

# INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

ABRIL 2024

Creado por:

**SECRETARÍA GENERAL – Servicio al ciudadano**

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENTA - CAM**



1. INTRODUCCCIÓN
2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
3. ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
4. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN
5. PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – TRIMESTRAL - MENSUAL
6. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN
7. PQRSD ASIGNADO POR DEPENDENCIA
8. SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS
9. QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS
10. ATENCIÓN CHAT - CAM
11. SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO E INTERNO
12. SEGUIMIENTO A PÁGINA WEB
13. RECOMENDACIONES



1



# INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta el informe de gestión de servicio al ciudadano en el cual se muestran los resultados referentes al seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, a través de los diferentes canales de atención y la satisfacción al usuario externo e interno en la sede principal y sus direcciones territoriales ubicadas en el Centro, Occidente y Sur del departamento del Huila, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Corporación y con ellas afianzar la confianza del ciudadano en las entidades del estado.



2.



## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Programa de Transferencia y Ética Pública 2024 de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal **web [www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co)**, se encuentra disponible dicha información y con acceso directo, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2024, se recibieron 9.246 PQRSD. Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas peticiones, no se negó el acceso a ninguna de ellas.



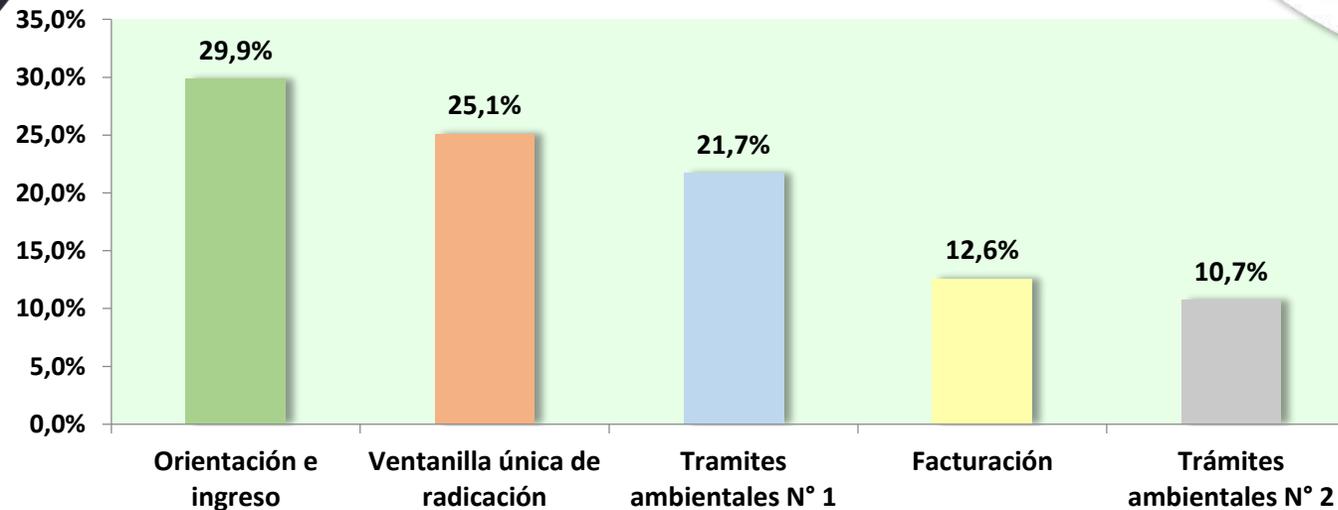
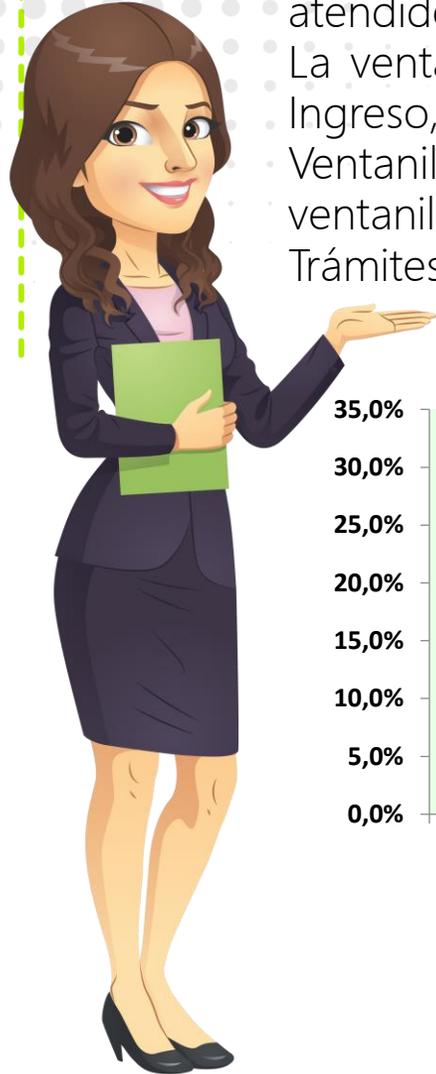
# ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.



En el transcurso del primer trimestre 2.520 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 1% cancelaron, 3% abandonaron el turno y el 96% fueron atendidos.

La ventanilla que más usuarios atendió fue Orientación e Ingreso, seguido por Ventanilla Única de Radicación, Ventanilla de Trámites Ambientales N° 1, posteriormente la ventanilla de Facturación y por último la Ventanilla de Trámites Ambientales N° 2.



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, 301 de atención prioritaria fueron de adulto mayor y 1 de atención prioritaria – discapacitados. Durante este período no se registraron mujeres embarazadas o con niños en brazos ni ciudadanos Menores de edad.

4.



## PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



5.



## COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

En el transcurso del primer trimestre del año 2024 se puede observar que hubo un aumento de PQRSD recibidas frente al trimestre anterior, esto se debe al aumento de solicitudes de información y de carácter general, por ejemplo, solicitudes de paz y salvos y/o certificados ambientales. También se identificó un aumento en la Denuncias Ambientales en especial por tala y quema de árboles y diferentes afectaciones al recurso hídrico.

Frente al trimestre anterior, aumentó el número de PQRSD recibidas en 112, es decir el 1,22%



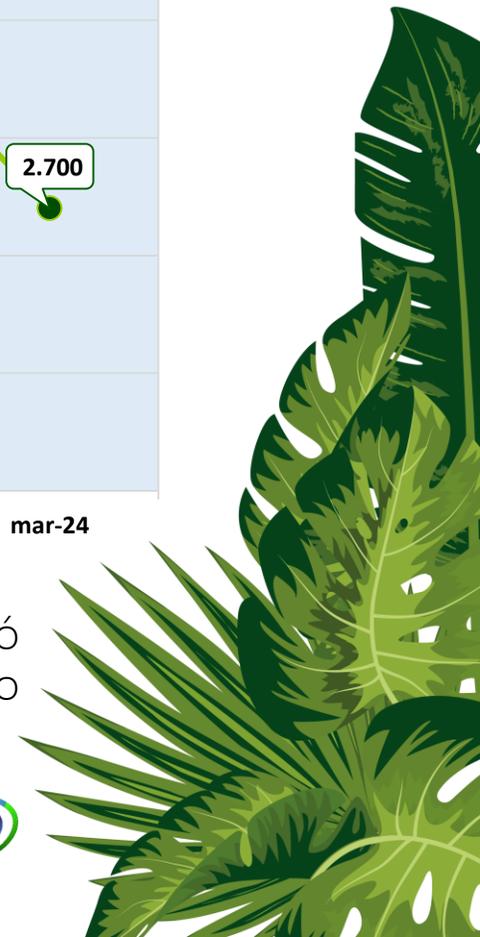
5.



## COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



Durante el periodo analizado, se puede observar que la radicación de PQRSD, aumentó significativamente en el mes de febrero a comparación de los meses de enero y marzo que no ascendieron más de los 2.900 PQRSD.



6.



## PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

**6.257**



Formulario de página web:

**748**



Personal:

**2.240**



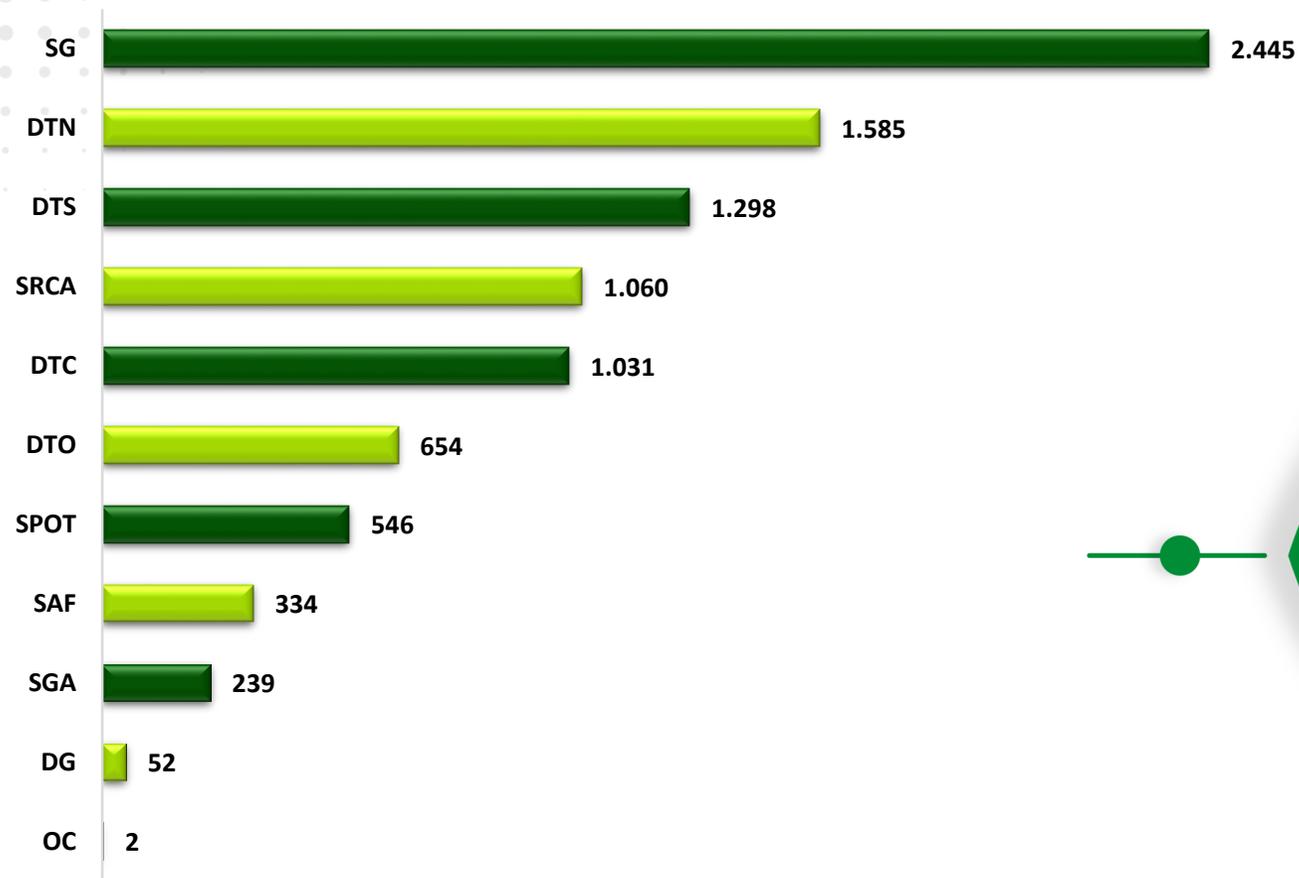
Telefónico:

**1**





## PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

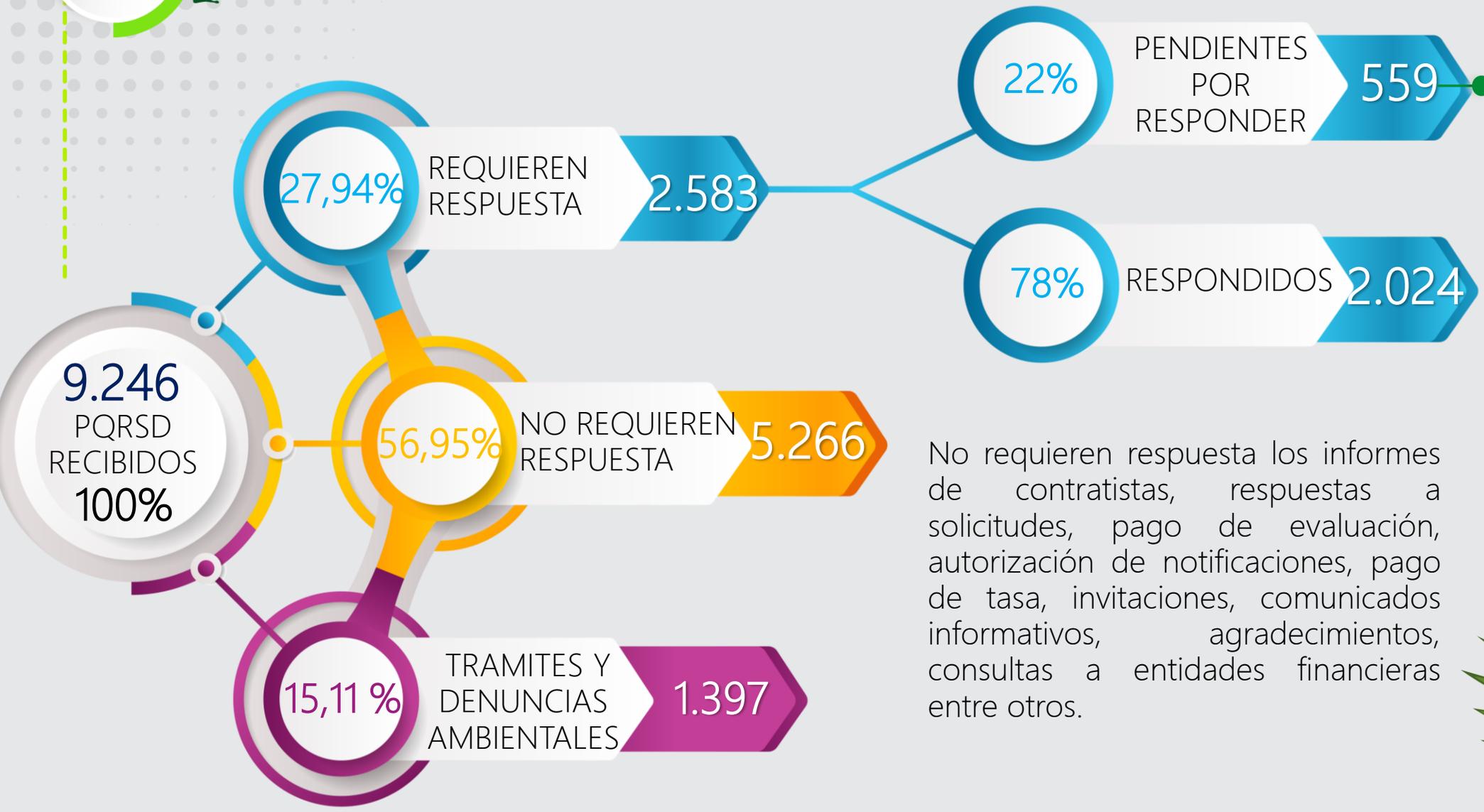


**El 26%**  
de las PQRSD fueron  
asignadas a la dependencia  
Secretaría General.

# 8.



## SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS



Las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo.

No requieren respuesta los informes de contratistas, respuestas a solicitudes, pago de evaluación, autorización de notificaciones, pago de tasa, invitaciones, comunicados informativos, agradecimientos, consultas a entidades financieras entre otros.



9.



## QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



A lo largo del primer trimestre se presentaron 3 quejas, las cuales fueron respondidas oportunamente.

Fecha de radicación	Asunto	Fecha de respuesta
19/02/2024	Designación funcionario	21/03/2024
19/02/2024	Anticorrupción veeduría	21/03/2024
20/02/2024	Denuncia anónima sobre procesos internos de la CAM	12/03/2024



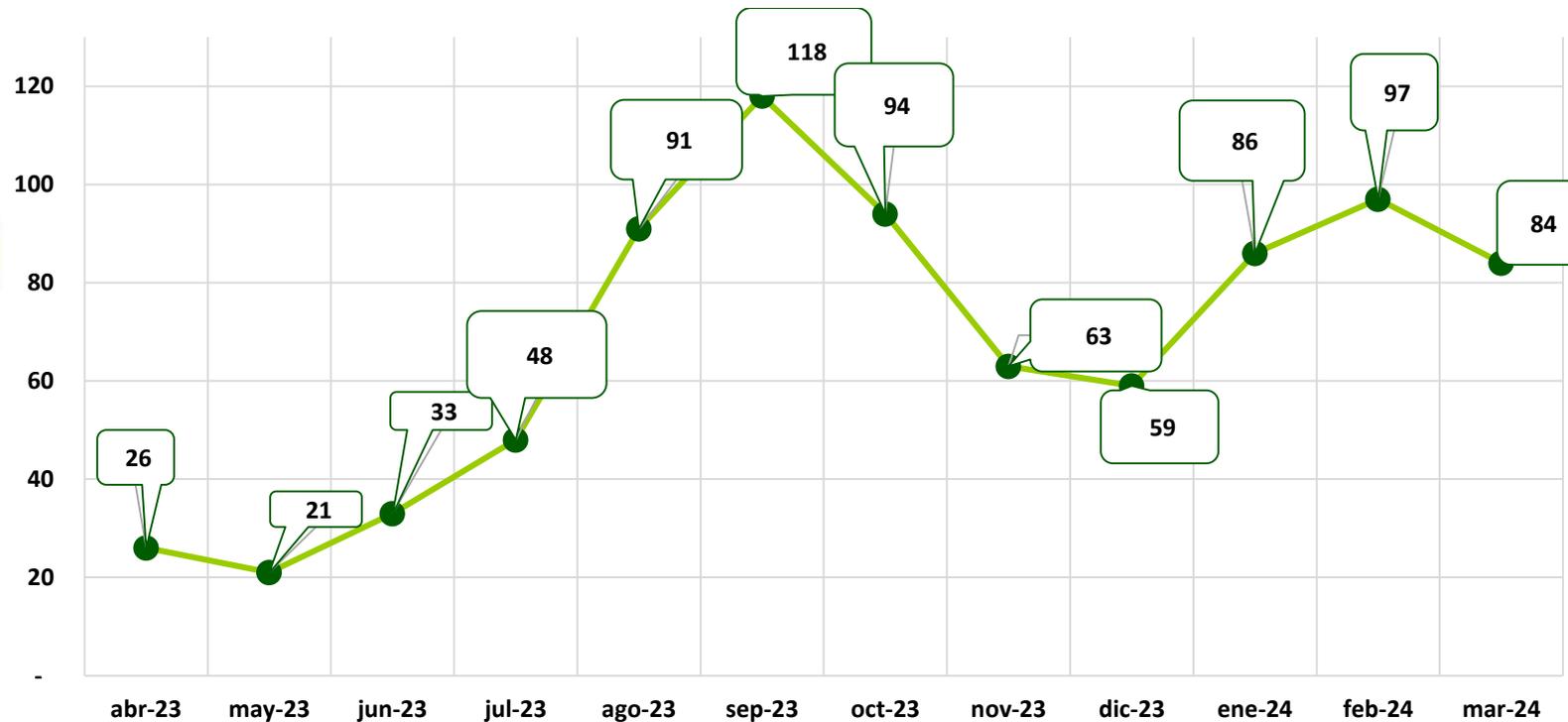
Durante el trimestre se presentaron 12 reclamos relacionados con facturación de tasas por uso de agua y embargos.

10



# ATENCIÓN AL CHAT

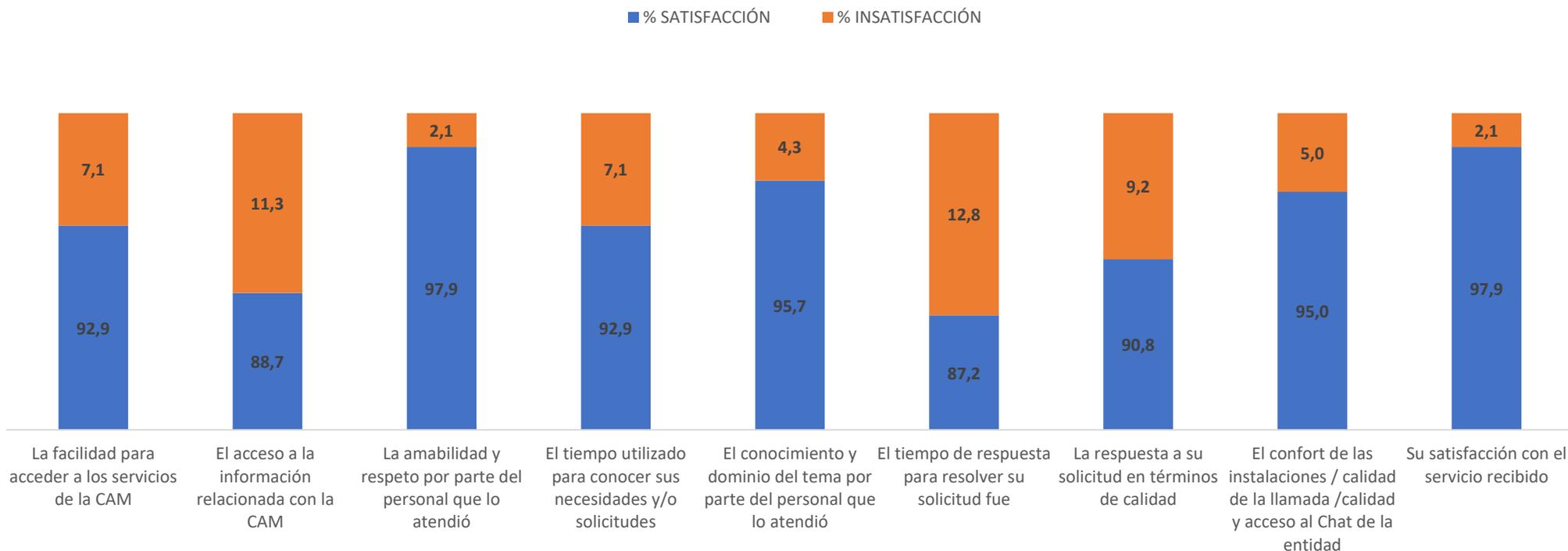
Durante el primer trimestre del 2024, se prestó el servicio de orientación a trámites a través del Chat de la página web a 267 usuarios. Por lo tanto, se presentó un aumento respecto al trimestre anterior en donde dicho canal de atención tuvo tendencia a la disminución. Lo anterior es gracias al adecuado manejo de las redes de la Corporación ya que estas facilitan el acceso a la atención por este medio de atención.



# SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO



Los datos analizados en la medición de satisfacción externa para el primer trimestre del 2024 reflejan un nivel de satisfacción de 93,2% el cual corresponde a que 1.183 de las 1.269 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, lo que significa que los usuarios externos se encuentran satisfechos con las condiciones en que presta el servicio de la Corporación; de esta manera se da cumplimiento a la meta planteada en el sistema integrado de gestión que es  $\geq 90\%$ .



12.



# SEGUIMIENTO A PÁGINA WEB

En el seguimiento a la página Web de la Corporación a los botones “TRANSPARENCIA, ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA Y PARTICIPA” se evidencia el cumplimiento del derecho al Acceso a la Información pública a la ciudadanía en general.

<https://www.cam.gov.co>

## TRANSPARENCIA

- 1 INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD
- 2 NORMATIVA
- 3 CONTRATACIÓN
- 4 PLANEACIÓN
- 5 TRÁMITES
- 6 PARTICIPA
- 7 DATOS ABIERTOS
- 8 INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA GRUPOS DE INTERÉS
- 9 OBLIGACIÓN DE REPORTE DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR PARTE DE LA ENTIDAD
- 10 INFORMACIÓN TRIBUTARIA EN ENTIDADES TERRITORIALES LOCALES
- 11 ACCESIBILIDAD WEB

## ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

<b>Normatividad</b> Consulte actos administrativos de carácter general.	<b>Canales de Atención</b> Consulte los diferentes canales de atención al ciudadano	<b>PQRSDF</b> Mecanismos para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	<b>Notificaciones</b> Notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto, consagrada en el artículo 69 en la Ley 1437 de 2011.
<b>Trámites y Servicios</b> Conozca y acceda a los trámites y servicios que ofrece la entidad.	<b>Denuncie</b> Denuncie los presuntos actos de corrupción.	<b>Informes de Atención a la Ciudadanía</b> Consulte los informes de PQRSDF y satisfacción al usuario.	

## PARTICIPA

Participa

Descripción y Mecanismos

Estrategia de Participación Ciudadana

<b>Participación para la identificación de problemas y diagnóstico de necesidades</b> La entidad habilita esta sección para que la ciudadanía y grupos de interés y de valor participen en la construcción, formulación y análisis de información, aportando hechos, experiencias y propuestas a las necesidades y problemáticas que se deben satisfacer y resolver relacionadas con la gestión institucional.	<b>Planeación y/o presupuesto participativo</b> En este espacio se pretende vincular a la ciudadanía y grupos de interés y de valor en la formulación, implementación y seguimiento de las políticas, planes, programas, proyectos y trámites que faciliten la toma de decisiones y surgen como respuesta a las necesidades institucionales y sectoriales.	<b>Consulta Ciudadana</b> Con el fin de retroalimentar su gestión, la corporación canaliza los aportes, percepciones, opiniones y expectativas de la ciudadanía, grupos de interés y de valor frente a sus políticas, planes, programas, proyectos y trámites de manera que se pronuncie a partir de la identificación de necesidades institucionales y sectoriales para facilitar la toma de decisiones.
---	---	--

13.



## RECOMENDACIONES

Mantener el envío de las alertas semanales y quincenales, en anticipación al vencimiento de los PQRSD, con el objetivo de cumplir con los tiempos de respuesta estipulados por la ley.

El índice de satisfacción durante el primer trimestre fue del 93,2%, es importante verificar los aspectos en los que este índice puede verse afectado, especialmente en aquellos que tienen una priorización media y que durante el próximo período de medición pueden mejorar.



Mantener actualizados los medios virtuales dispuestos para tal fin ya que para los usuarios es importante realizar seguimiento a sus PQRSD desde la comodidad de sus oficinas y/o casa.



Tener presente todos y cada uno de los comentarios de recibidos durante el proceso de medición, teniendo en cuenta que son importantes para todas las acciones que la Corporación tome para continuar con el cumplimiento de la política de Servicio al ciudadano bajo niveles de satisfacción superiores al 90%.

