INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CUIDADANO

SEPTIEMBRE 2026

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
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 E INTERNO
12. SEGUIMIENTO A PÁGINA WEB
13. TRASLADOS POR COMPETENCIA
14. RECOMENDACIONES



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

1 INTRODUCCIÓN



El presente informe consolida los resultados de la gestión del Servicio al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, correspondientes al periodo del 1 de julio al 30 de septiembre de 2026. Comprende el seguimiento a las PQRSD, la gestión de los canales de atención y la evaluación de la satisfacción de los usuarios internos y externos, tanto en la sede principal como en las Direcciones Territoriales.

Su finalidad es evaluar la oportunidad en la atención y respuesta a las solicitudes, identificar oportunidades de mejora y formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional, la calidad del servicio y la confianza ciudadana.

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 - 2027 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 https://www.cam.gov.co, se encuentra disponible dicha información y con acceso directo, para que los usuarios consulten los temas de su interés.



Durante el tercer trimestre de 2026, la CAM recibió **8.711** PQRSD a través de sus diferentes canales de atención. Según la información reportada por las dependencias responsables, no se registraron negativas de acceso a las peticiones recibidas.

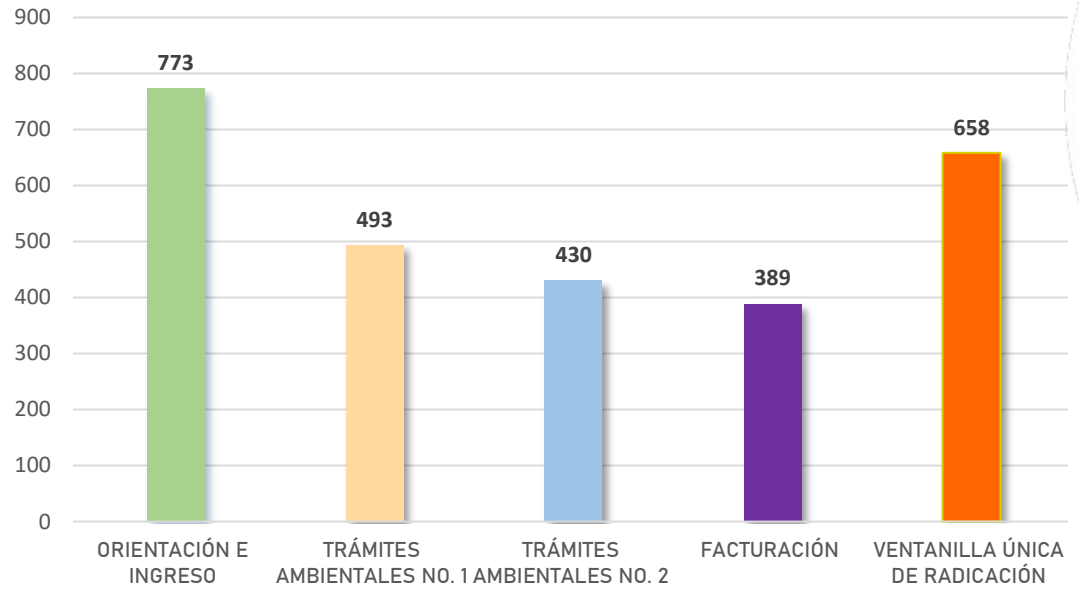
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3

A lo largo del tercer trimestre, 2.743 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 1,5% cancelaron, 8,9% abandonaron el turno y el 89,6% fueron atendidos.

La ventanilla que más usuarios atendió fue la de Orientación e Ingreso, seguido por la de ventanilla de radicación, a su vez por Ventanilla de Trámites Ambientales N° 1, Ventanilla de Trámites Ambientales N° 2 y por último la de Facturación.



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, 74 de atención prioritaria fueron de adulto mayor, 3 de discapacitados y finalmente no hubo atención prioritaria de mujer en estado de embarazo. En este trimestre no solicitaron turno - menores de edad.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

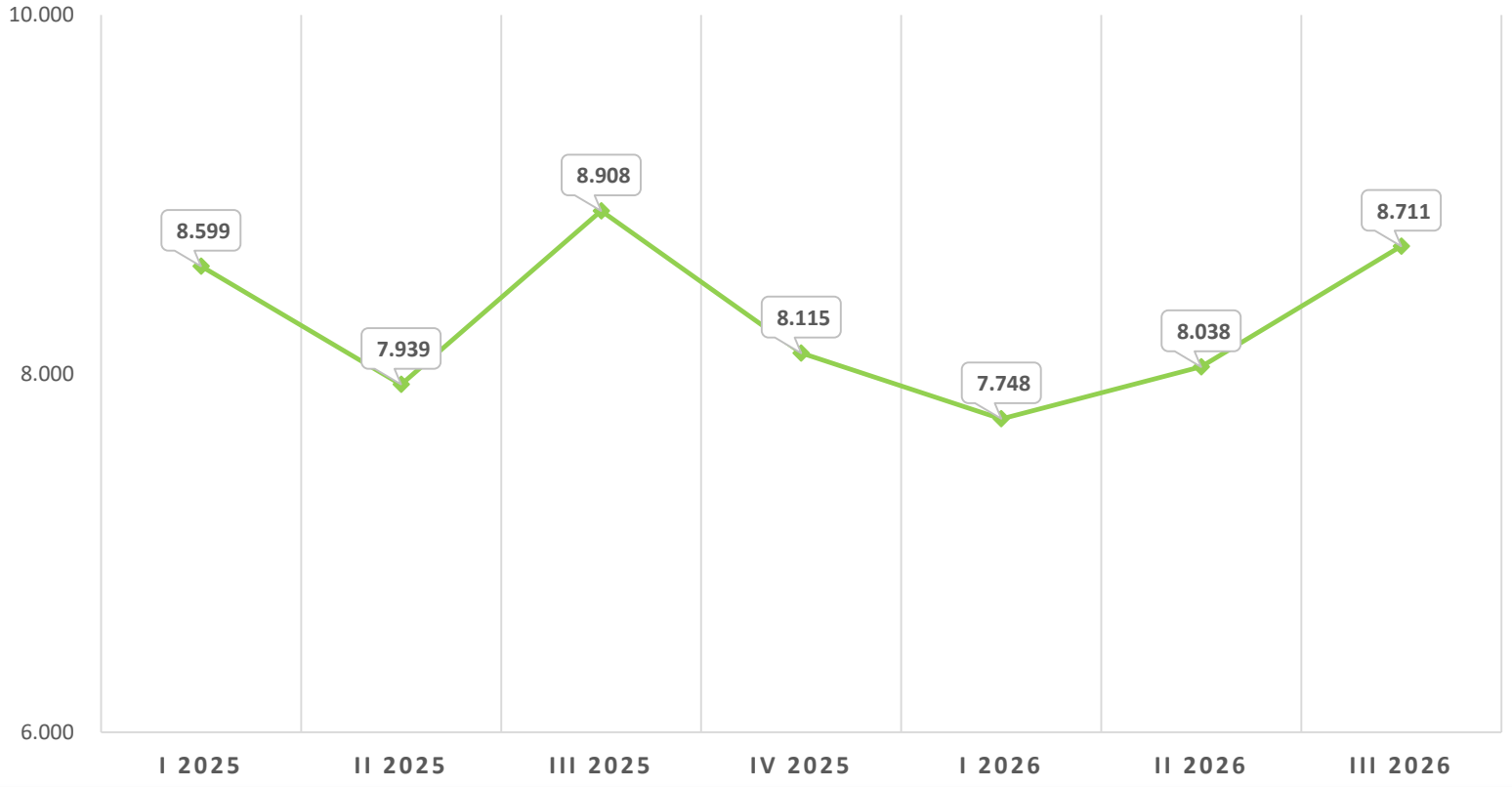




cam
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

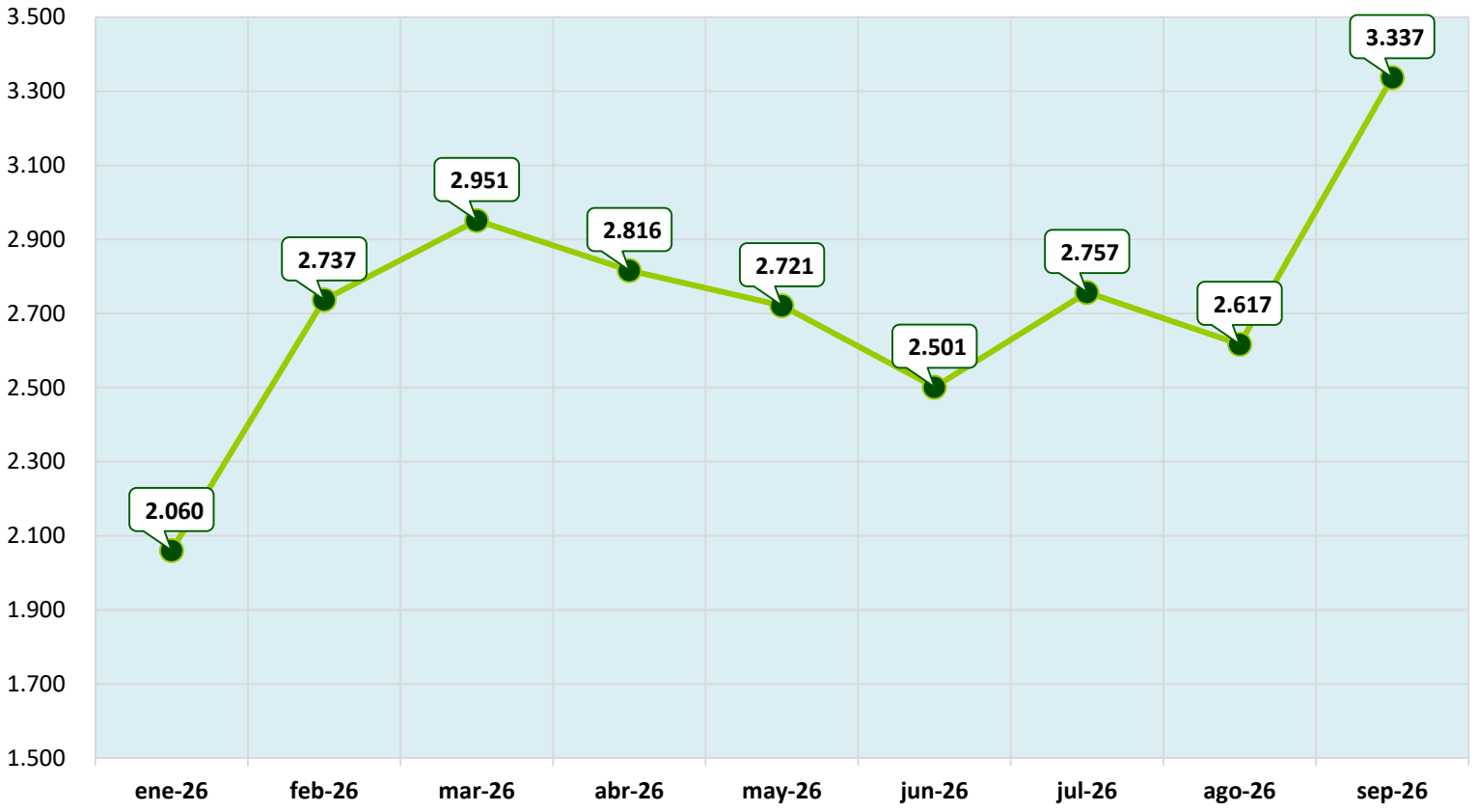
Durante el **tercer trimestre** del año 2026 se observa un aumento del 7,73% de PQRSD recibidas frente al trimestre anterior. Este comportamiento está directamente relacionado a una mayor demanda en lo trámites ambientales, especialmente en aprovechamientos forestales y concesiones de aguas.



Frente al trimestre anterior, aumentó el número de PQRSD recibidas en **673**, es decir el **7,73%**

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



A lo largo de todo el periodo en evaluación, se reflejó una disminución leve y progresiva en la recepción de PQRSD. Sin embargo, durante los últimos tres meses el promedio fue de **2.903,67** PQRSD por mes.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

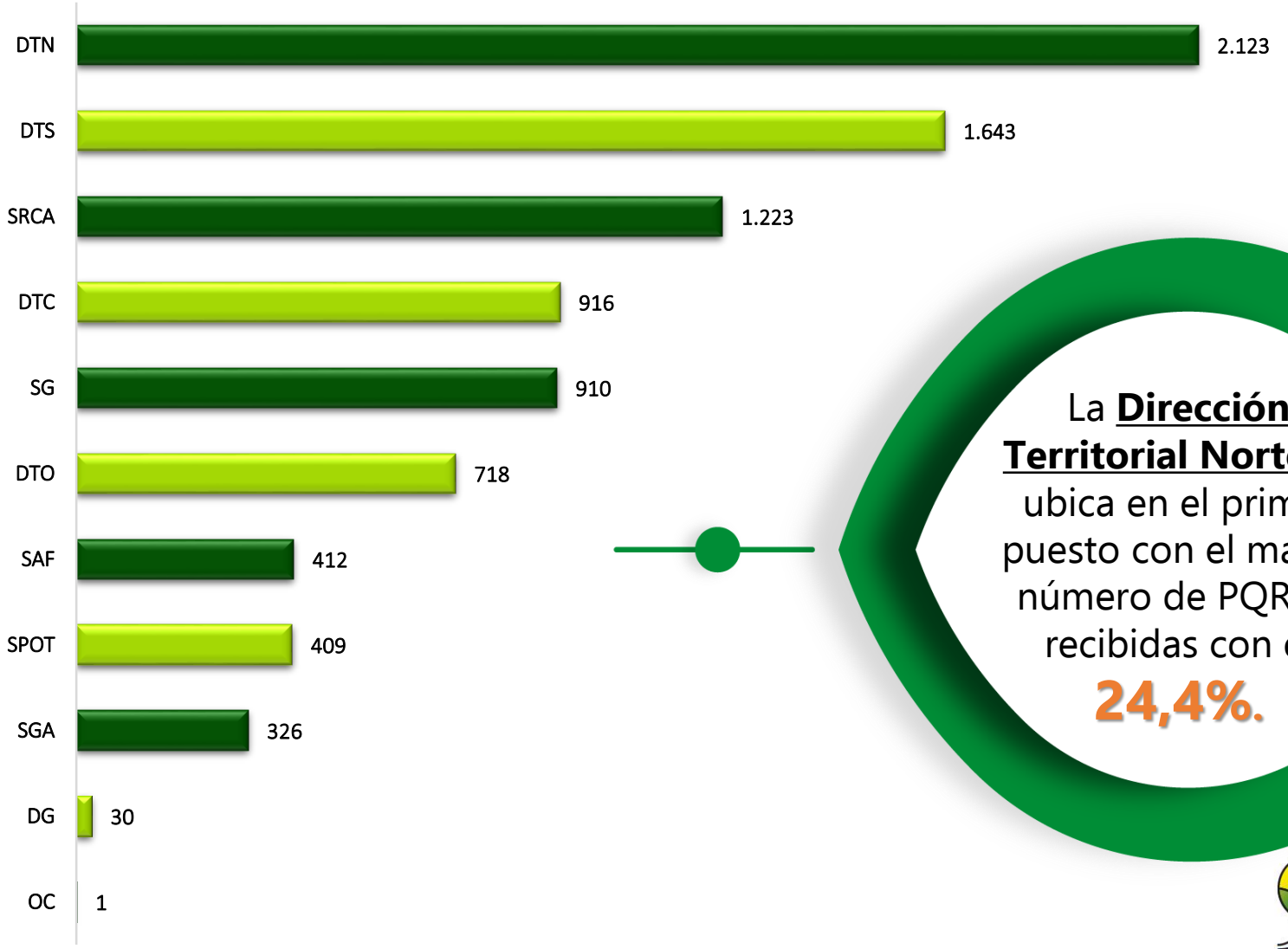
PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:	6.284	72,1%
Formulario de Página web:	366	4,20%
Personal:	1.990	22,8%
Telefónico:	71	0,8%

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

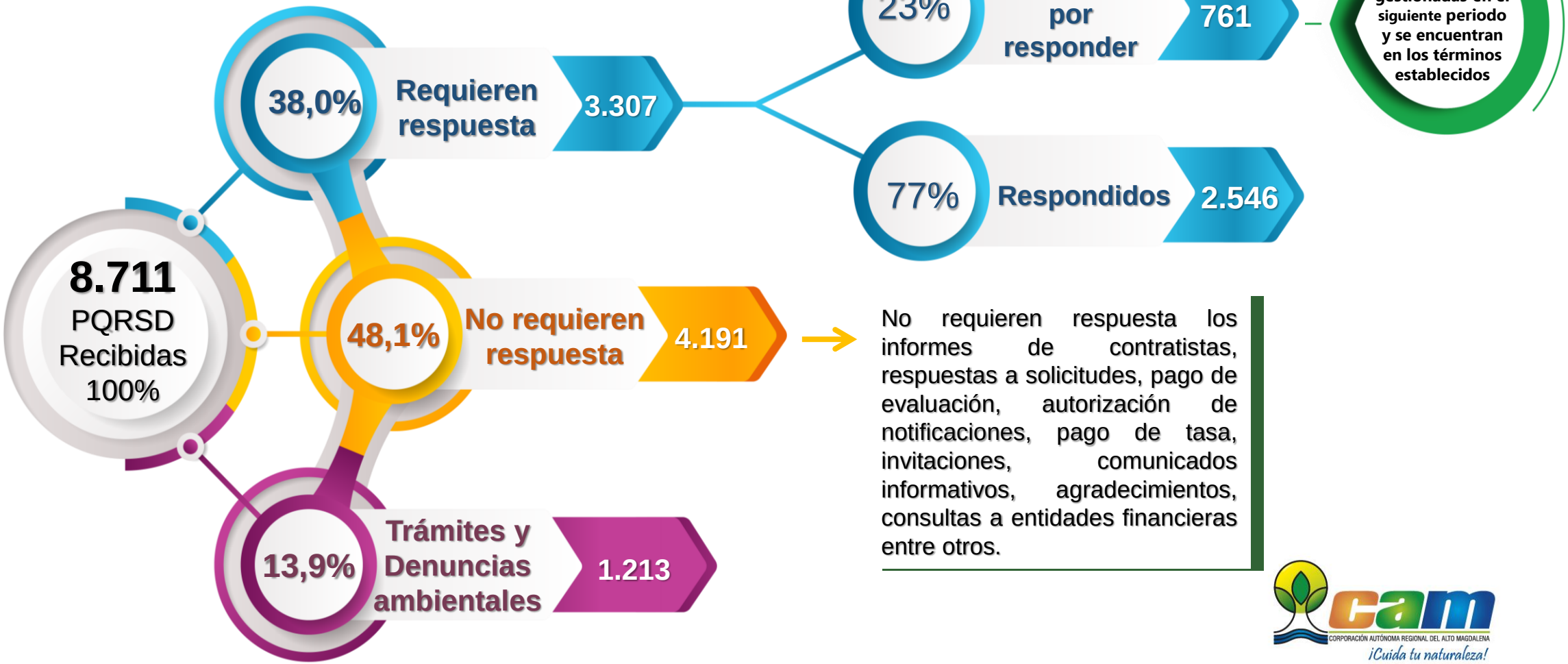
PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



La **Dirección Territorial Norte** se ubica en el primer puesto con el mayor número de PQRSD recibidas con el **24,4%.**

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS



Las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo y se encuentran en los términos establecidos

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!

QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



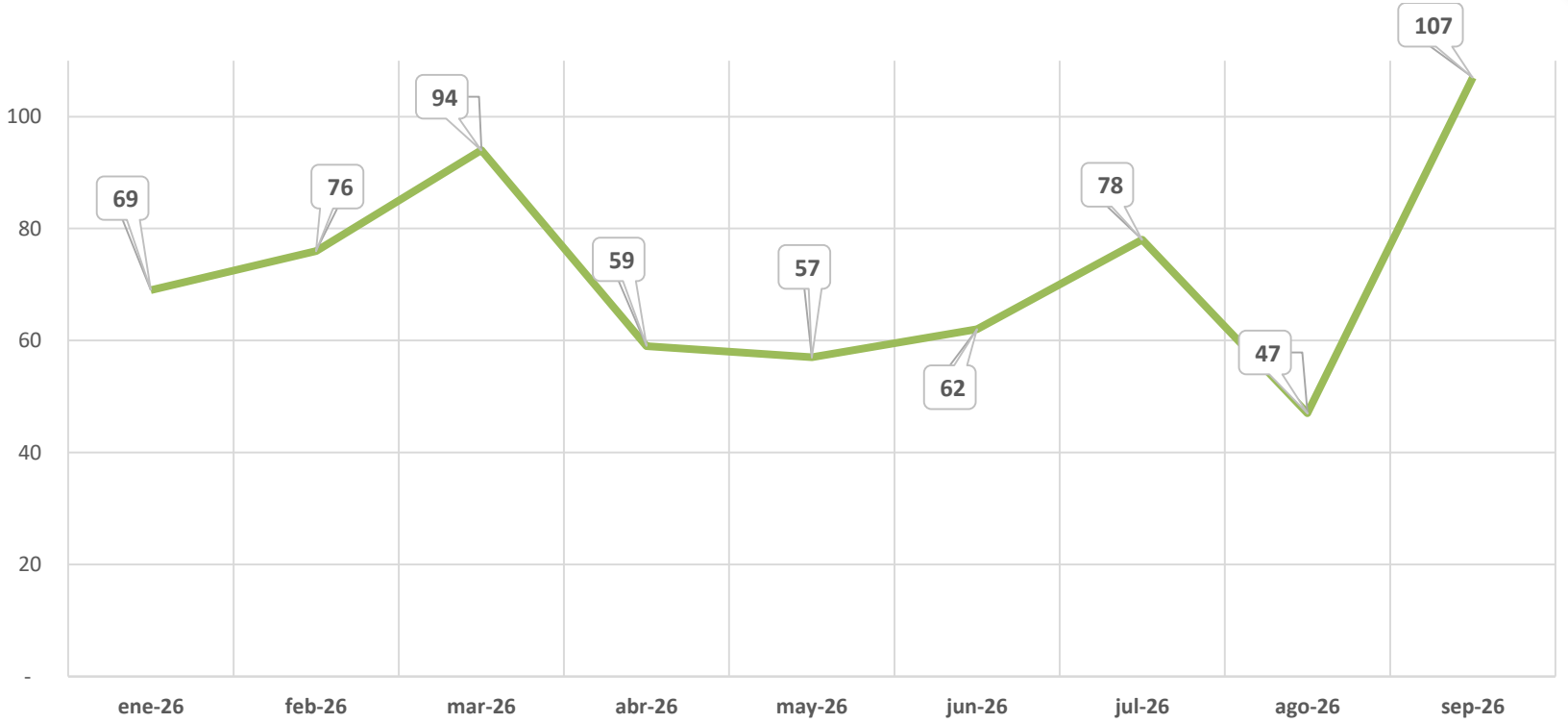
A lo largo del tercer trimestre se presentó **1 queja**. La cual fue atendida dentro de los términos establecidos por la ley.

Durante el periodo en evaluación se presentaron **14 reclamos** relacionados con facturación de tasas por uso de agua, y por fallos en los pagos en línea por página web.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

ATENCIÓN AL CHAT



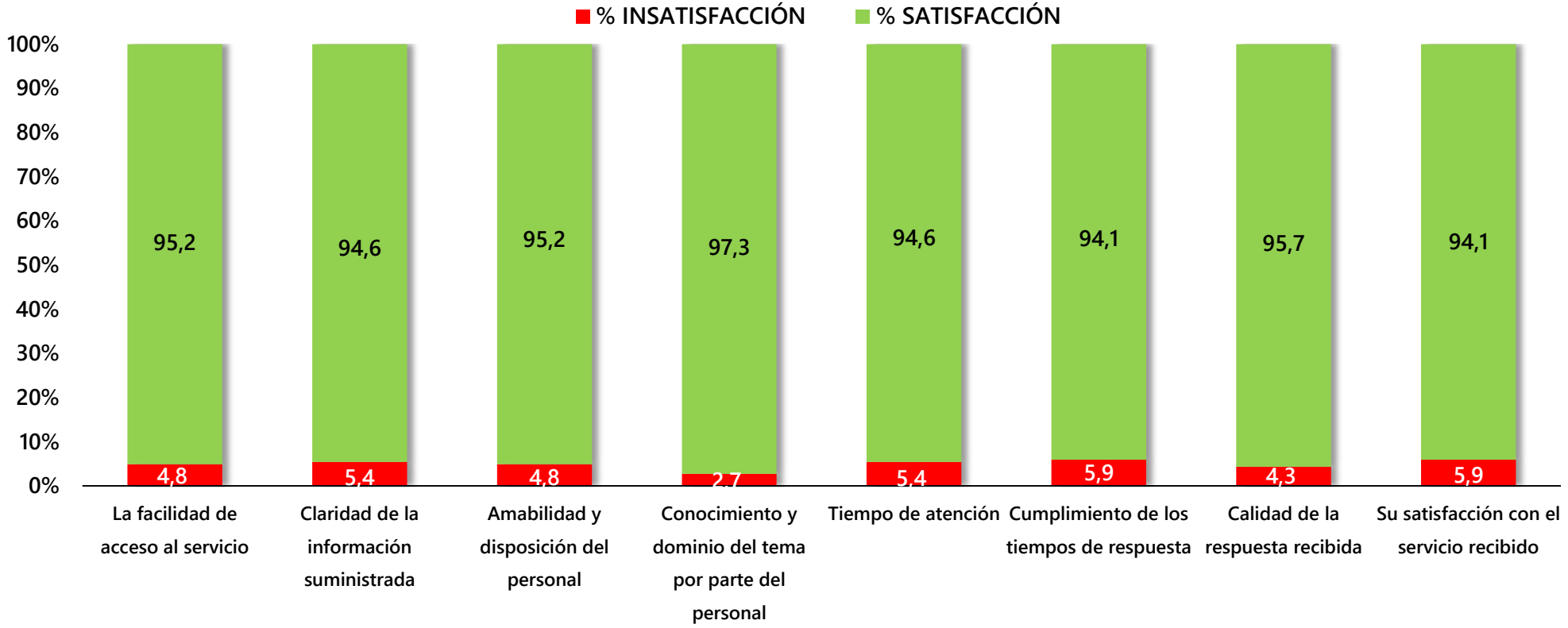


Durante el tercer trimestre del 2026, se registraron 232 interacciones a través del Chat en línea de la página web de la CAM; un promedio de 77,3 chats por mes.

Respecto al trimestre anterior, se produjo un aumento de 54 de interacciones por este canal de atención; lo que evidencia el uso por parte de los usuarios de todos los canales dispuestos por la Corporación.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

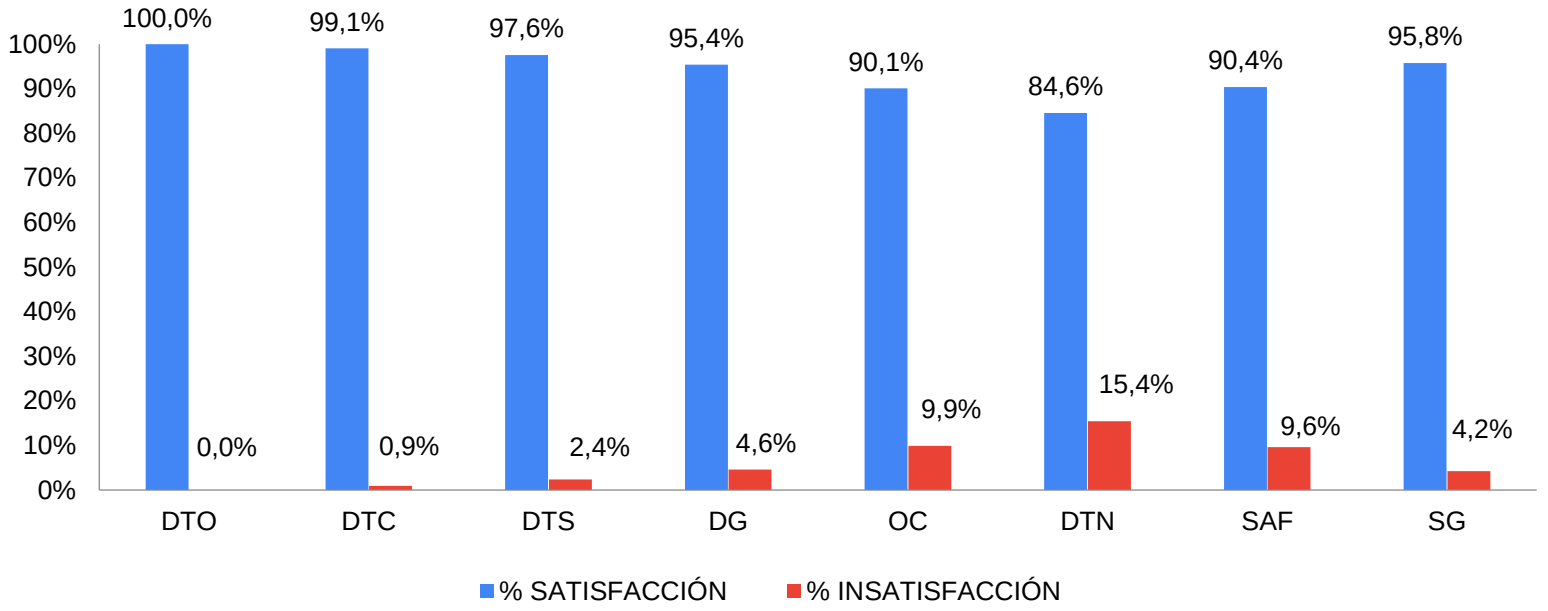
SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO



Los datos analizados en la medición de satisfacción externa en el tercer trimestre del 2026 reflejan un nivel de satisfacción de 95,09% el cual corresponde a que 1.415 de las 1.488 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, por lo tanto, los usuarios externos se encuentran satisfechos con las condiciones en que presta el servicio de la Corporación; así se cumple la meta planteada en el Sistema Integrado de Gestión (SGI)que es >=90%.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO



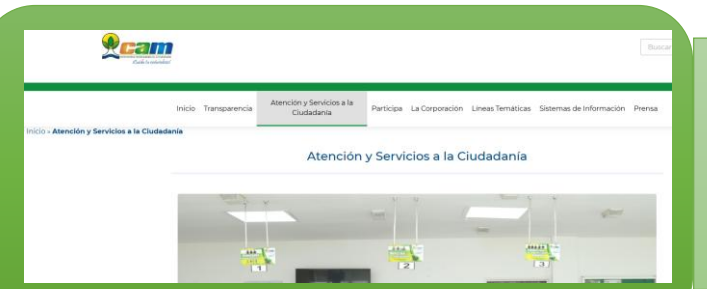
De acuerdo a los datos obtenidos en la medición de Satisfacción Interna en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM durante el tercer trimestre de 2026, dos de las tres dependencias evaluadas (OC – SAF) obtuvieron un índice de satisfacción igual o superior al 90%; no obstante, la tercera dependencia evaluada (DTN) alcanzó el 84,6% de satisfacción, lo que evidencia la importancia de desarrollar acciones de mejora con el propósito de incrementar dicho porcentaje.

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

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".*

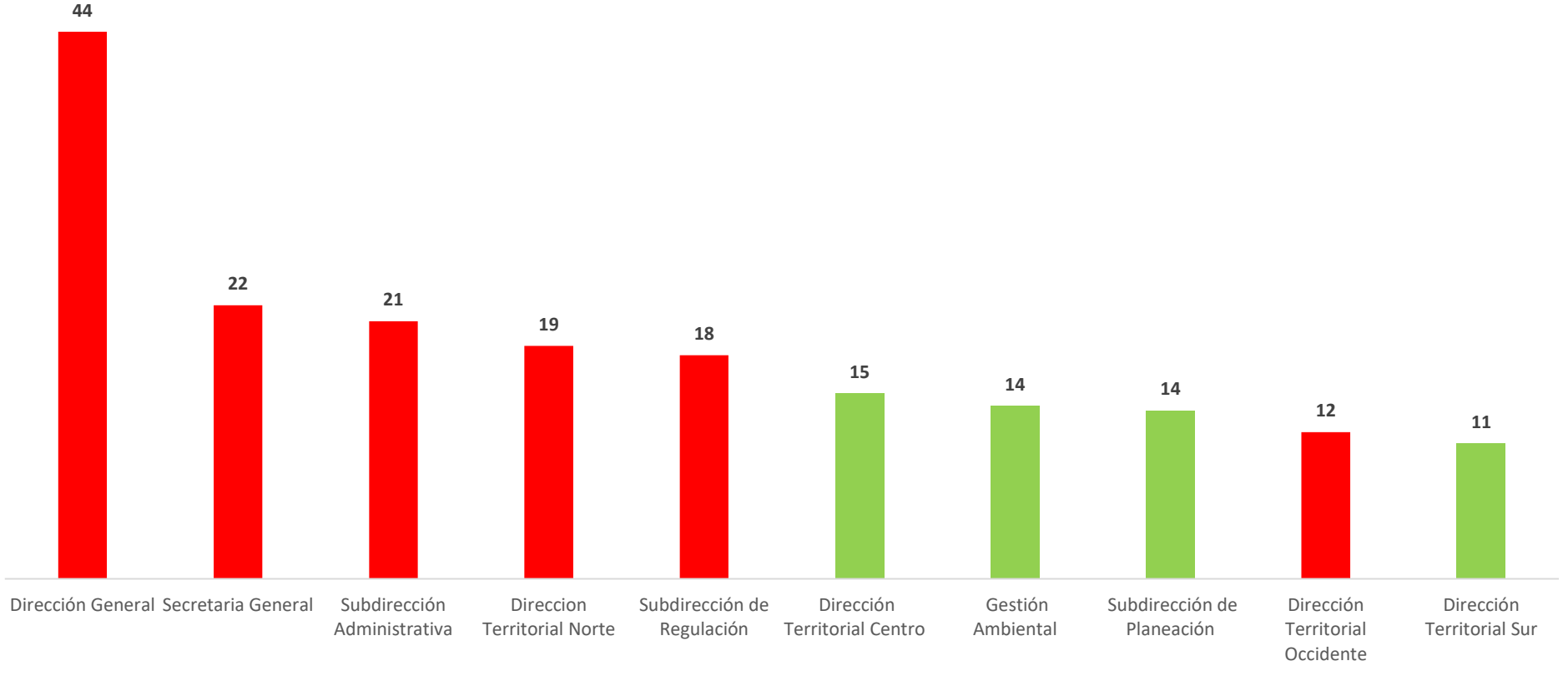
De acuerdo con lo anterior, se recibieron **27** solicitudes en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM en el tercer trimestre de 2026, las cuales fueron gestionadas para realizar el respectivo **trasladado por competencia.**

Respecto al trimestre anterior hubo una disminución del 64% de estos traslados por competencia; los mencionados traslados están relacionados con el procedimiento para la tala de árboles en riesgo inminente y con denuncias de la ciudadanía sobre acciones de maltrato animal.

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA
¡Cuida tu naturaleza!

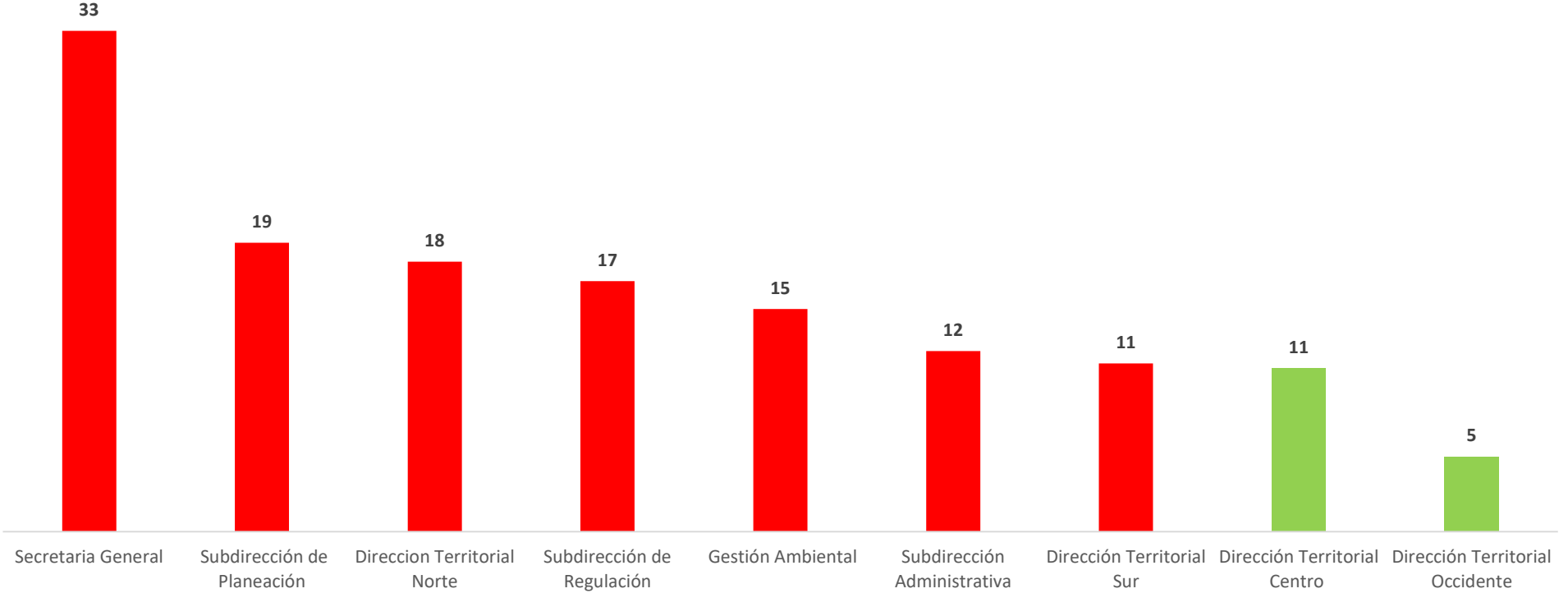
TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD

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 tercer trimestre de 2026. El tiempo promedio general de respuesta fue de 14 días hábiles.



TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

El análisis del promedio de tiempo de respuesta a las solicitudes de información por dependencia, medido en días hábiles, evidencia importantes diferencias en la eficiencia de atención entre las áreas de la Corporación durante el segundo trimestre de 2026. El tiempo promedio general de respuesta fue de 14,1 días hábiles.



14 RECOMENDACIONES



1

Desarrollar herramientas de control que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos entre dependencias. Esto con el fin de optimizar los procesos institucionales y evitar retrasos en las solicitudes del cliente externo.

2

Continuar con la consolidación de estrategias institucionales orientadas al cumplimiento oportuno de los términos de respuesta de las PQRSD para fortalecer la transparencia institucional y mantener el positivo índice de satisfacción externa para el siguiente trimestre.

3

Revisar la efectividad del chat en línea dentro de la estrategia institucional de atención al ciudadano, analizando su aporte a la prestación del servicio y su nivel de aprovechamiento por parte de los usuarios, con el propósito de definir acciones que optimicen su funcionamiento y contribuyan a una gestión más eficiente de los canales de atención.

4

El seguimiento permanente a los indicadores de satisfacción interna y externa permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la confianza en la gestión pública e institucional.

cam
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!