

# INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Julio 2023

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. 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, Oriente y Sur del departamento del Huila, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2023 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 Transparencia y Ética Pública 2023 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 segundo trimestre del año 2023, se recibieron 7.144 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.





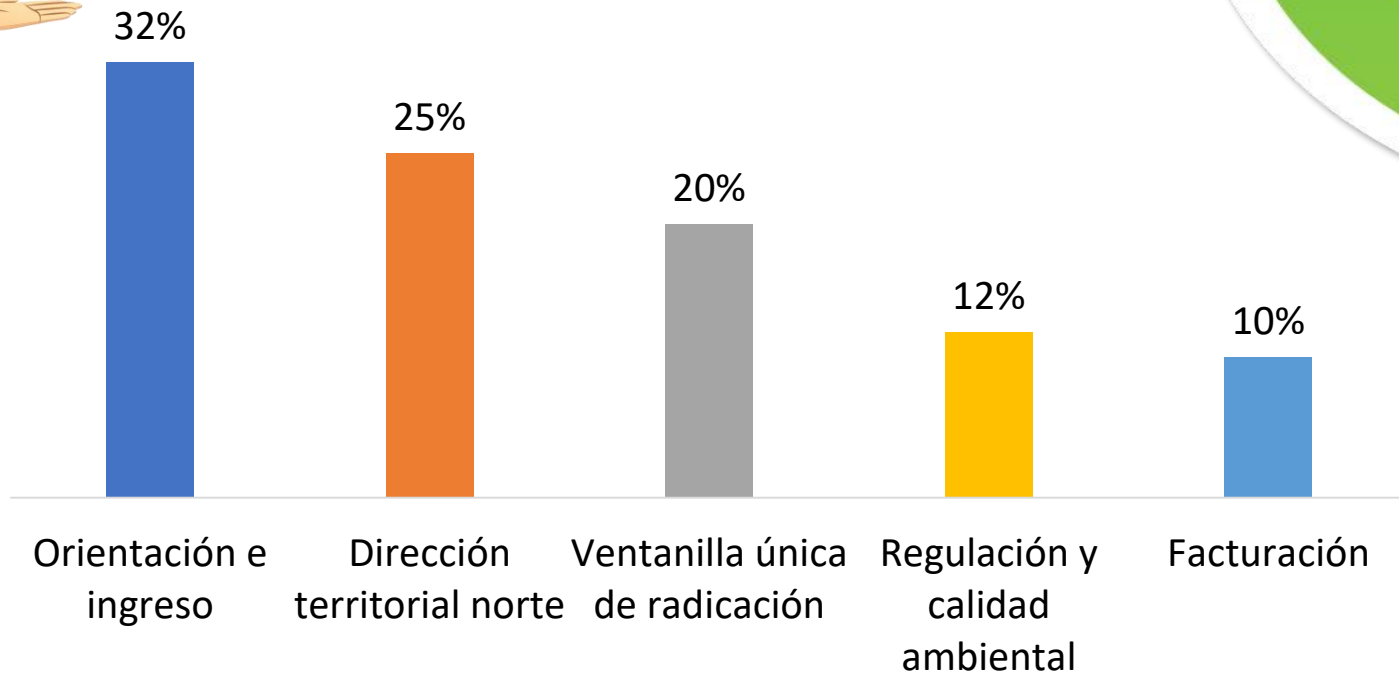
# ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.



Durante el segundo trimestre se atendieron 2.220 ciudadanos en la sede principal de la CAM.

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



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, 3 ciudadanos de atención prioritaria fueron mujeres embarazadas o con niños en brazos, 2 ciudadanos de atención prioritaria (adulto mayor), 1 ciudadano fue tipo Prioritario (Menor de edad), y 1 ciudadano de atención prioritaria (Discapacitado).



4.



## PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

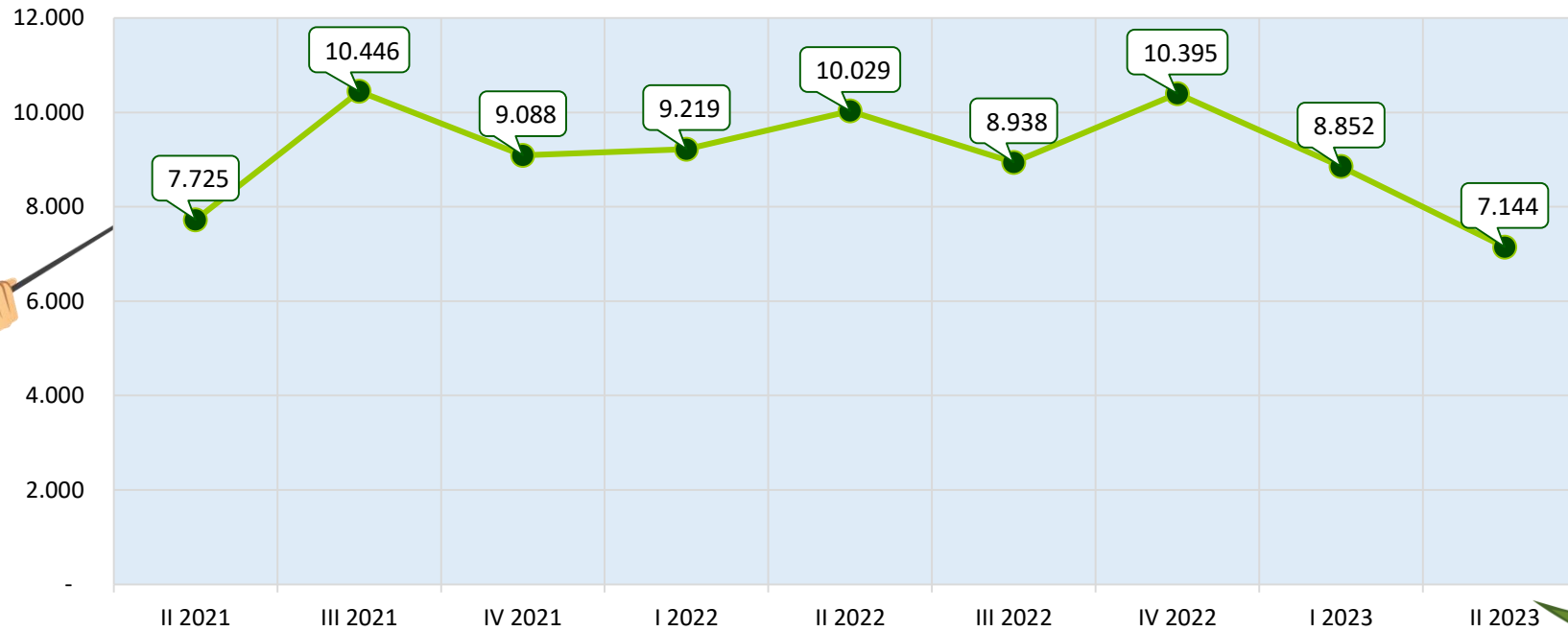


4.



## COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

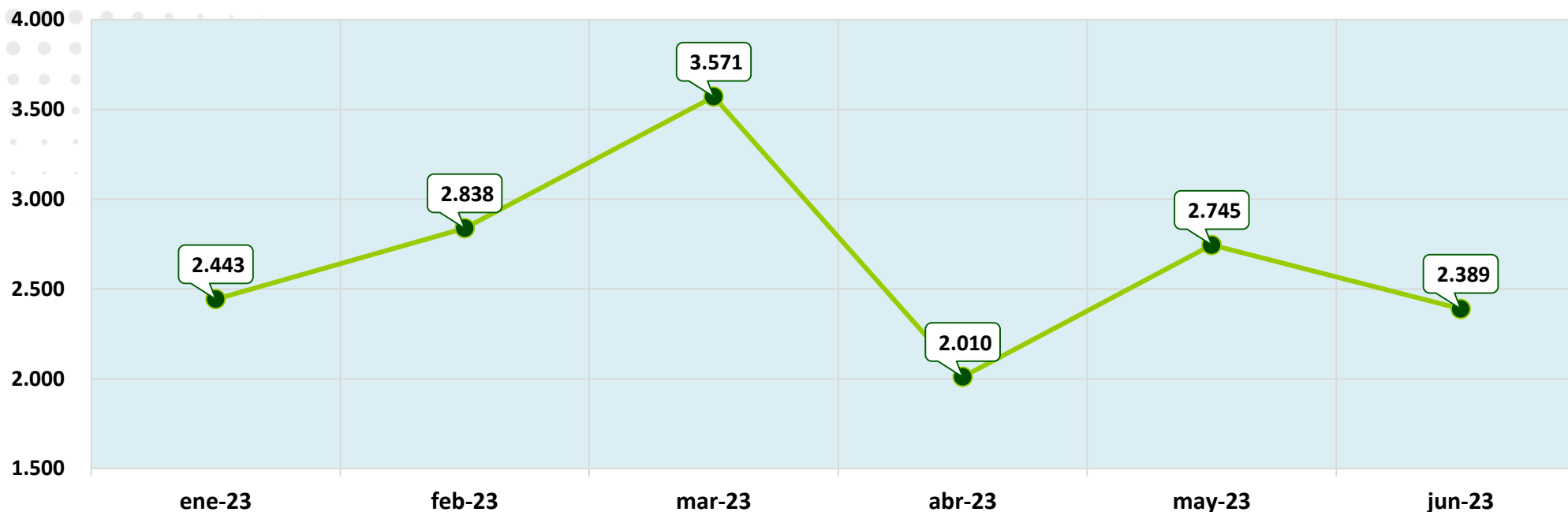
Durante el segundo trimestre se puede observar que disminuyó el total de PQRSD recibidas frente al trimestre anterior. Comparando con el mismo periodo de los dos años anteriores, en el 2023 se presentó el menor número de comunicaciones radicadas.



5.



## COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



Durante el periodo analizado, se puede observar que en el mes de abril se presentó la menor cantidad de comunicaciones radicadas en lo que va del año 2023, lo cual puede estar relacionado con la celebración de la Semana Santa.





6.



## PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

**4.432**



Formulario de página web:

**0**



Personal:

**2.710**



Telefónico:

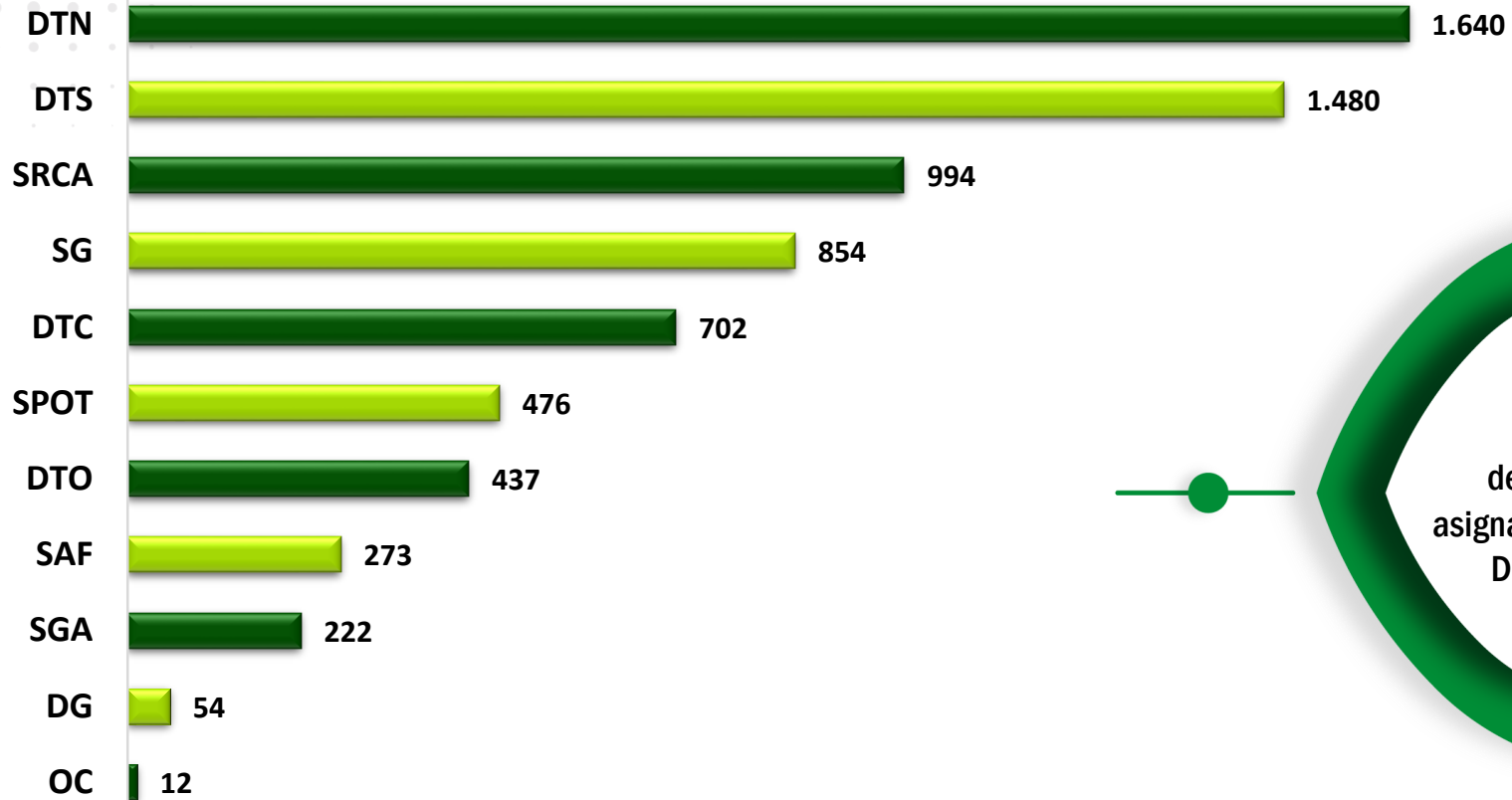
**2**



7.



## PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



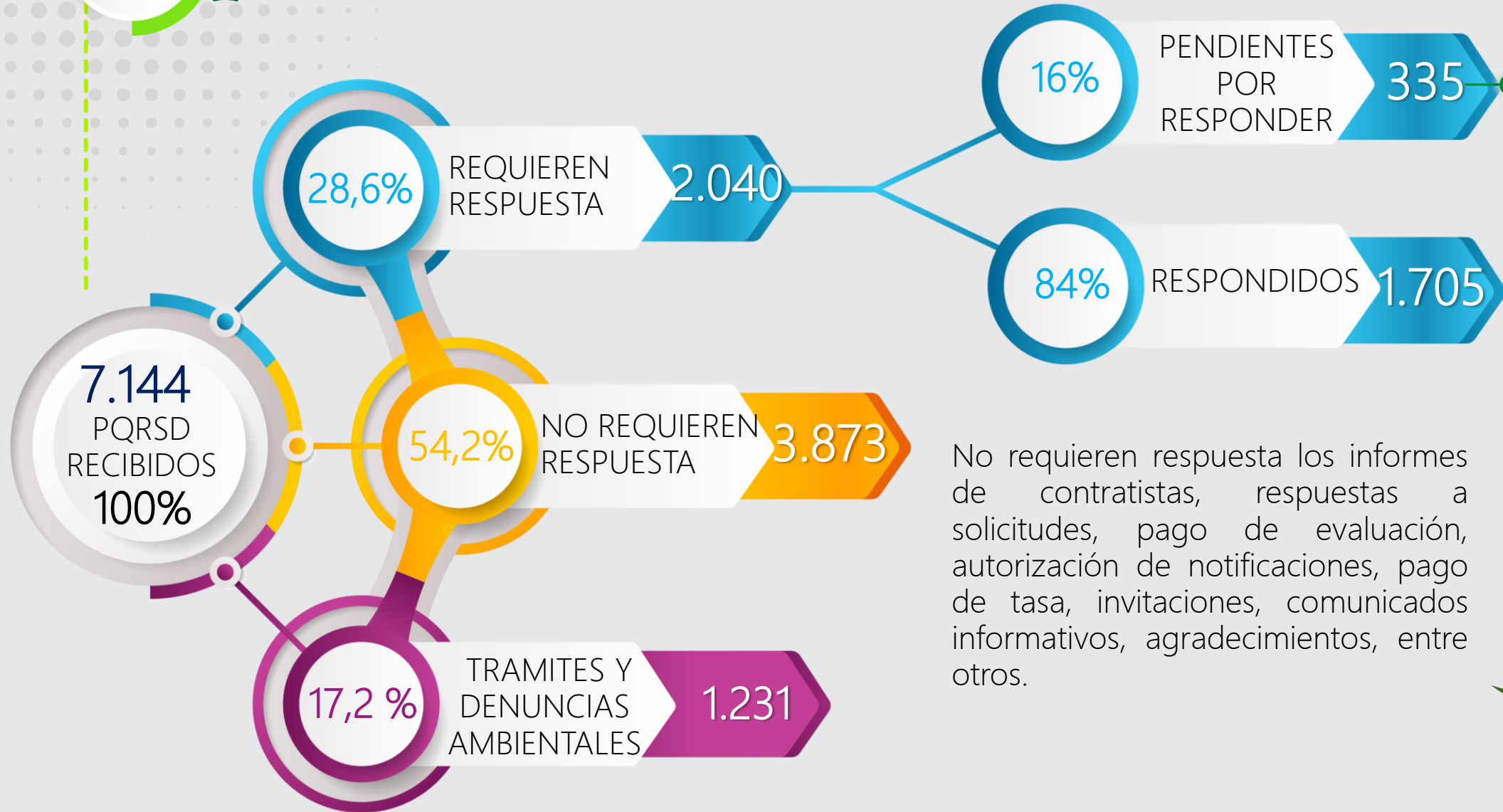
**El 23%**

de las PQRSD fueron  
asignadas a la dependencia  
Dirección Territorial  
Norte

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 el segundo trimestre se presentó 1 queja, la cual fue respondida oportunamente.



Durante el trimestre se presentaron 8 reclamos relacionados con facturación de tasas por uso de agua.

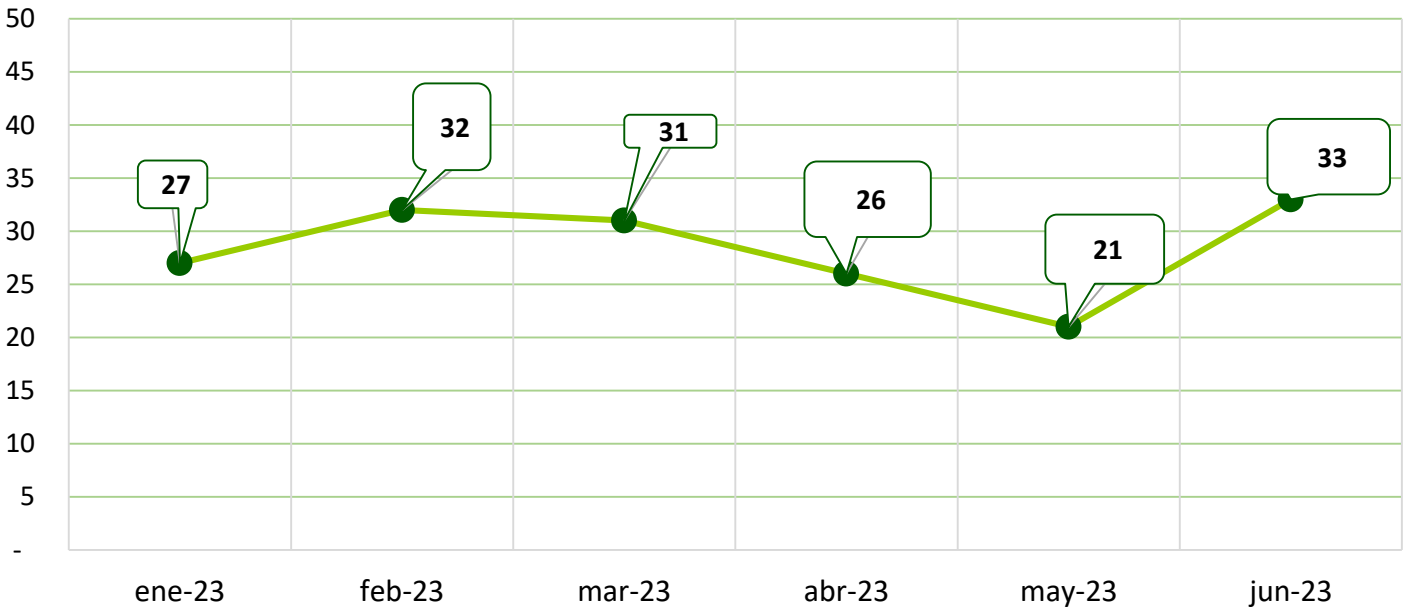


# ATENCIÓN AL CHAT

10



Durante el segundo trimestre del 2023, se prestó el servicio de orientación a trámites a través del Chat de la página web a 80 usuarios.

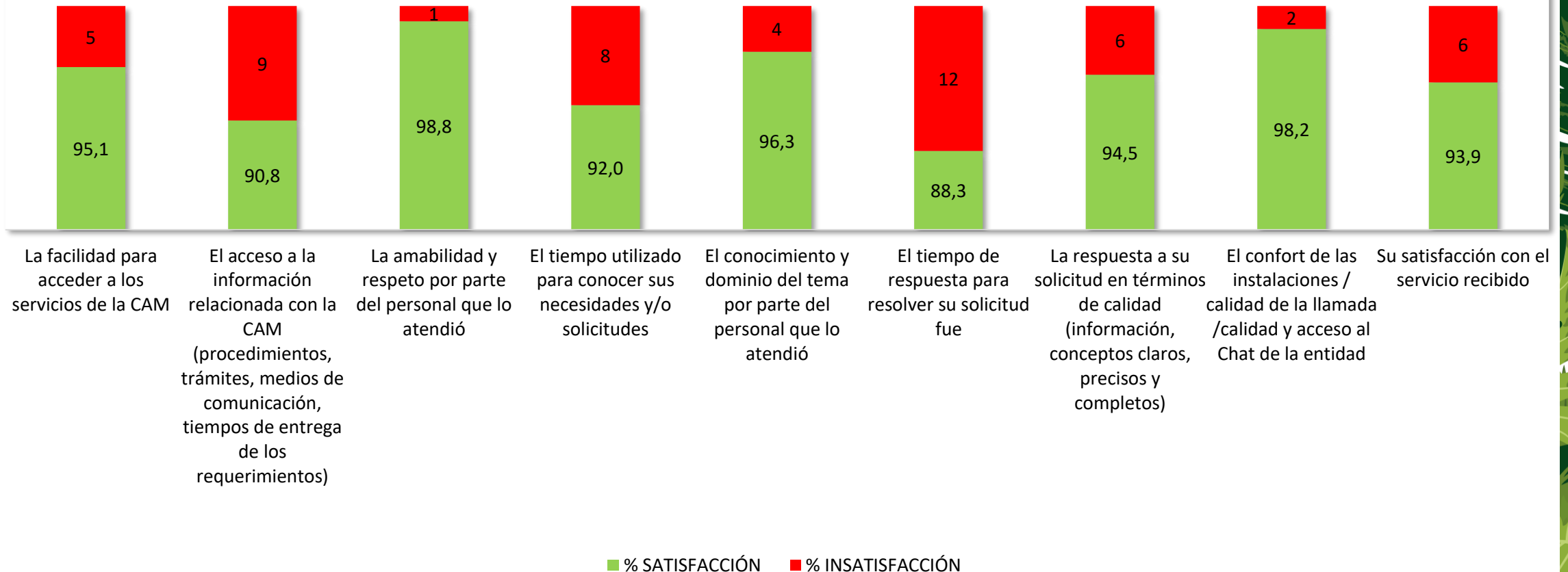


11.



## SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

Los datos analizados para la satisfacción externa reflejan un nivel de satisfacción de 94,2 % el cual corresponde a que 1.382 de las 1.467 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” y dando cumplimiento con el derecho al Acceso a la Información pública se evidenció durante el segundo trimestre que los menús de Transparencia, Atención y Servicios a la Ciudadanía y Participa, cuentan con información disponible, de acuerdo a lo establecido en la resolución 1519 de 2020.

## 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, 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 se priorizan a partir de la identificación de necesidades institucionales y sectoriales para facilitar la toma de decisiones.	 <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 priorizan a partir de la identificación de necesidades institucionales y sectoriales para facilitar la toma de decisiones.
--	--	--



# RECOMENDACIONES

13.



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 y dar prioridad en la finalización de las solicitudes que se encuentran pendientes de respuesta



Promocionar por medio de las redes sociales y la página WEB, el botón de consta y descarga de facturas y el pago en línea.



Continuar con la 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; a través de las encuestas de satisfacción enviadas desde el correo corporativo [servicioalciudadano@cam.gov.co](mailto:servicioalciudadano@cam.gov.co)



Promover entre los funcionarios, el uso del lenguaje claro, para mejorar la comunicación entre la entidad y la ciudadanía.

