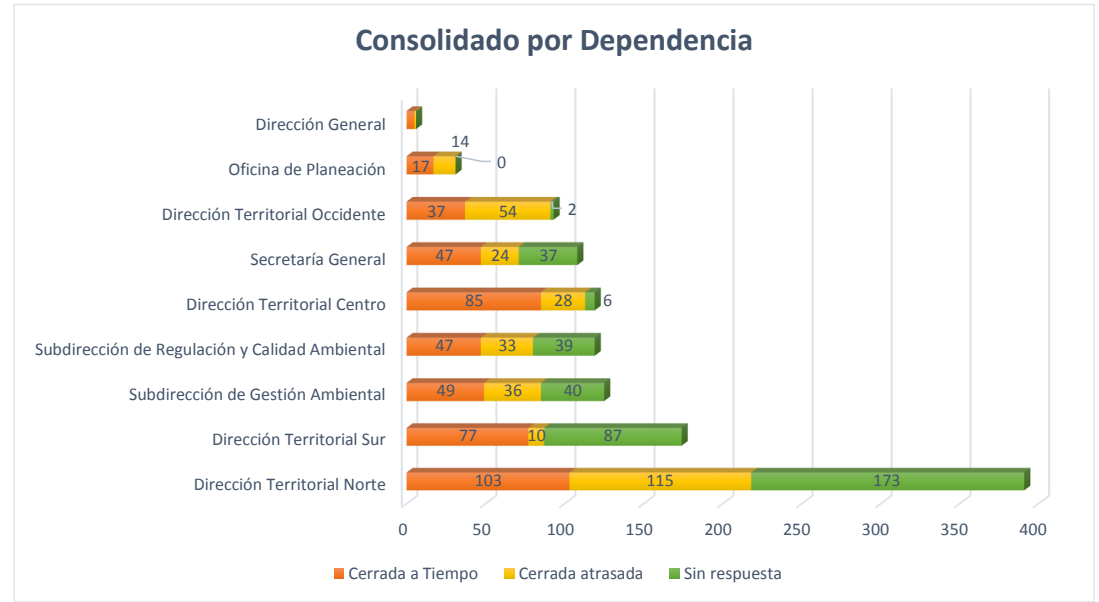


## RESUMEN CONSOLIDADO PQRS POR DEPENDENCIA IV TRIMESTRE DE 2016

DEPENDENCIA	CONSOLIDADO PQRS III SEMESTRE 2016								Total
	Cerrada				En Trámite		Sin Respuesta		
	A tiempo	%	Atrasada	%	No.	%	No.	%	
Dirección Territorial Norte	103	26,3%	115	29,4%	0	0,0%	173	44,2%	391
Dirección Territorial Sur	77	44,3%	10	5,7%	0	0,0%	87	50,0%	174
Subdirección de Gestión Ambiental	49	39,2%	36	28,8%	0	0,0%	40	32,0%	125
Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	47	39,5%	33	27,7%	0	0,0%	39	32,8%	119
Dirección Territorial Centro	85	71,4%	28	23,5%	0	0,0%	6	5,0%	119
Secretaría General	47	43,5%	24	22,2%	0	0,0%	37	0,0%	108
Dirección Territorial Occidente	37	39,8%	54	58,1%	0	0,0%	2	2,2%	93
Oficina de Planeación	17	54,8%	14	45,2%	0	0,0%	0	0,0%	31
Dirección General	5	83,3%	1	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	6
<b>TOTALES</b>	<b>467</b>	<b>40%</b>	<b>315</b>	<b>27%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>384</b>	<b>33%</b>	<b>1166</b>



### CONCLUSIONES:

De acuerdo a la información suministrada por cada una de las dependencias a la OCI, durante el IV Trimestre del 2016 se recibieron en la Corporación, un total de 1.166 PQRS, clasificadas de la siguiente manera:

TIPO	Numero
Petición	156
Queja	21
Reclamación	5
Solicitud	984
<b>TOTAL</b>	<b>1166</b>

\* 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 1.166 PQR's recibidas en el IV Trimestre, se dio respuesta a un 67% (782) y las restantes, es decir, el 33% (384) no se han respondido.

\* Se resalta además, que del número de PQR'S cerradas, al 59% se les dio trámite dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, entre tanto, que el restante 41% superó los tiempos de respuesta.

\* En el período reportado se presentaron un total de 21 manifestaciones denominadas "Quejas"; sin embargo, al analizar una a una éstas, se encontró que sólo 2 constituyen realmente QUEJAS, por lo que oportunamente se dio el manejo correspondiente.

### RECOMENDACIONES:

- \* Implementar lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016 en lo relacionado a la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- \* Generar estrategias para la capacitación y retroalimentación de los resultados del presente informe, con los servidores públicos.
- \* Establecer acciones de mejora en las dependencias a que haya lugar, con el fin de hacer seguimiento a la respuesta oportuna de PQRS.
- \* Analizar el estado de PQRS en cada dependencia, como tema de los Encuentros Conversacionales.

Atentamente,



**ZORAYA MARCELA SANCHEZ CALDERON**

Asesor Dirección

