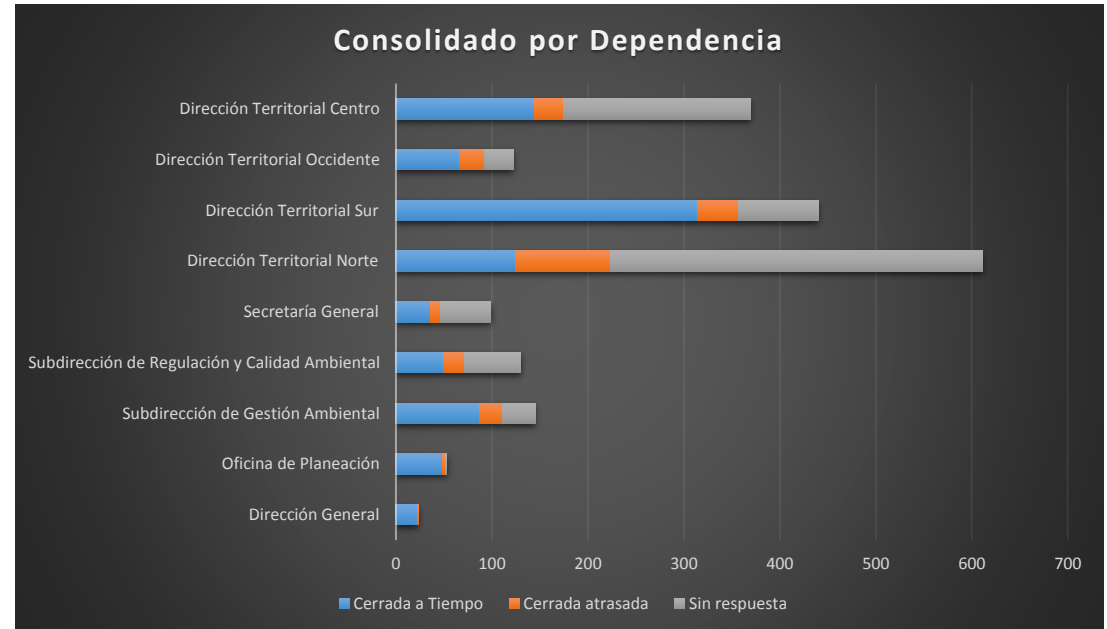


DEPENDENCIA	CONSOLIDADO PQRS III SEMESTRE 2016								
	Cerrada				En Trámite		Sin Respuesta		Total
	A tiempo	%	Atrasada	%	No.	%	No.	%	
Dirección General	22	95,7%	1	4,3%	0	0,0%	0	0,0%	23
Oficina de Planeación	48	90,6%	4	7,5%	0	0,0%	1	1,9%	53
Subdirección de Gestión Ambiental	87	60,0%	24	16,6%	0	0,0%	34	23,4%	145
Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	50	38,5%	21	16,2%	0	0,0%	59	45,4%	130
Secretaría General	36	36,4%	10	10,1%	0	0,0%	53	0,0%	99
Dirección Territorial Norte	125	20,5%	99	16,2%	0	0,0%	387	63,3%	611
Dirección Territorial Sur	314	71,4%	43	9,8%	0	0,0%	83	18,9%	440
Dirección Territorial Occidente	66	54,1%	26	21,3%	0	0,0%	30	24,6%	122
Dirección Territorial Centro	144	43,1%	31	9,3%	0	0,0%	194	58,1%	334
TOTALES	892	46%	259	13%	0	0	841	43%	1957



CONCLUSIONES

De acuerdo a la información suministrada por cada una de las dependencias a la OCI, durante el III Trimestre del 2016 se recibieron en la Corporación, un total de 1.957 PQRS, clasificadas de la siguiente manera:

TIPO	TOTAL TRIM
DENUNCIA	434
PETICION	200
QUEJA	16
RECLAMACION	22
RECURSO REPOSICION	83
SOLICITUDES	1202
TOTAL	1957

Los tiempos de respuesta, son los establecidos en el procedimiento interno y la normatividad vigente.

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 (99%) en cada una de las Direcciones Territoriales y a través del módulo PQRS de la Página Web, solo es utilizado por un 1% de éstos.

La dependencia que mayor número de PQRS recibió en el Trimestre evaluado es la DT Norte, quien a su vez es la que mayor número tiene sin responder (63%), seguido de la DT Centro (58%). De la misma manera, La dependencia que muestra mayor eficiencia en la oportunidad de respuesta de PQRS en el Trimestre evaluado es la DT Sur, quien alcanza un 71% de respuesta.

Oportunidad de Respuesta: Se concluye que en el III Trimestre del 2016, en la CAM, un 62% de las PQRS fueron tramitadas, pero solo el 46% cumplió los términos de respuesta establecidos en el Procedimiento P-CAM-003 Procedimiento manejo de Quejas, Reclamos y Sugerencias, y el restante 13% se resolvieron de manera extemporánea. A la fecha de cierre del informe (24-11-16) existían un 43% de éstas sin resolver.

Atentamente,

ZORAYA MARCELA SANCHEZ CALDERON
Asesor Dirección

