manera trimestral se debe elaborar y socializar y informe de PQRSD, pero por directrices emitidas por la Dirección, este informe se realizará de manera mensual con la misma estructura, agregando comparativos mensuales.

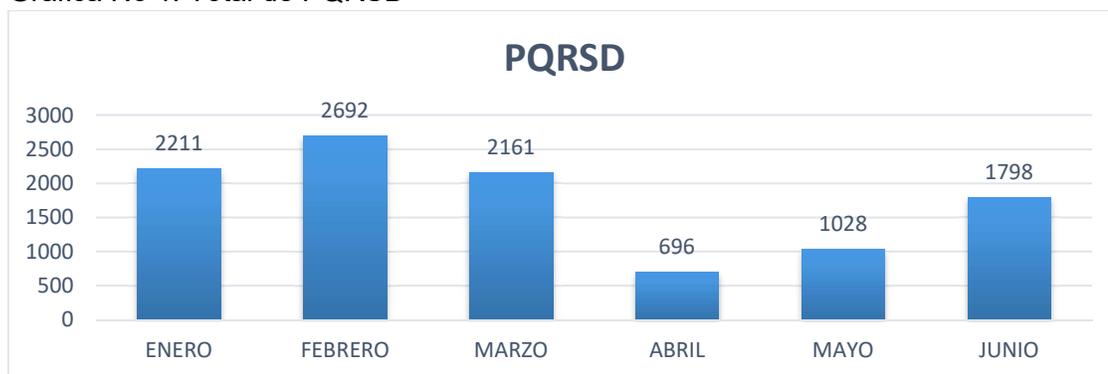
1. TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio del presente año se han radicado en la Corporación por los diferentes canales, 10.415.

A pesar de que la Corporación ha tomado todas las medidas necesarias para garantizar la atención al usuario y la radicación por medios virtuales, no se ha logrado tener una normalidad en la atención presencial, sin embargo la radicación solamente ha disminuido en un 28% frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

Al comparar el mes de junio frente al mes anterior, la radicación se incrementó en un 43%. En la gráfica se puede evidenciar que la disminución en cuanto a la radicación por causa de las medidas tomadas por el coronavirus, se ha venido superando hasta alcanzar casi una normalidad en este servicio.

Gráfica No 1. Total de PQRSD

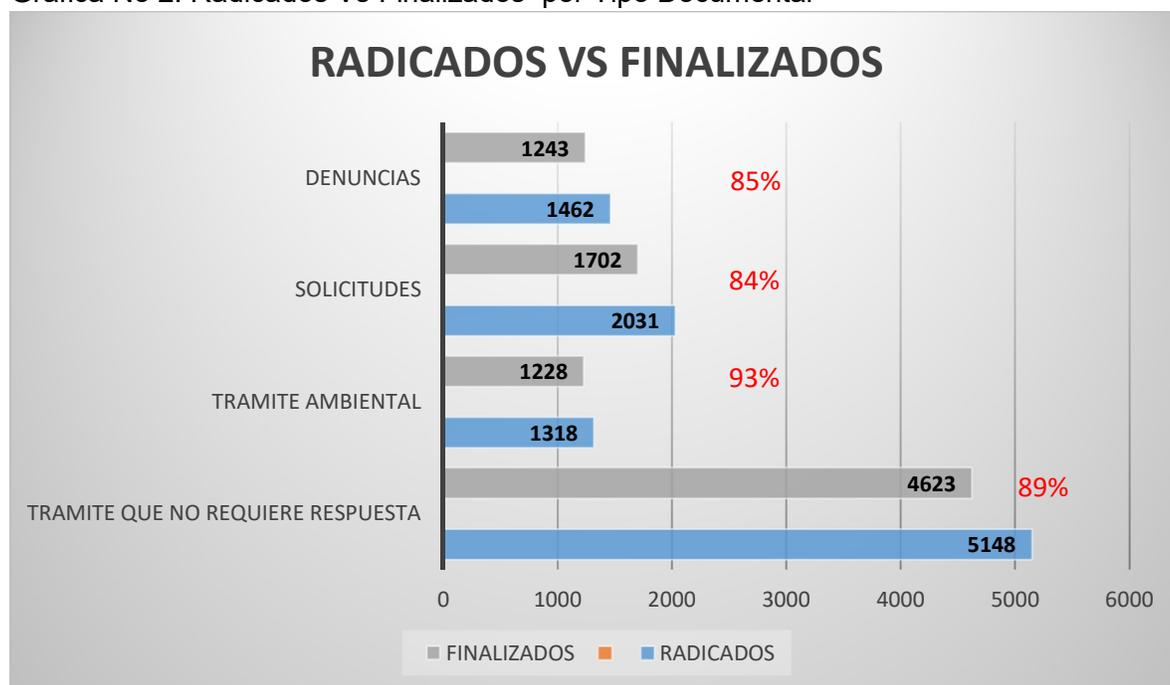


La radicación diaria en promedio durante el mes de junio es de 94 requerimientos los cuales son asignados a los Jefes de dependencia y ellos a su vez los asignan a los profesionales responsables de dar trámite y respuesta.

2. TOTAL DE PQRSD POR TIPO DE DOCUMENTO.

En el periodo informado se radicaron 2033 peticiones (solicitud de información de interés general y/o particular, solicitud de copias), 5148 requerimientos que no requieren respuesta (dentro de este grupo se encuentran los informes de contratistas, respuestas a solicitudes, pago de evaluación, autorización de notificaciones, pago de tasa, invitaciones, etc. Este tipo de documentos se radican, se tramitan al interior de la corporación pero no es necesario que se dé respuesta a los usuarios y por consiguiente no tiene fecha establecida para su finalización), 1318 trámites ambientales y 1462 denuncias.

Gráfica No 2. Radicados Vs Finalizados por Tipo Documental



En la gráfica se puede observar que los Trámites que no requieren respuesta, es el tipo documental que se radica en mayor cantidad, seguida de las solicitudes de carácter general.

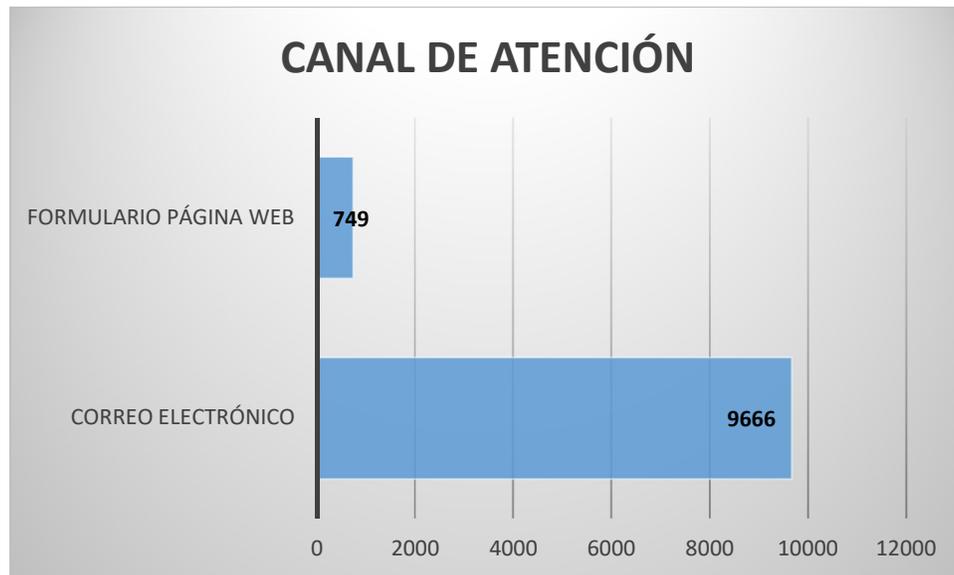
Al realizar la comparación entre los requerimientos radicados y los finalizados, se observa que los trámites ambientales son los que mayor porcentaje de finalización presentan, de los 1318 requerimientos radicado durante el año, se han finalizado el 93%, y a pesar de que las solicitudes son el segundo tipo documental con mayor radicación, es el que menor porcentaje de finalización presenta, de los 2031 se ha finalizado el 84%.

En general el porcentaje de finalización de los requerimientos de la Corporación es del **88%**.

3. CANALES DE RADICACIÓN.

El canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico, con un 93% y el restante 7% fueron radicaciones a través del formulario de PQRSD de la página web de la Corporación.

Gráfica No 3. Radicación por los diferentes tipos de canales

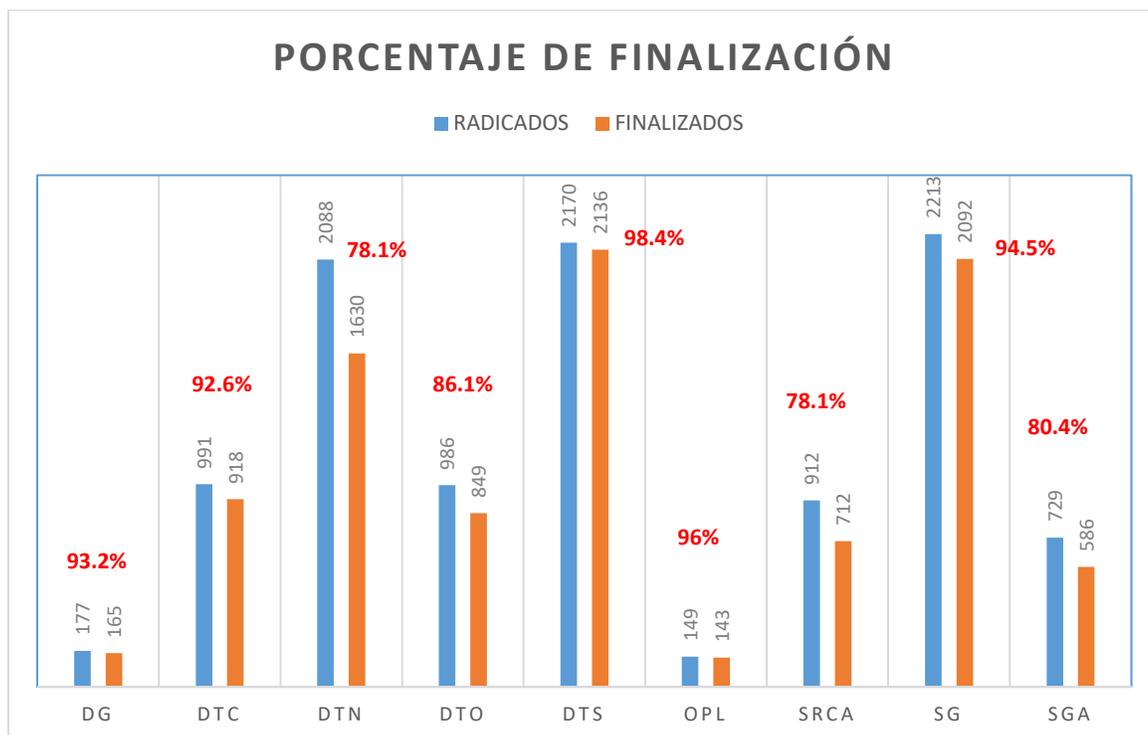


4. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA.

Durante lo que va corrido del año 2020, se han radicado en la Corporación 10.415 requerimientos, siendo Secretaría General la dependencia que mayor cantidad de requerimientos tramita, seguida de la Dirección Territorial Sur y Norte, siendo la Oficina de Planeación, la que menor cantidad e PQRSD le son asignados.

Es importante mencionar que a pesar que la Dirección Territorial Sur es una de las dependencias que mayor cantidad de requerimientos tramita, es la que mayor porcentaje de finalización tiene. A la fecha han finalizado (tramite, finalización y archivo en Orfeo) el 98% de sus PQRSD, como se muestra en la gráfica que aparece a continuación.

Gráfica No 4. Porcentaje de finalización



Como se puede observar en la gráfica, la subdirección de Regulación y calidad Ambiental y la Dirección Territorial Norte son las dependencias que menor porcentaje de finalización de requerimientos tienen, con un 78.1%, seguido de la subdirección de Gestión Ambiental con un 80.4%, sin ser las dos subdirecciones las dependencias las que mayor cantidad de requerimientos tengas asignados.

Con el fin de analizar la razón por la cual estas dependencias tienen un menor porcentaje de finalización, a continuación, se muestra la cantidad de documentos pendientes por finalizas, discriminado por tipos de documentos y mes en que fue radicado, para las subdirecciones de Regulación y Calidad Ambiental, Gestión Ambiental, la Dirección Territorial Norte y Secretaria General, que pesar que tiene un 90% de finalización cuenta con gran cantidad de requerimientos pendientes.

Tabla No 1. Documento pendientes por finalizar DTN

DTN	TRAMITES AMBIENTALES	DENUNCIAS	INFORMATIVOS	SOLICITUDES	TRAMITES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL
ENERO	2	3	0	2	22	29
FEBRERO	1	10	1	9	27	49
MARZO	2	15	0	7	39	63
ABRIL	2	5	0	8	8	23
MAYO	6	27	1	14	25	73
JUNIO	9	56	0	62	94	221
TOTAL	22	116	2	102	215	458

Como se puede observar en el cuadro anterior, la Dirección territorial Norte tiene pendientes por finalizar 458 requerimientos de los cuales el 6.3% corresponden al mes de enero (cinco meses sin dar finalización), el 10% al mes de febrero (cuatro meses sin dar finalización), el 14% a marzo (tres meses sin dar finalización), 5% a abril (dos meses sin dar finalización) el restante 64% tienen un tiempo razonable desde su fecha de radicación.

En conclusión el 36% de los requerimientos pendientes de finalizar, asignados a la DTN han excedido el tiempo de finalización, que en su gran mayoría el 47% son trámites que no requieren respuesta, seguido de las denuncias.

Tabla No 2. Documento pendientes por finalizar SRCA

SRCA	TRAMITES AMBIENTALES	DENUNCIAS	INFORMATIVOS	SOLICITUDES	TRAMITES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL
ENERO	0	0	0	4	4	8
FEBRERO	3	0	3	5	11	22
MARZO	1	0	0	6	14	21
ABRIL	1	0	0	5	3	9
MAYO	0	0	1	11	11	23
JUNIO	5	1	0	48	63	117
TOTAL	10	1	4	79	106	200

La subdirección de Regulación y Calidad Ambiental tiene pendientes por finalizar 200 requerimientos de los cuales el 4% corresponden al mes de enero (cinco meses sin dar finalización), el 11% al mes de febrero (cuatro meses sin dar finalización), 10.5% al mes de marzo (tres meses sin dar finalización), 4.5% al mes de abril (dos meses sin dar respuesta) el restante 70% tienen un tiempo razonable desde su fecha de radicación.

En conclusión el 30% de los requerimientos pendientes de finalizar asignados a la SRCA han excedido el tiempo de finalización, que en su gran mayoría, el 53% son trámites que no requieren respuesta, seguido de las solicitudes.

Tabla No 3. Documento pendientes por finalizar SGA

SGA	TRAMITES AMBIENTALES	DENUNCIAS	INFORMATIVOS	SOLICITUDES	TRAMITES QUE NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL
ENERO				5		5
FEBRERO				7	12	19
MARZO				6	9	15
ABRIL				9	6	15
MAYO			1	2	16	19
JUNIO				25	45	70
TOTAL			1	54	88	143

La subdirección de Gestión Ambiental tiene pendientes por finalizar 143 requerimientos de los cuales el 3% corresponden al mes de enero (cinco meses sin dar finalización), el 13% al mes de febrero (cuatro meses sin dar finalización), 10% al mes de marzo (tres meses sin dar finalización), 10% al mes de abril (dos meses sin dar finalización) el restante 62% tienen un tiempo razonable desde su fecha de radicación.

En conclusión el 38% de los requerimientos pendientes de finalizar asignados a la SGA han excedido el tiempo de finalización, que en su gran mayoría, el 61% son trámites que no requieren respuesta, seguido de las solicitudes.

5. SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD RECIBIDAS.



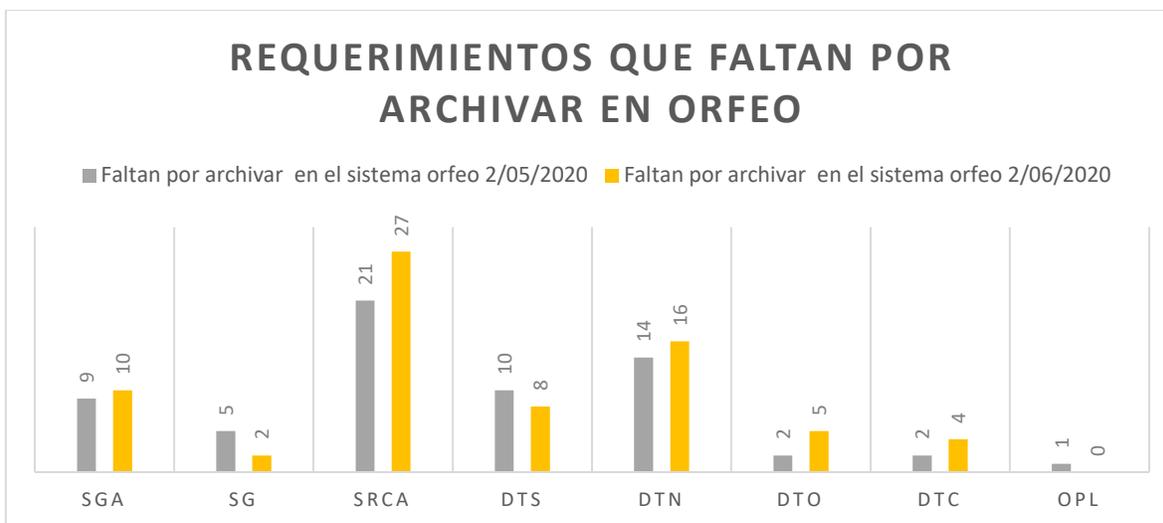
Como se mencionó, durante el periodo evaluado se radicaron 10415 requerimientos, de las cuales al 88% ya se tramitaron, se les dio respuesta a los usuarios y se archivaron correctamente en Orfeo, 93 requerimientos están finalizados pero falta realizar el proceso de archivo en el sistema.

Al realizar un comparativo entre el informe anterior y este, se puede evidenciar que la gestión de las PQRSD se ha disminuido estable frente a los aspectos evaluados como son los requerimientos pendientes por archivar y pendientes por finalizar.

Tabla No 5. Comparativo de Aspectos evaluados

Aspecto evaluado		02/05/2020	02/06/2020	30/06/2020
Pendiente por archivar		64	72	93
Finalizado		6797	7612	9138
Pendiente por finalizar		922	997	1184

Gráfica No 4. Requerimientos pendientes por archivar.



La gráfica nos muestra que la Dirección Territorial Norte es la dependencia que mayor número de requerimientos tiene pendientes por realizar el proceso de archivo en el aplicativo Orfeo, seguido de la Subdirección de Regulación y calidad ambiental.

Para el periodo pasado se tenían 72 y en este periodo, aumento a 93, no es un aumento tan significativo, pero la gestión que deben hacer las dependencias es crear la cultura del correcto manejo del aplicativo.

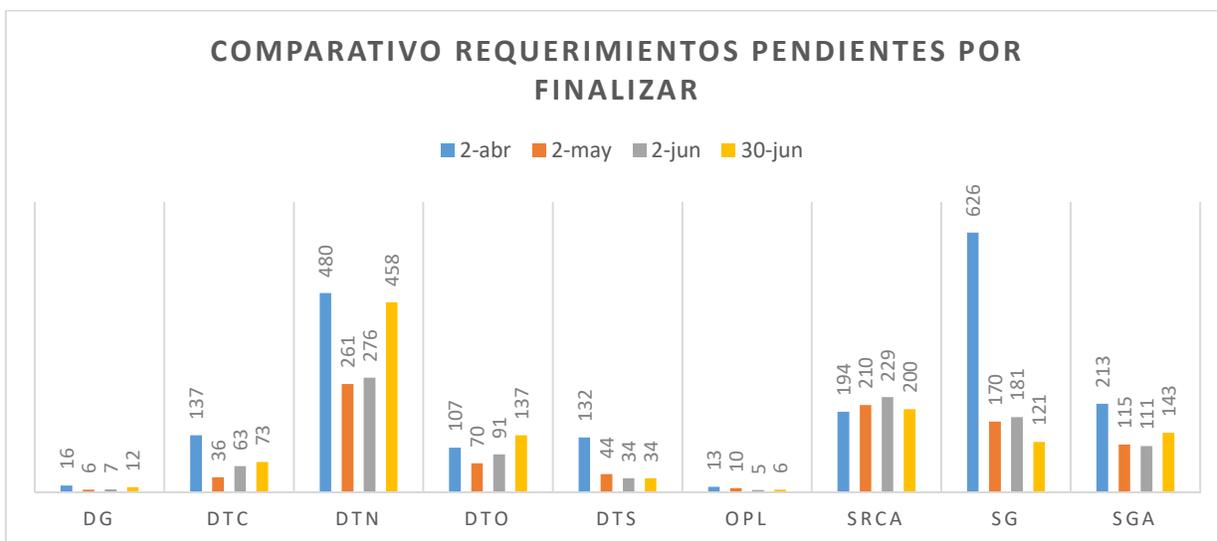
Con respecto a los requerimientos que faltan por finalizar, que corresponden a un 11%, a continuación se relacionan, discriminando por tipo documental y área responsable de su finalización.

Tabla No 6. Requerimientos pendientes por finalizar por Dependencia

	INFORMATIVO	TRAMITE QUE NO REQUIERE RESPUESTA	TRAMITES AMBIENTALES	SOLICITUDES	DENUNCIAS	TOTAL
DG	1	9	0	2	0	12
DTC	6	10	22	10	25	73
DTN	2	215	23	102	116	458
DTO	2	28	29	13	65	137
DTS	3	5	5	11	10	34
OPL	0	1	0	5	0	6
SRCA	4	106	10	79	1	200
SG	2	64	0	53	2	121
SGA	1	88	0	54	0	143
TOTAL	21	526	89	329	219	1184

Como se puede observar en el cuadro anterior, la Dirección Territorial Norte es la dependencia que mayor número de requerimientos tiene pendientes por finalizar, seguida de la subdirección de Regulación y Calidad Ambiental y la subdirección de Gestión Ambiental.

Gráfica No 5. Comparativo de Requerimientos pendientes por finalizar



Como se puede observar en la gráfica, solamente la Subdirección de Regulación y Gestión Ambiental y Secretaría General, disminuyeron los requerimientos pendientes por finalizar, las demás dependencias aumentaron.

En la gráfica se evidencia el gran esfuerzo que ha realizado la Secretaría general, la cual ha disminuido en gran cantidad los requerimientos pendientes por finalizar. Tomando como referencia los datos del mes de marzo, la disminución ha sido de un 80%.

A diferencia de lo mencionado, la Dirección Territorial Norte, disminuyó la cantidad de pendiente por finalizar durante los meses de abril y mayo pero en el mes de junio nuevamente se incrementaron a tal punto que esta dependencia tiene asignados el 39% de la totalidad de requerimientos sin finalizar en la Corporación.

En el periodo pasado se tenían 997 requerimientos por finalizar y el aumento para este periodo fue de 187 quedando pendientes 1184. En estas cifras se refleja que durante este periodo la gestión a las PQRSD no ha sido tan efectiva.

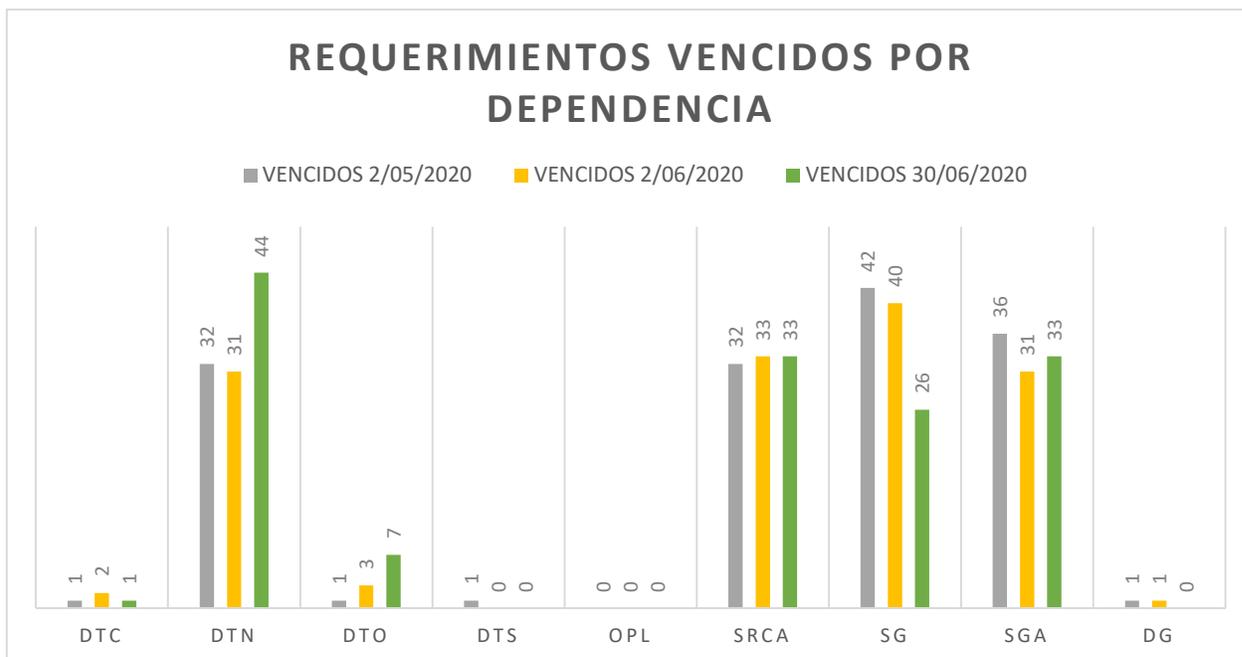
De igual forma, otro aspecto que no ha mejorado, es la finalización de las solicitudes a las cuales en el sistema Orfeo se les da un tiempo de 15 días hábiles, pasado este tiempo se reportan como vencidos. Para este periodo, a pesar de que este aspecto disminuyó de 62% a 44%, no se ha logrado que las solicitudes se finalicen dentro del tiempo establecido por la Ley 1755 de 2017 por medio del cual se regula el derecho fundamental de Peticiones.

Tabla No 7 Comparativo de vencimientos

Aspecto evaluado	02/05/20			02/06/20			30/06/20		
	Solicitudes	Req Vencidos	%	Solicitudes	Req Vencidos	%	Solicitudes	Req Vencidos	%
Vencimientos	196	146	74%	227	141	62%	329	144	44%

En el cuadro comparativo se puede observar que el número de solicitudes ha aumentado, pero el número de requerimientos vencidos permanece constante, a pesar de que el porcentaje ha disminuido, en promedio cada mes en la corporación se vencen 143 solicitudes.

Gráfica No 6. Comparativo de Requerimientos vencidos por dependencia



Como se evidencia en la gráfica, la Dirección Territorial Norte es la dependencia que mayor cantidad de requerimientos vencidos presenta, seguida de la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, Gestión Ambiental.

Es de resaltar la labor realizada por la Dirección Territorial Sur, que finalizó la totalidad de los requerimientos que tenía vencidos y durante este periodo no se reporta ningún vencimiento.

De igual forma, la Secretaría General en todo el proceso de gestionar correctamente lo PQRS, ha disminuido en un 62% los requerimientos vencidos.

CONCLUSIONES

- Las solicitudes a las cuales se les ha establecido como tiempo de respuesta, 15 días, son las que menor porcentaje de finalización presentan, debido a que el 44% de ellas se encuentran vencidas. Por lo cual se hace un llamado a los directivos para que se dé prioridad en la finalización de este tipo documental, teniendo en cuenta que este se encuentra reglado por la ley 1755 de 2015 y a la fecha se está incumpliendo, generando una falta disciplinaria al incurrir en una de las prohibiciones y para el caso en mención “ *Omitir retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades así como retenerlas o enviarlas a destinatarios diferentes de aquel a quien corresponda su conocimiento*”. Establecido en la ley 734 de 2002 Código Único disciplinario en su artículo 35 numero 8.
- Es importante que cada una de las dependencias tome conciencia frente a la importancia de la finalización oportuna de los requerimientos, teniendo en cuenta que la Contraloría a partir de la expedición de la circular 09, va a tener acceso a la información en tiempo real sobre las actuaciones que realice la Corporación.
- Durante el periodo evaluado únicamente el 7% de los requerimientos se radican a través del formulario de la página web, por lo cual es pertinente que se realice mayor divulgación a esta modalidad de radicación, lo que generaría una disminución en el trabajo de radiación de entrada y el sistema de manera automáticamente envía el código de radiación al peticionario.
- De la totalidad de los requerimientos pendientes por finalizar, 278 corresponden a los meses de enero, febrero, marzo y abril de lo cual se puede concluir que las dependencias no han realizado un barrido de los PQRSD cargados a cada funcionario y por esta razón se presenta una cifra tan elevada de requerimientos con hasta 120 días sin finalizar. Por consiguiente, insto a los directivos de cada dependencia a revisar con detenimiento el presente informe y se den las directrices necesarias a sus equipos de trabajo, para que se tramiten en el sistema de gestión documental los requerimientos mencionados.

Lorena Camacho Noguera
Asesora de Dirección