

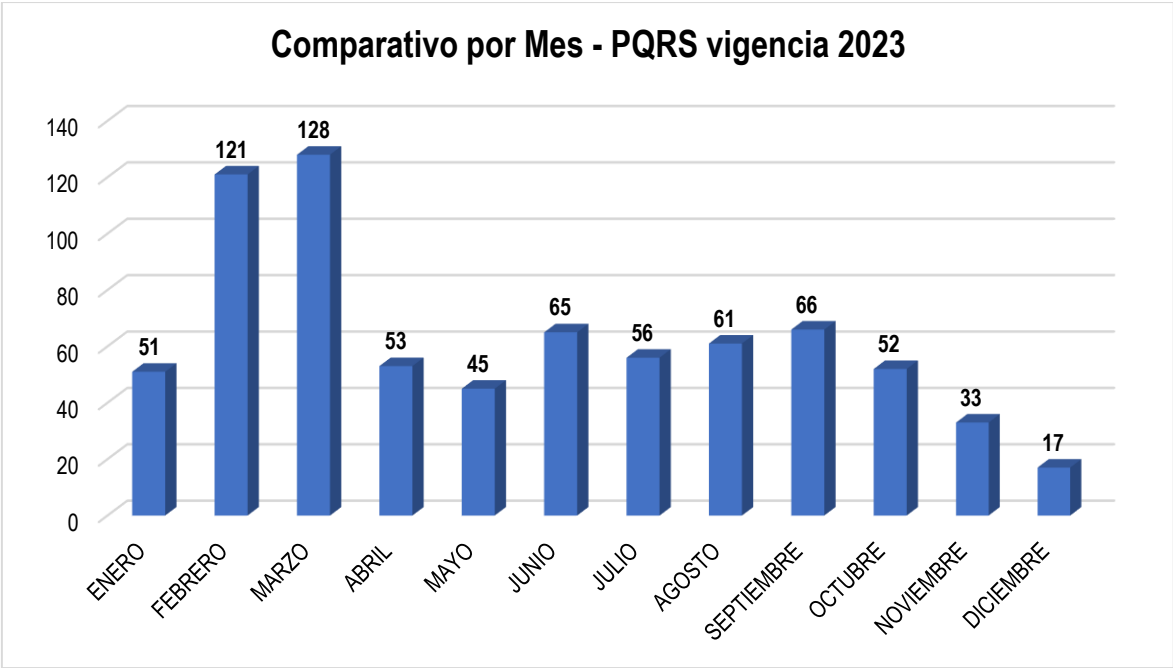
**INFORME DE REVISIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- ANÁLISIS
VIGENCIA 2023**

El análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes-PQRS que se recibieron en la Corporación Autónoma Regional del Cesar-CORPOCESAR en toda vigencia 2023 se presenta con base en el seguimiento llevado a cabo por la oficina Asesor de Dirección, en el marco de las actividades desarrolladas dentro del proceso Gestión Jurídica en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad y el seguimiento realizado por la Secretaría General a partir del mes de febrero de 2024.

VIGENCIA 2023

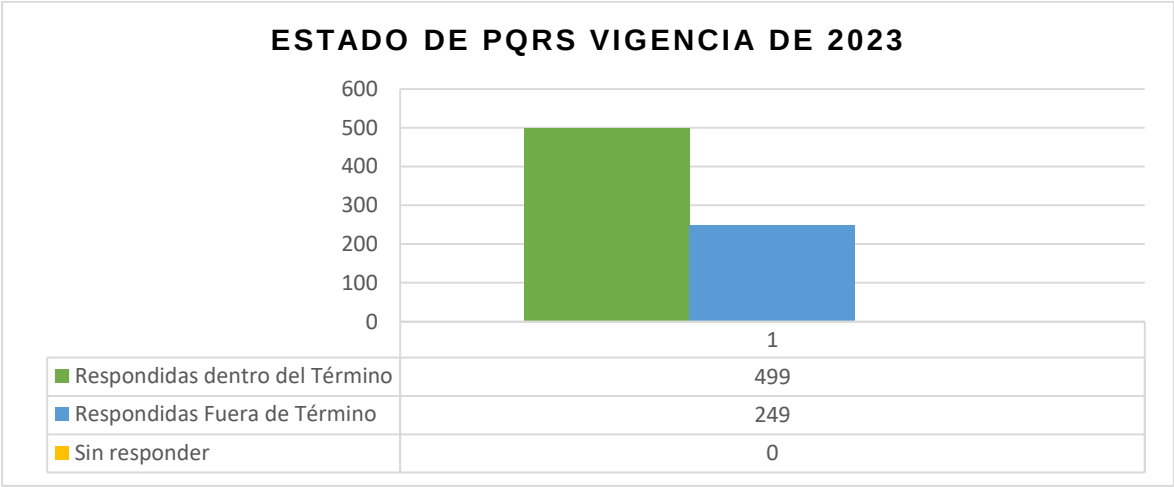
Durante la vigencia **2023** se presentaron **748** peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, distribuidas así:

Mes	Cantidad de PQRS
ENERO	51
FEBRERO	121
MARZO	128
ABRIL	53
MAYO	45
JUNIO	65
JULIO	56
AGOSTO	61
SEPTIEMBRE	66
OCTUBRE	52
NOVIEMBRE	33
DICIEMBRE	17
TOTAL	748



En la vigencia 2023 se reportó una eficacia del 68.3% en respuesta a las PQRS en la entidad, dentro de los términos legales, es decir que de las 748 PQRS recibidas, 502 se respondieron dentro del término definido por la ley, 246 PQRS fuera del término de la ley.

Estado de PQRS 2023		
Respondidas dentro del Término	499	66.7%
Respondidas Fuera de Término	249	33.3%
Pendiente/En trámite	0	
TOTAL	748	



Respecto a las 249 peticiones resueltas fuera de termino para el año 2023, es necesario precisar que la Oficina de Asesor de Dirección realiza el traslado a las distintas dependencias para que suministren el insumo correspondiente para poder dar las respuestas. Así mismo, se realiza seguimiento, con reiteraciones y memorandos, a fin de obtener mayor eficacia en el suministro de información y/o respuesta. En este orden de ideas, en la mayoría de los casos donde se dio respuesta por fuera de los términos legales obedeció a que las dependencias, oficinas y funcionarios involucrados y encargados de entregar la información, la pasaron el mismo día en que se vencía la petición o después de vencida, incluso a en algunos casos estando en prorroga.