INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CUIDADANO

MAYO **2025**

Creado por:

SECRETARÍA GENERAL – Servicio al ciudadano

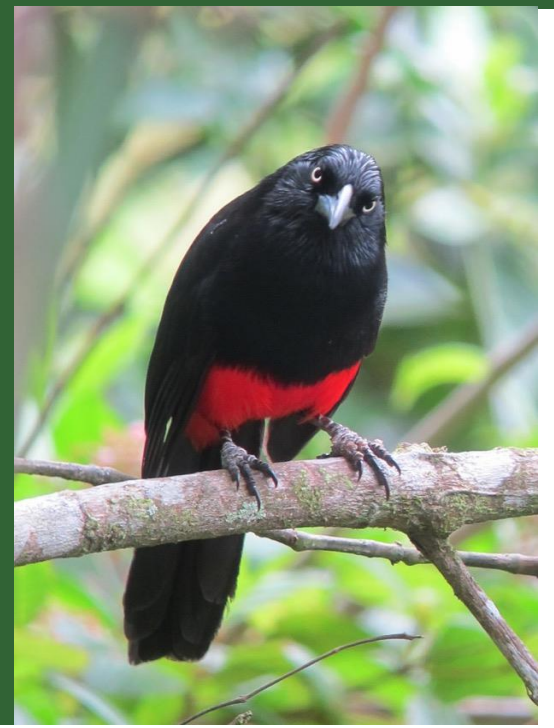
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENTA - CAM

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA

¡Cuida tu naturaleza!

Contenido

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 ASIGNADAS POR DEPENDENCIA
8. SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS
9. QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS
10. ATENCIÓN CHAT - CAM
11. SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO
12. SEGUIMIENTO A PÁGINA WEB
13. TRASLADOS POR COMPETENCIA
14. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD
15. RECOMENDACIONES



cam
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

1 INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el informe de gestión del Servicio al Ciudadano, el cual expone los resultados del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM. El seguimiento abarca los diversos canales de atención dispuestos por la entidad, así como la medición de la satisfacción del usuario externo en la sede principal y en las direcciones territoriales Centro, Occidente y Sur del departamento del Huila.

El periodo evaluado corresponde al trimestre comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025. El objetivo principal de este informe es analizar la oportunidad en las respuestas ofrecidas y formular recomendaciones dirigidas a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con miras al fortalecimiento del mejoramiento continuo institucional y al incremento de la confianza ciudadana en las entidades del Estado.

cam
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

2 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Programa de Transferencia y Ética Pública 2025 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,** se encuentra disponible dicha información y con acceso directo, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

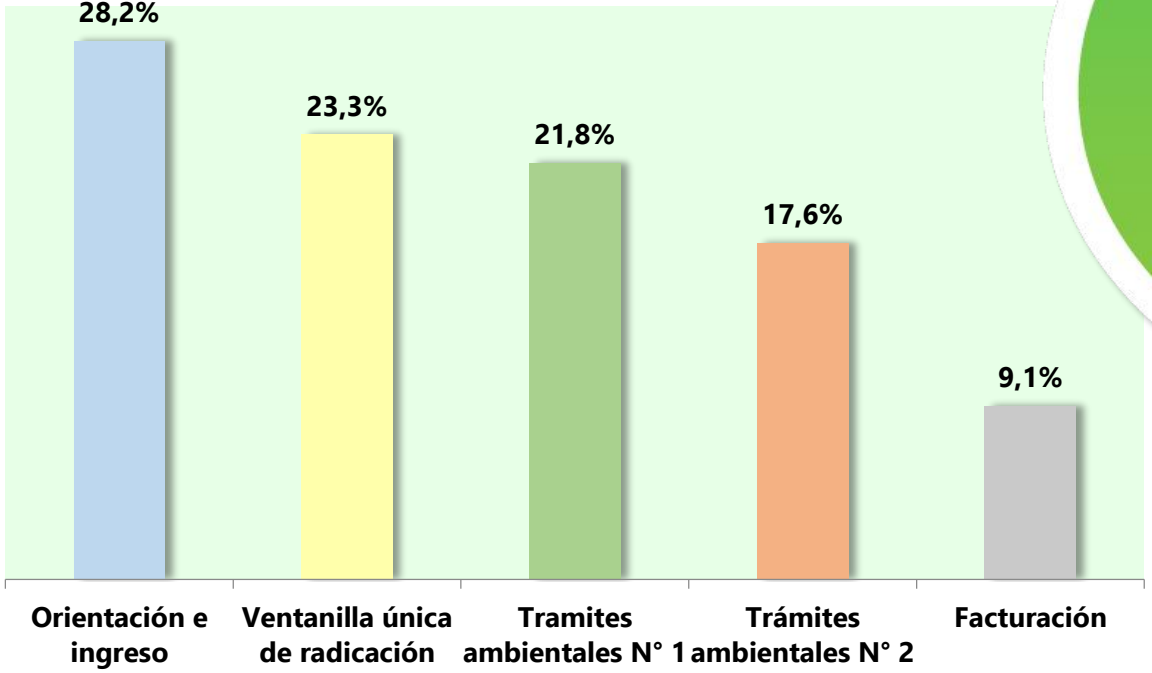
De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2025, se recibieron 8.599 PQRSD. Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas peticiones, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

cam
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el transcurso del primer trimestre 3.087 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 0,6% cancelaron, 12,1% abandonaron el turno y el 87,3% fueron atendidos.

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



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, 92 de atención prioritaria fueron de adulto mayor, 4 de discapacitados y 1 de mujer en estado de embarazo. Durante este período no se registraron ciudadanos Menores de edad.

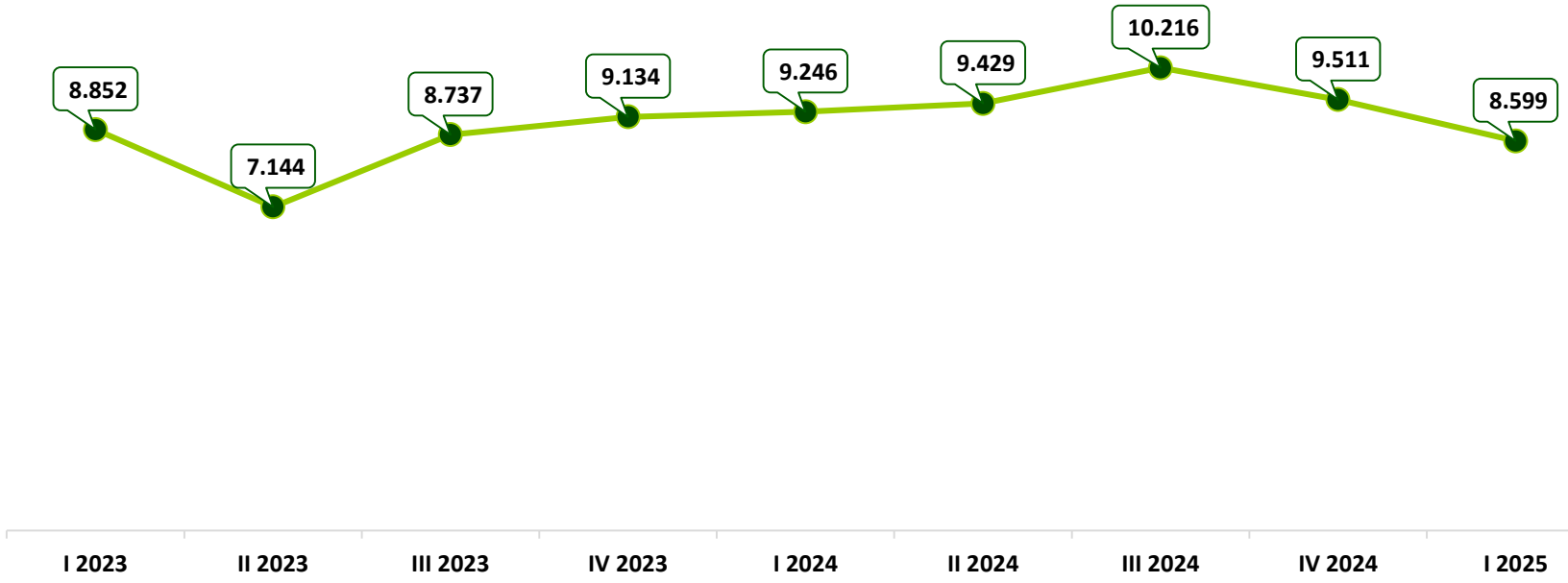
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

cam
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

5 COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

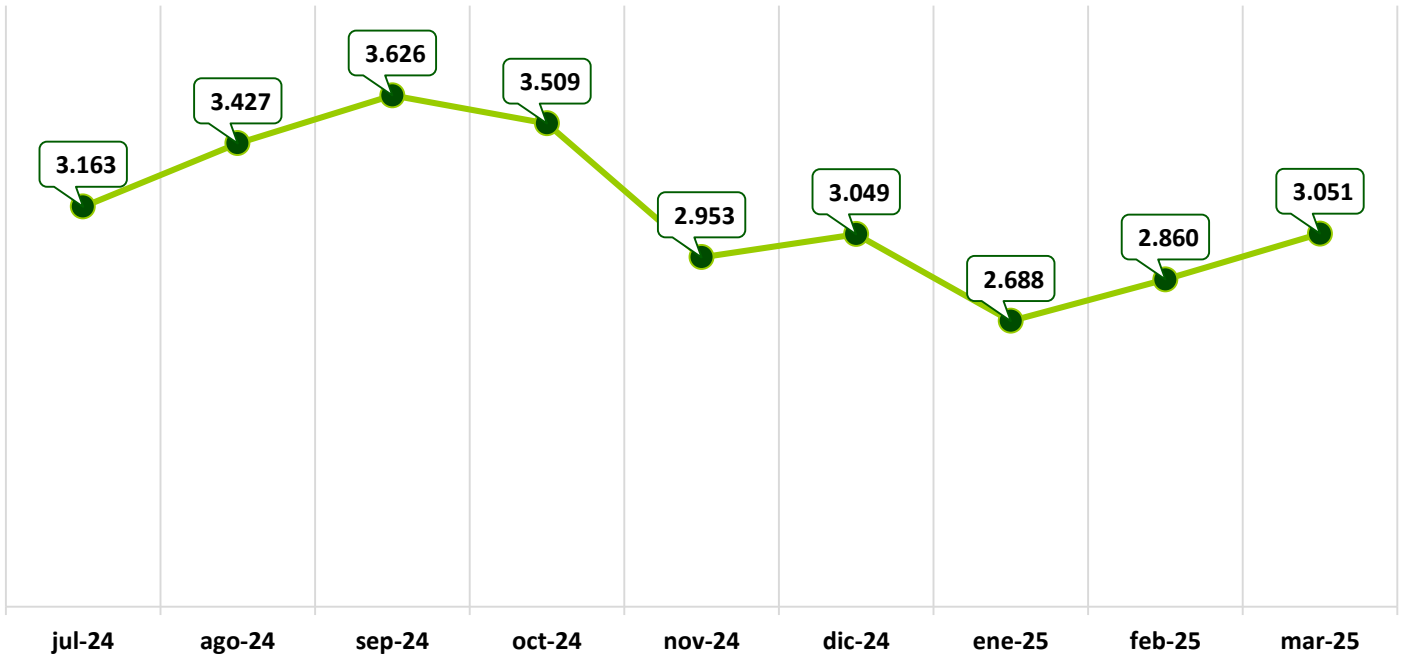
En el transcurso del primer trimestre del año 2025 se puede observar una disminución de los diferentes tipos de PQRSD recibidas frente a los trimestres anteriores. Sin embargo, el tipo de comunicación con mayor registro fueron las solicitudes de información que presentaron un aumento del 113%.



Frente al trimestre anterior, disminuyó el número de PQRSD recibidas en **912**, es decir el **9,5%**

CAM
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



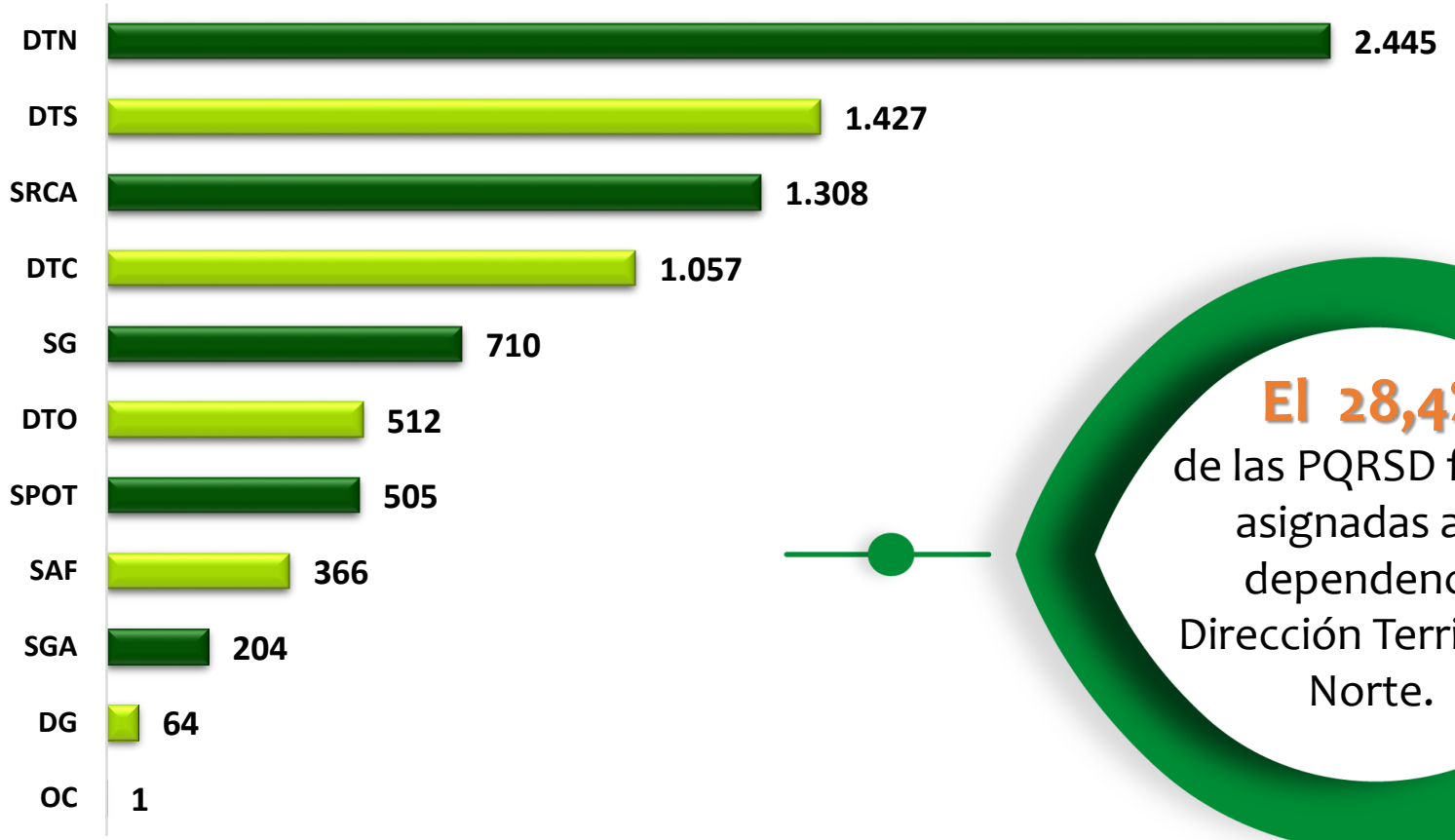
Durante el periodo analizado muestra una tendencia de recuperación progresiva en la interacción ciudadana con la entidad. En enero se registra el valor más bajo del periodo (2.688), posiblemente influenciado por el receso de inicio de año; sin embargo, en febrero se evidencia un incremento moderado (2.860), y en marzo se alcanza un valor de 3.051, reflejando una recuperación sostenida en la recepción de solicitudes

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Correo electrónico:	6.145
Formulario de Página web:	117
Personal:	2.235
Telefónico:	102

PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



El 28,4% de las PQRSD fueron asignadas a la dependencia Dirección Territorial Norte.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

8 SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS

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.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

9 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

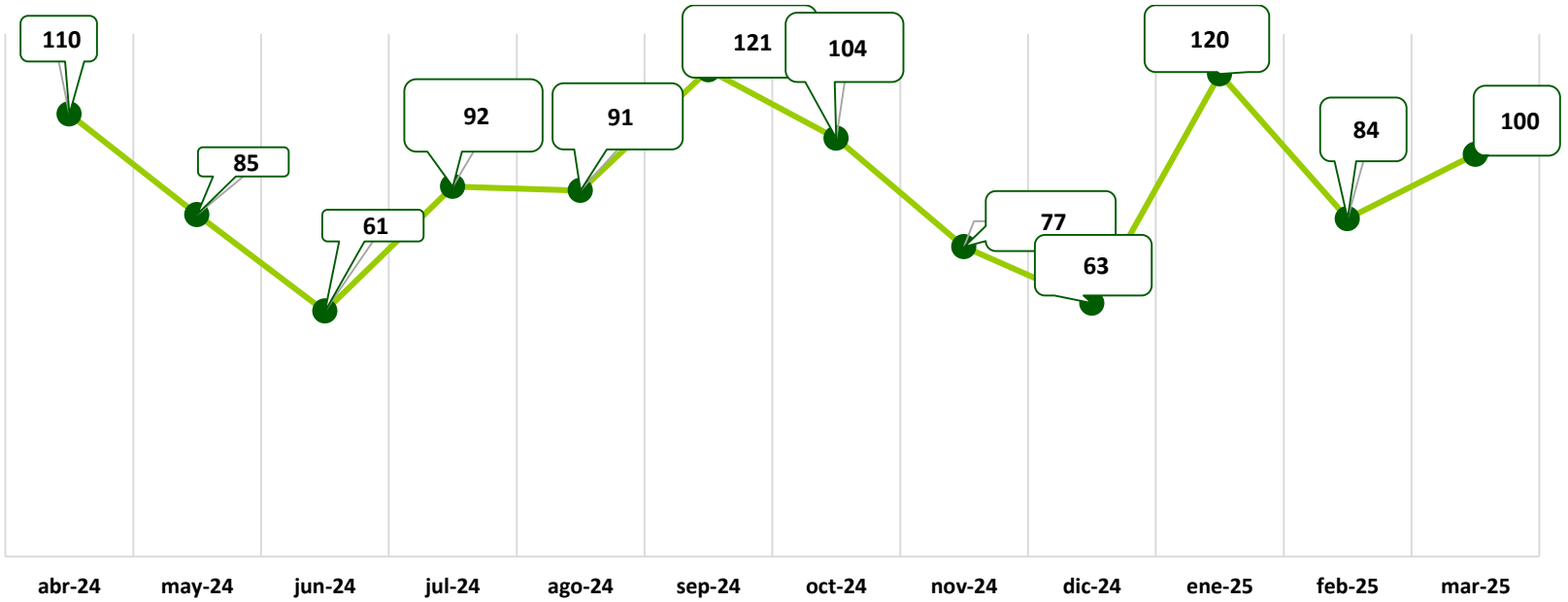
A lo largo del primer trimestre se presentó 1 queja; esta fue atendida de manera oportuna.

Fecha de radicación	Asunto	Fecha de respuesta
21/03/2025	Queja contra funcionario	21/04/2025

Durante el trimestre se presentó **1 reclamo** relacionado con facturación de tasas por uso de agua.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

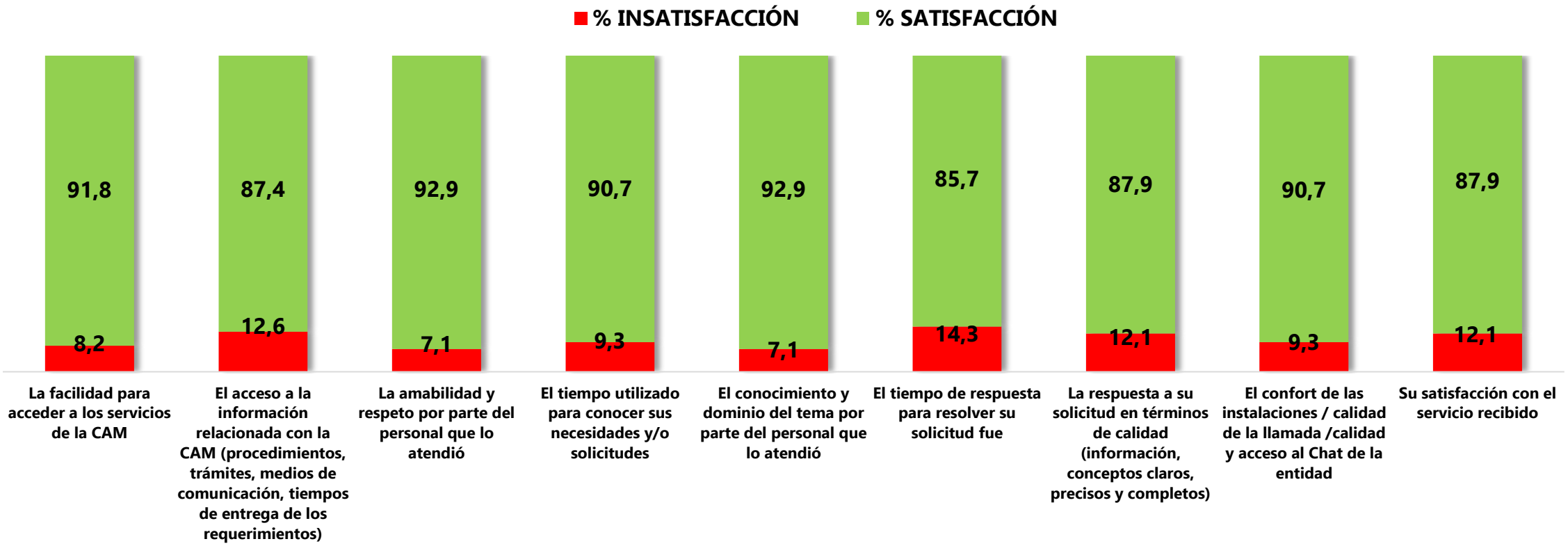
ATENCIÓN AL CHAT



Durante el primer trimestre del 2025, se prestó el servicio de atención al chat mostró un comportamiento fluctuante. En enero se registró un pico de interacciones con 120 atenciones, reflejando una alta demanda al inicio del año. Sin embargo, en febrero se evidenció una disminución a 84, posiblemente asociada a la estabilización posterior al reinicio de actividades. En marzo, el número de atenciones volvió a incrementarse, alcanzando 100, lo que indica una recuperación en el uso del canal y resalta su relevancia como medio de contacto ciudadano en este primer trimestre del año.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO



Los datos analizados en la medición de satisfacción externa para el primer trimestre del 2025 reflejan un nivel de satisfacción de 90% el cual corresponde a que 1.470 de las 1.638 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, esto 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 (SGI)que es >=90%.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

12 SEGUIMIENTO A PÁGINA WEB

Transparencia

Atención y Servicios a la Ciudadanía

Participa

En el seguimiento 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

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

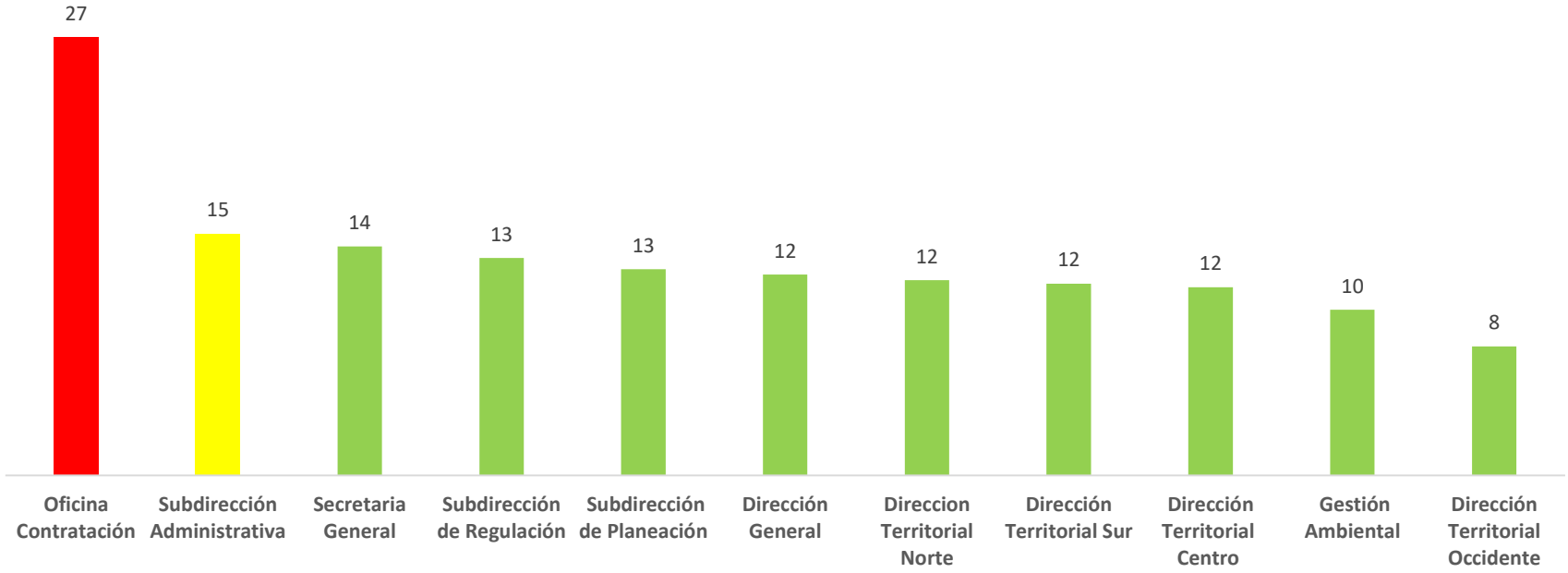
TRASLADOS POR COMPETENCIA

De acuerdo con la Resolución 1343-2022 en el Art. 14- FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA: En caso que la corporación no sea competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición a la entidad competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir entidad competente así se lo comunicará.

Se recibieron 6 solicitudes en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM en el primer trimestre de 2025, las cuales fueron gestionadas y tramitadas por las dependencias responsables para realizar el respectivo trasladado por competencia .

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD

El análisis del promedio de tiempo de respuesta a las PQRSD por dependencia, medido en días hábiles, evidencia importantes diferencias en la eficiencia de atención entre las áreas de la Corporación durante el primer trimestre de 2025. El tiempo promedio general de respuesta fue de **12** días hábiles.



15 RECOMENDACIONES

1. Fortalecer todos los procedimientos que tienen como objetivo la información clara y comprensible de todos los procedimientos de la CAM, ya que este fue uno de los criterios que obtuvieron calificación media en el índice de satisfacción externa.

2. Optimizar los tiempos de respuesta y garantizar que estas sean precisas, especialmente en temas sensibles como la cancelación de concesiones de aguas superficiales, promoviendo la articulación entre las dependencias involucradas.

3. Trabajar en sinergia con los colaboradores de la Corporación que tienen relación directa con el usuario externo, para afianzar valores como la cordialidad y amabilidad en la atención, entre otros detallados en el Protocolo de Atención.

4. Aunque el índice de satisfacción externa en el primer trimestre de 2025 cumplió la meta planteada en el Sistema Integrado de Gestión (SGI) que es >=90% , es importante fortalecer cada uno de los criterios que abarcan la medición de satisfacción, especialmente aquellos relacionados con el tiempo de respuesta a las solicitudes y el acceso a la información relacionada con los procedimientos de la Corporación.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

¡Gracias por su Atención!

CAM

cam_huila

@CAMHUILA

CAMHUILA

www.cam.gov.co

cam

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA

¡Cuida tu naturaleza!