

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENERO 2022

Creado por:

SECRETARÍA GENERAL

Profesional Universitaria Gestión documental – 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.

PQRSO RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

5.

PQRSO RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – TRIMESTRAL - MENSUAL

6.

PQRSO RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

7.

PQRSO ASIGNADO POR DEPENDENCIA

8.

SEGUIMIENTO A PQRSO RECIBIDAS

9.

QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

10.

ATENCIÓN CHAT - CAM

11.

SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

12.

SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO

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, Oriente y Sur del departamento del Huila, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 30 de diciembre del 2021 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 2021 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 cuarto trimestre del año 2021, se recibieron 9.088 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.



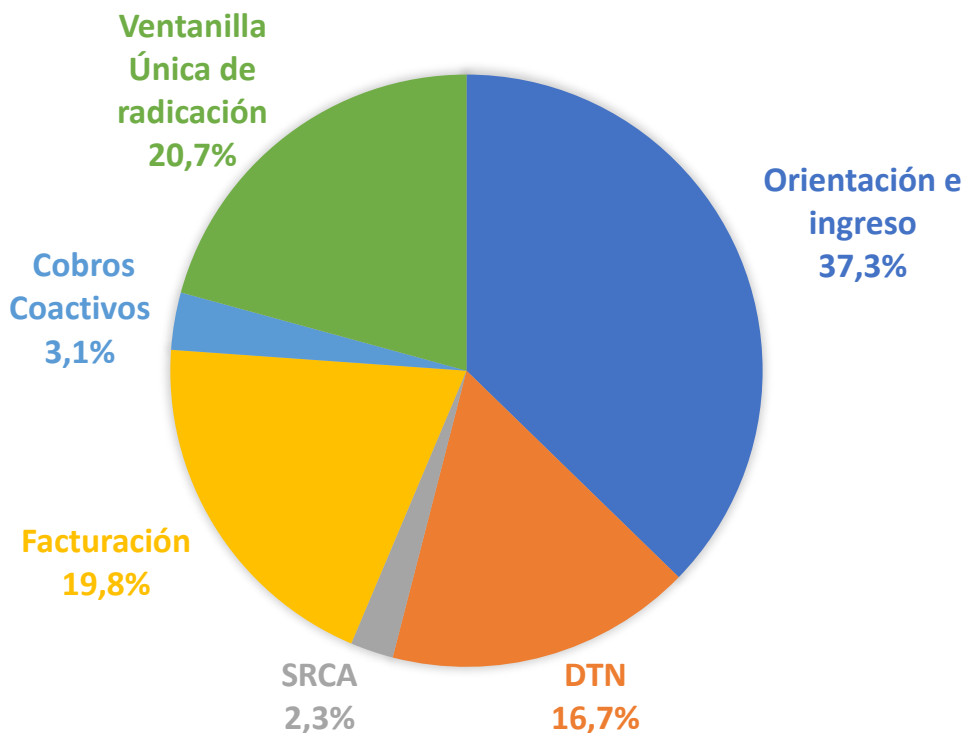
3.



ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante este trimestre 1.022 ciudadanos, solicitaron turno para atención presencial, de los cuales 55 cancelaron, 194 abandonaron el turno y 773 fueron atendidos.

La ventanilla que más usuarios atendió fue orientación e ingreso, seguido de radicación, facturación, Dirección Territorial Norte, cobros coactivos y Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental.



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, solo 26 ciudadanos eran de atención prioritaria (adulto mayor, discapacitado).



4.



PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



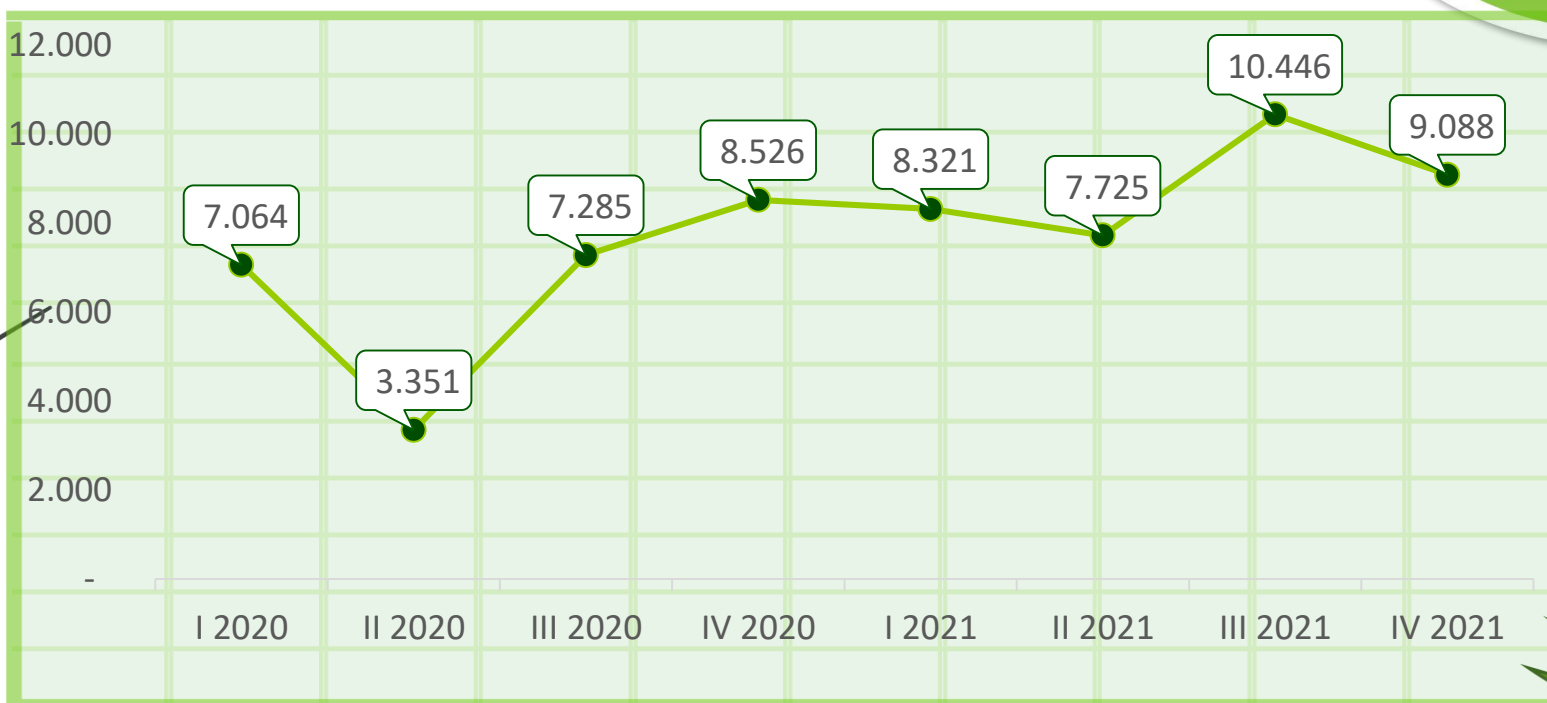
4.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

Durante el cuarto trimestre del año 2021 se puede observar que la radicación de requerimientos va disminuyendo, por lo cual se puede inferir que está comenzando a normalizarse el numero de requerimientos recibidos.

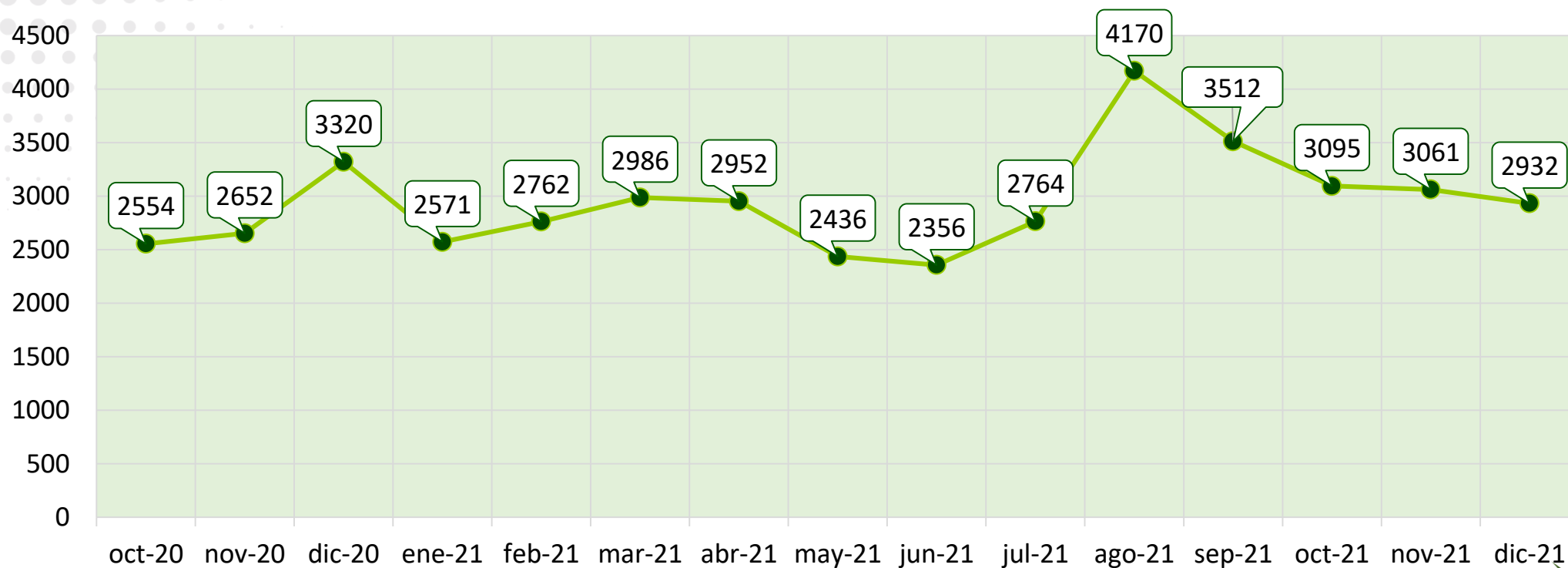
Disminución de 1358 requerimientos radicados frente al trimestre anterior.



5.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



Durante el periodo analizado, se puede observar que la radicación de requerimientos ha disminuido desde la apertura de la atención presencial a la ciudadanía,

6.



PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

7652



Formulario de página web:

236



Personal:

1.197



Telefónico:

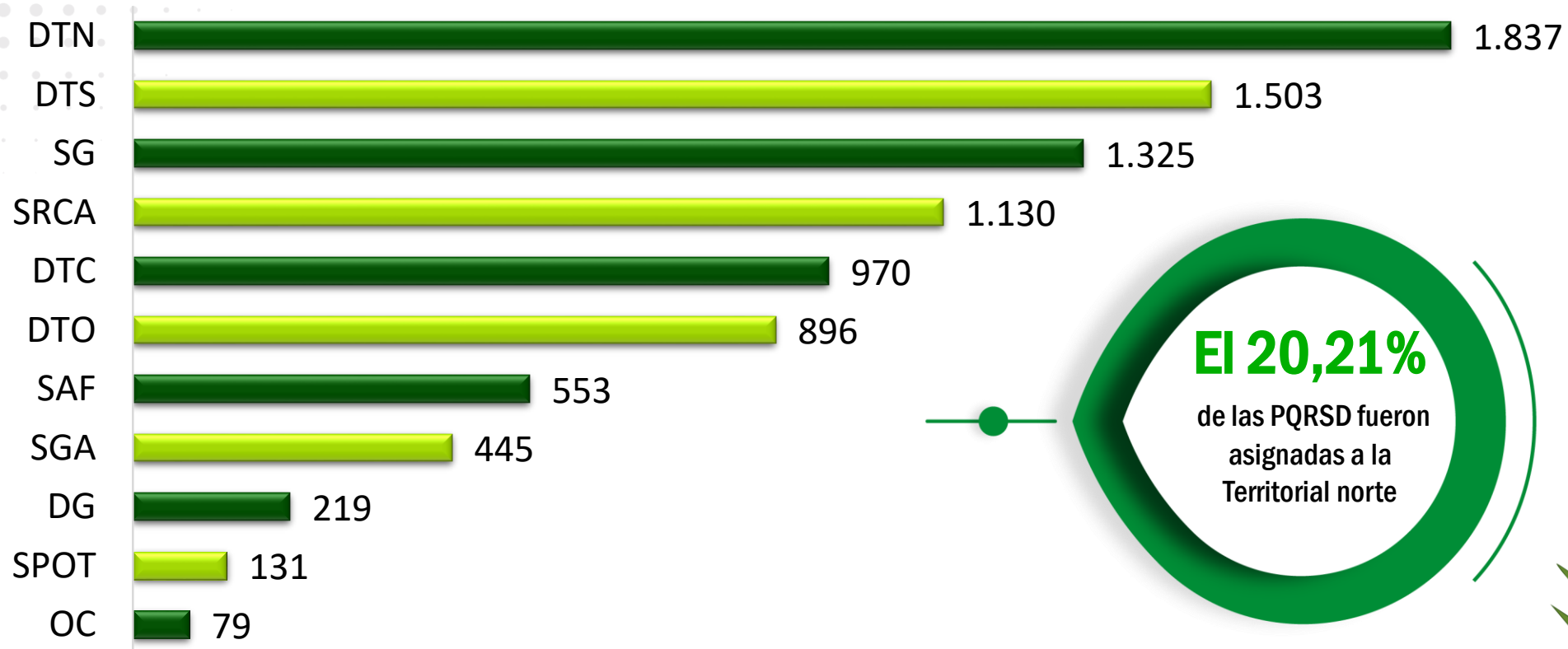
3



7.



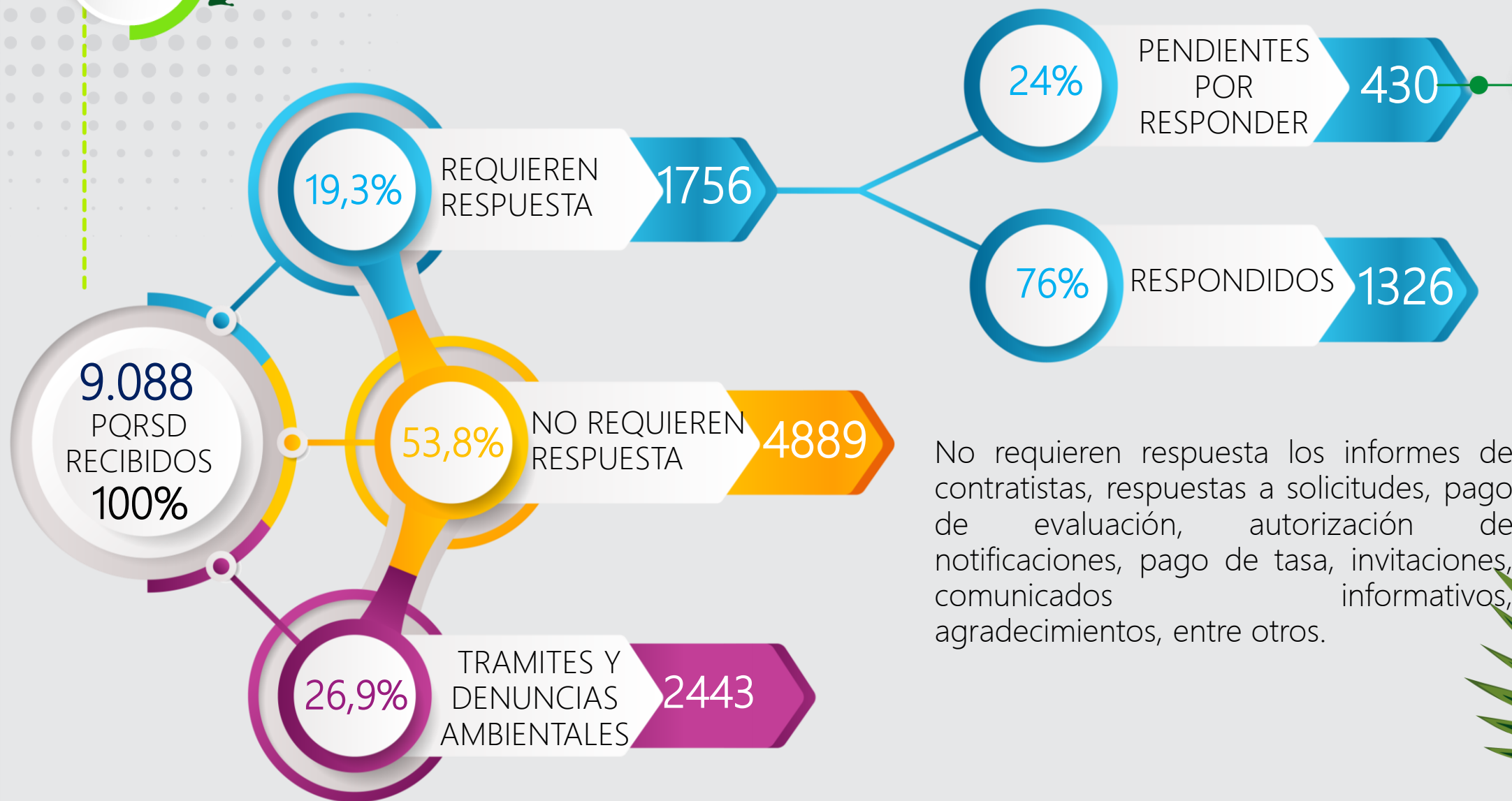
PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



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, entre otros.

9.



QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



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



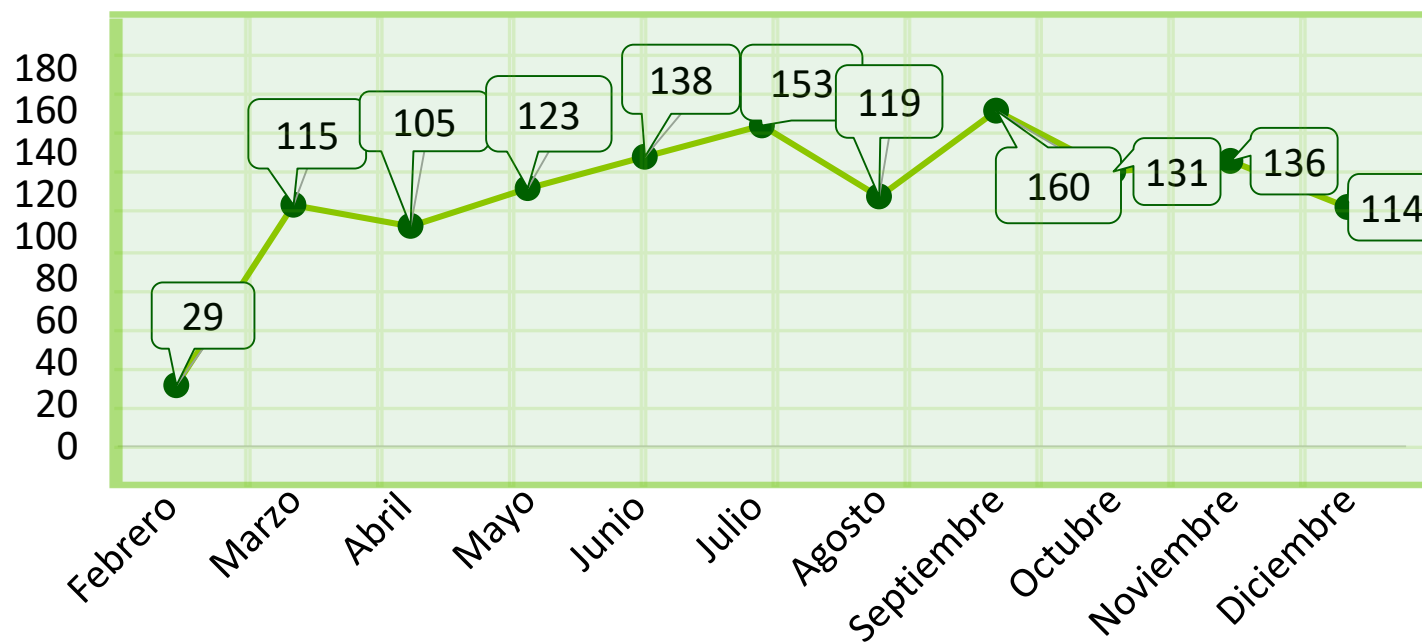
Durante el trimestre se presentaron 21 **reclamos** relacionados con facturación de tasas por uso de agua.





ATENCIÓN AL CHAT

Durante el cuarto trimestre del año, se prestó el servicio de orientación a trámites través del Chat de la página web a 381 usuarios. Durante los meses de Octubre y Noviembre el servicio se mantuvo constante, sin embargo en el mes de Diciembre disminuyó el número de usuarios atendidos. Desde la Corporación se sigue prestando el servicio de orientación a la ciudadanía a través de los canales virtuales dispuestos, así como presencial.

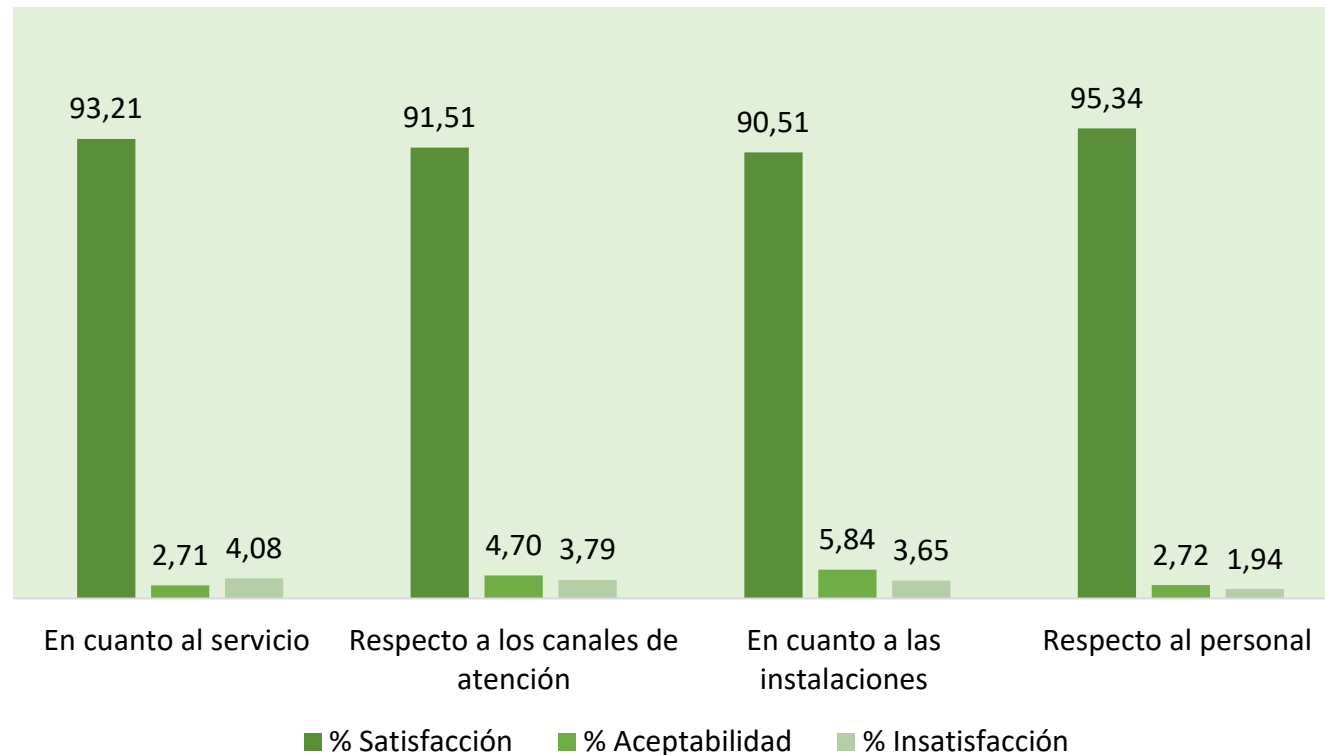


SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

11.



Los datos analizados para la satisfacción externa reflejan un nivel de satisfacción de 93,22%, el cual corresponde a que 1.802 de las 1.933 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, lo que significaría que los usuarios externos en general se encuentran satisfechos con las condiciones en que se presta el servicio, cumpliendo con la meta planteada en el sistema integrado de gestión (SIG) ≥ 90 .

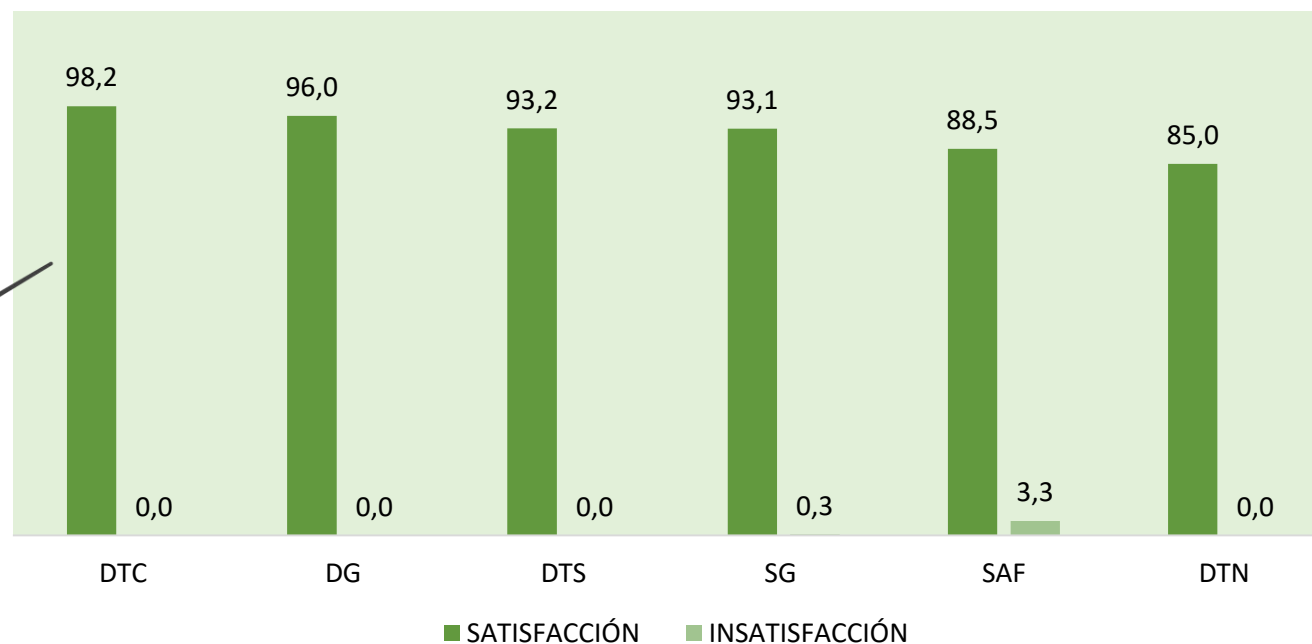


12.

SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO

Durante el cuarto trimestre se evaluaron las dependencias de Subdirección de Dirección general (DG), Dirección territorial Centro (DTC), Dirección territorial Sur (DTS), Dirección territorial Occidente (DTO), Dirección territorial Norte (DTN), Subdirección administrativa y financiera (SAF) y Secretaría General (SG), en general todas las dependencias están entre límites aceptables de satisfacción, por encima de 80%.

La mayoría de las dependencias presentan el % de insatisfacción en 0.



13.



RECOMENDACIONES

Continuar con el envío de alertas frente al vencimiento de los PQRS, de acuerdo con los tiempos de respuesta estipulados por la ley.

Compartir los resultados de las encuestas internas de satisfacción con las dependencias, para que tomen las medidas necesarias para mejorar la calidad de los servicios y/o productos que ofrecen.



Establecer una estrategia para conocer como fue la experiencia de los usuarios al gestionar los trámites y/o servicios directamente en el centro de atención al ciudadano de la Corporación.



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.

