

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

JULIO 2022

Creado por:

SECRETARÍA GENERAL – Servicio al ciudadano

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENTA - CAM



1. INTRODUCCIÓN
2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
3. ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
4. PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN
5. PQRS RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – TRIMESTRAL - MENSUAL
6. PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN
7. PQRS ASIGNADO POR DEPENDENCIA
8. SEGUIMIENTO A PQRS RECIBIDAS
9. QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS
10. ATENCIÓN CHAT - CAM
11. SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO
12. 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, Oriente y Sur del departamento del Huila, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2022 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 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 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 segundo trimestre del año 2022, se recibieron 10.029 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.

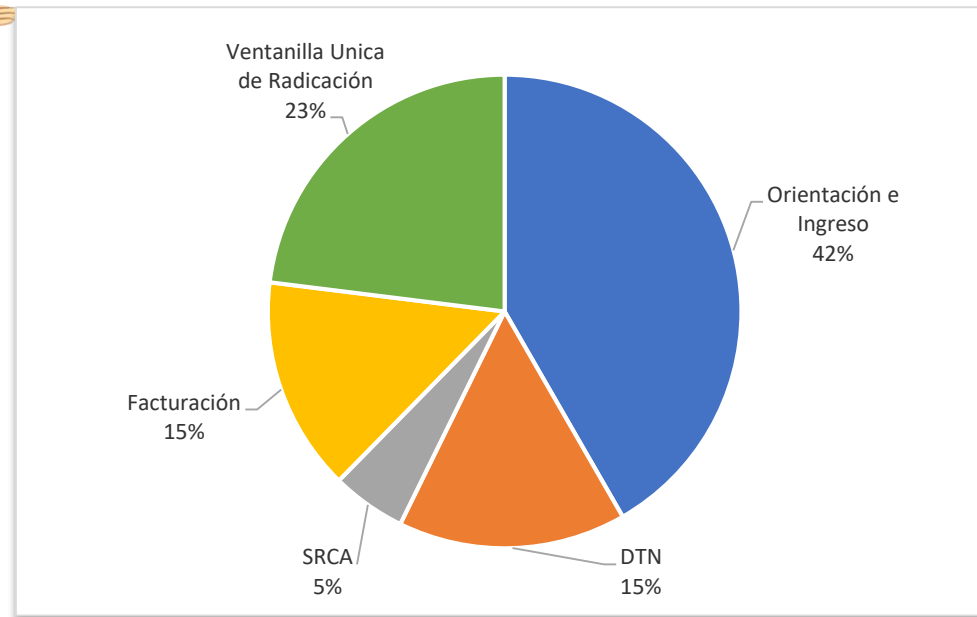


ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.



Durante el segundo trimestre, se generaron 2.107 turnos para la atención presencial en el Centro de Atención al Ciudadano, de los cuales 38 cancelaron, 344 abandonaron el turno y 1.725 fueron atendidos. De las 05 ventanillas habilitadas, la que mayor atención prestó fue orientación e ingreso, seguido de la ventanilla única de radicación, Dirección Territorial Norte, facturación y Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental.



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, solo 2 ciudadanos fueron tipo Prioritario (Discapacitado) y 1 ciudadano de atención prioritaria (menor de edad).

PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

4.



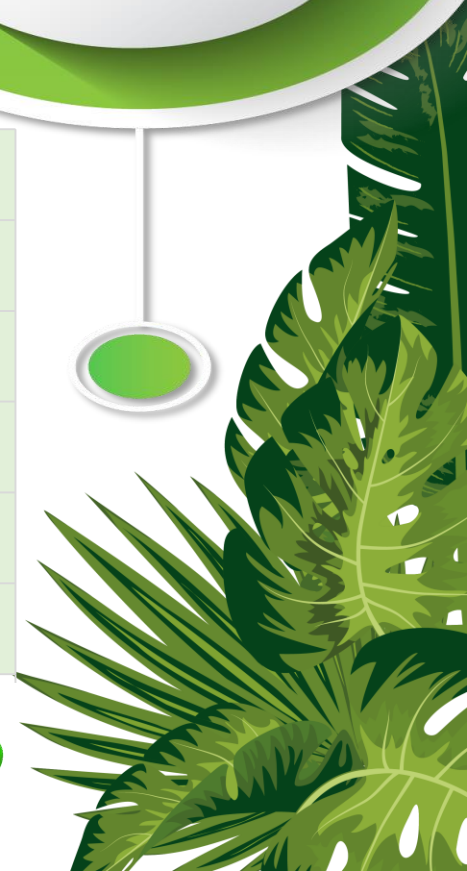
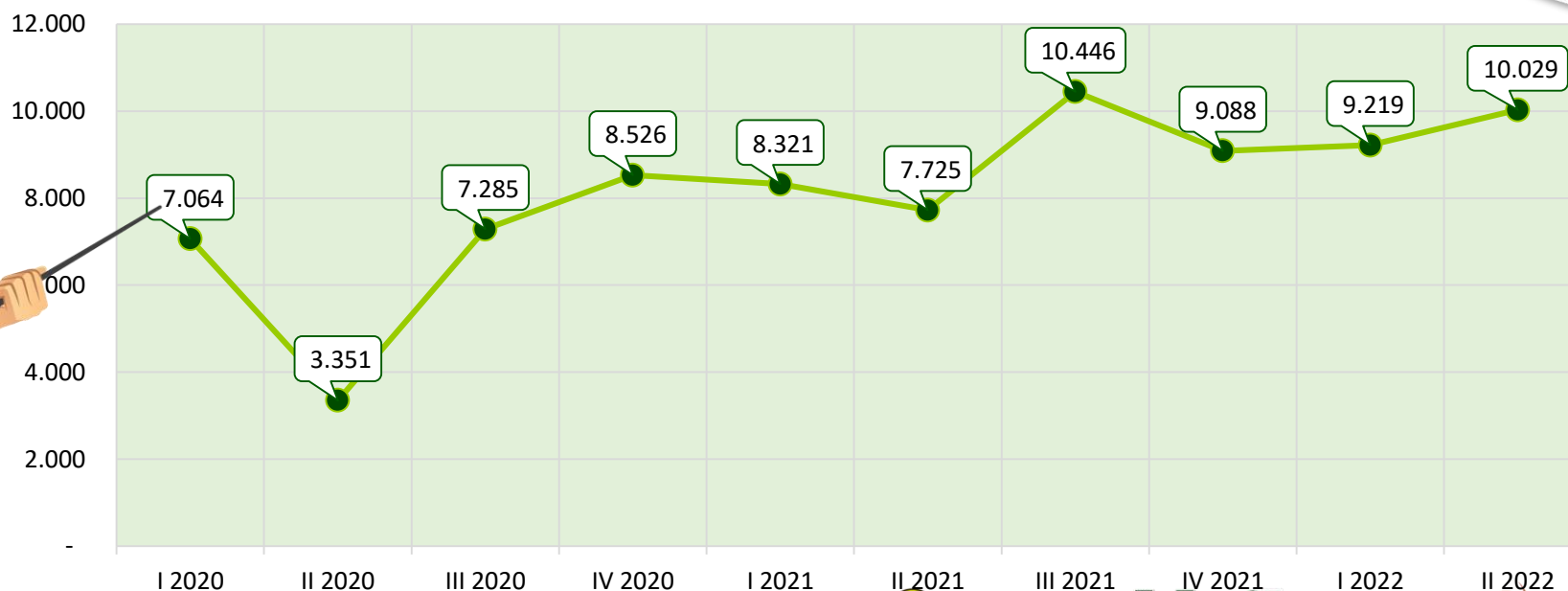
4.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

Durante el segundo trimestre del año 2022 la radicación aumentó frente a lo reportado en el trimestre anterior; sin embargo continúa con la normalización de los requerimientos que se reciben en la Corporación; esto se debe a los canales virtuales dispuestos para la radicación de PQRSD, que facilitan la gestión de los trámites y servicios que solicitan los ciudadanos.

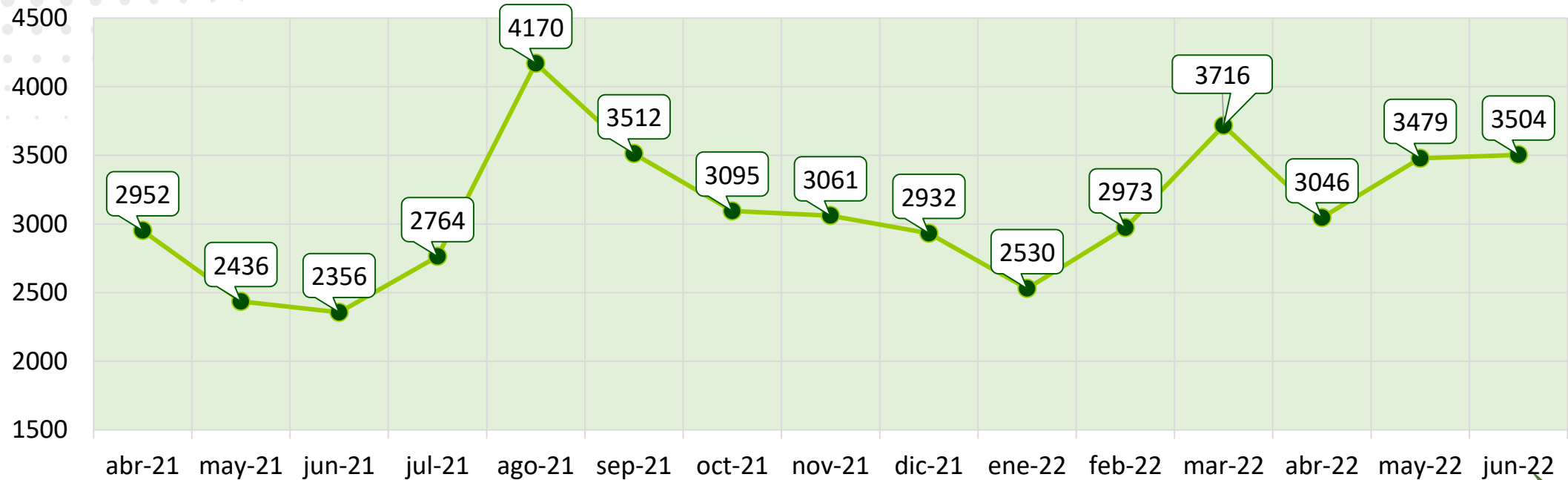
Aumento de 810 radicados, es decir el 8,1% requerimientos con relación al trimestre anterior.



5.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



La radicación de requerimientos, durante el periodo analizado se ha mantenido constante, sin embargo es mayor a lo reportado el año pasado durante el mismo periodo de tiempo, lo cual puede estar asociado con la gestión de cobros coactivos que se viene desarrollando desde la Secretaría General.

6.



PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

8.254



Formulario de página web:

173



Personal:

1.602



Telefónico:

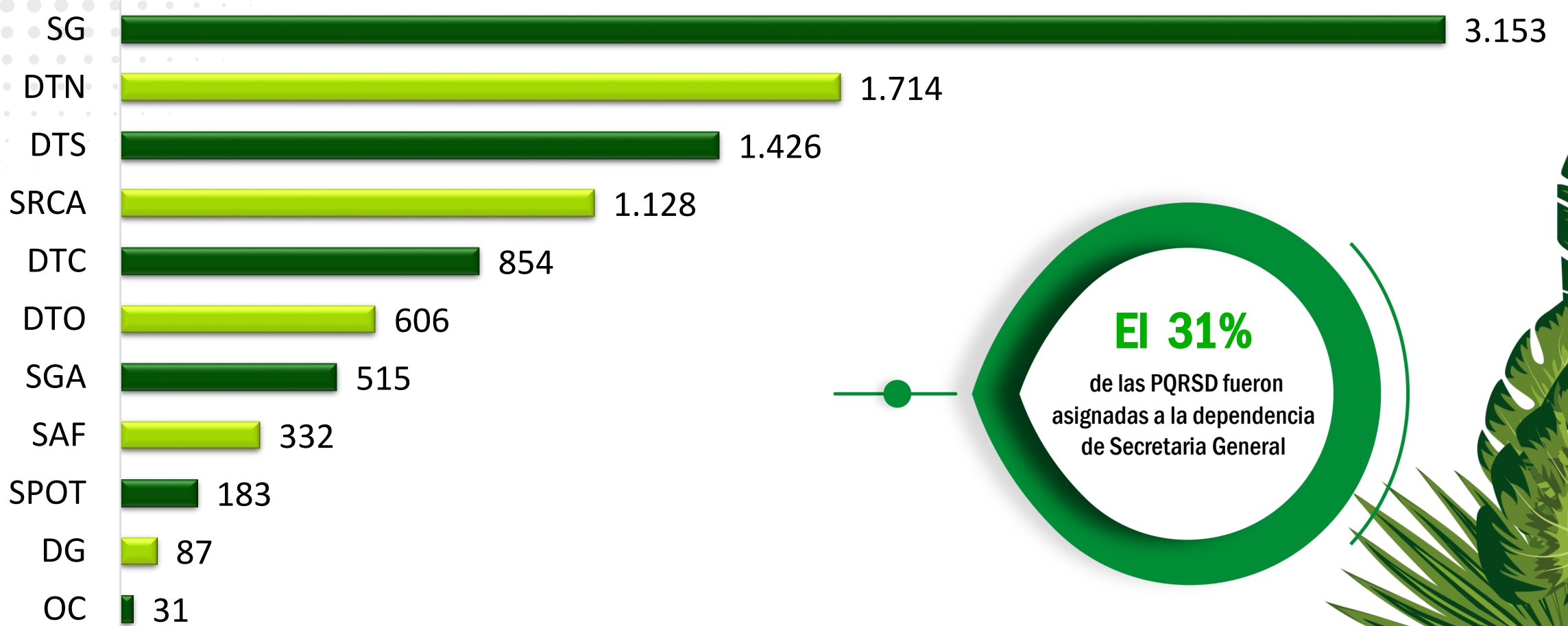
0



7.



PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



El 31%

de las PQRSD fueron
asignadas a la dependencia
de Secretaria General

8.



SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS

10.029
PQRS
RECIBIDOS
100%

17,9%

REQUIEREN
RESPUESTA

1.795

20%

PENDIENTES
POR
RESPONDER

361

80%

RESPONDIDOS

1.434

62%

NO REQUIEREN
RESPUESTA

6.222

20,1 %

TRAMITES Y
DENUNCIAS
AMBIENTALES

2.012

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, entre otros.

9.



QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



Durante el segundo trimestre no se presentaron quejas sobre los funcionarios de la Corporación.



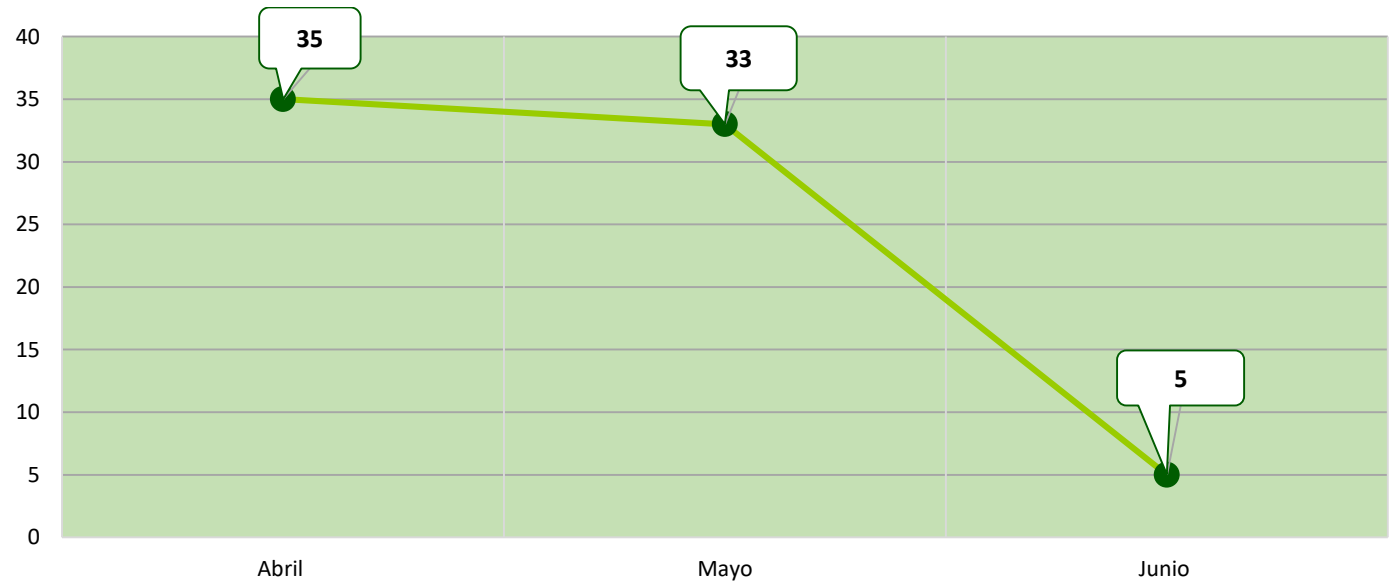
Durante el trimestre se presentaron 17 reclamos relacionados con temas de facturación.

10



ATENCIÓN AL CHAT

Durante el segundo trimestre del 2022, se prestó el servicio de orientación a trámites a través del Chat de la página web, sin embargo desde la entrada en funcionamiento del nuevo portal electrónico han disminuido las atenciones por el chat en línea, lo cual puede estar relacionado con el cambio de ícono y la solicitud de datos que se realiza antes de iniciar la conversación. |



11.



SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

Los datos analizados reflejan un nivel de satisfacción del 95%, lo que significa que los usuarios externos se encuentran satisfechos con el servicio que presta la Corporación, tanto con el personal, los canales de atención y las instalaciones dispuestas para la atención. Adicionalmente en cada uno de los aspectos evaluados se mejoró la percepción de la ciudadanía como se puede observar en el comparativo con el reporte del trimestre anterior.



13.



RECOMENDACIONES

Continuar con el envío de alertas semanales y quincenales frente al vencimiento de los PQRSD, de acuerdo con los tiempos de respuesta estipulados por la ley.



Hacer seguimiento al chat en línea, y trabajar en conjunto con las áreas de sistemas y comunicaciones para incentivar el uso del mismo por parte de la ciudadanía.



Continuar con la aplicación del formulario de encuesta de satisfacción externa, a los usuarios que visitan el Centro de atención al Ciudadano ubicado en la sede principal de la Corporación y las demás territoriales.



Continuar con la atención al público por los distintos medios dispuestos para tal fin como son los canales telefónicos, página web, correo electrónico, chat virtual y atención presencial.

Dar prioridad en la finalización de las solicitudes que se encuentran pendientes de respuesta, teniendo en cuenta que este se encuentra reglamentado por la ley 1755 de 2015.

