

Neiva, 05 de enero de 2026

Estimado  
**Ciudadano Anónimo**

**Numero de radicado: 195 2026-S**  
**Fecha y Hora: 05/01/2026 17:40:50**

**Asunto:** Respuesta a su solicitud 32844 2025-E del 23 de diciembre de 2025

En atención a la queja presentada mediante formulario de PQRSD, radicada el 23 de diciembre de 2025, con número de radicado 32844 2025-E, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM agradece la información suministrada y procede a dar trámite dentro de sus competencias funcionales.

Con el fin de fortalecer la trazabilidad de la atención brindada, garantizar la transparencia del proceso y validar adecuadamente el historial de atención registrado en el chat institucional, se solicita respetuosamente compartir información complementaria, que permita identificar con mayor precisión la gestión adelantada, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Fecha aproximada o exacta de la consulta realizada a través del chat institucional.
- Motivo o asunto central de la consulta.
- Hora estimada de la interacción, en caso de recordarla.

Lo anterior se requiere debido a que el chat institucional actualmente se encuentra asociado a un único usuario administrador; sin embargo, en algunas ocasiones la atención ha sido apoyada por una contratista o el outsourcing de sistemas, quienes han brindado acompañamiento en la gestión de inquietudes sin contar con un usuario individualizado dentro del sistema.

En este sentido, contar con los datos solicitados permitirá:

- Verificar el historial de interacciones con mayor certeza.
- Identificar el funcionario o contratista que brindó la atención directa o de apoyo.
- Validar el registro temporal de la consulta, en cumplimiento de los principios de transparencia, responsabilidad y trazabilidad administrativa.

La Corporación reafirma su compromiso con el mejoramiento continuo del subproceso de Servicio al Ciudadano, en concordancia con el marco normativo aplicable a la gestión de PQRSD y la atención institucional.

#### Sede Principal

Agradecemos de antemano la colaboración y quedamos a disposición para continuar con la validación correspondiente una vez se cuente con la información adicional solicitada.



---

ALBERTO VARGAS ARIAS  
Secretaria General

**Proyecto:** Luz Camacho – Profesional Universitaria SG (vz. Alberto Camacho c.)

**Sede Principal**