

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

OCTUBRE 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. 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



INTRODUCCIÓN

1.



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 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 julio y el 30 de septiembre 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 tercer trimestre del año 2022, se recibieron 8.938 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.

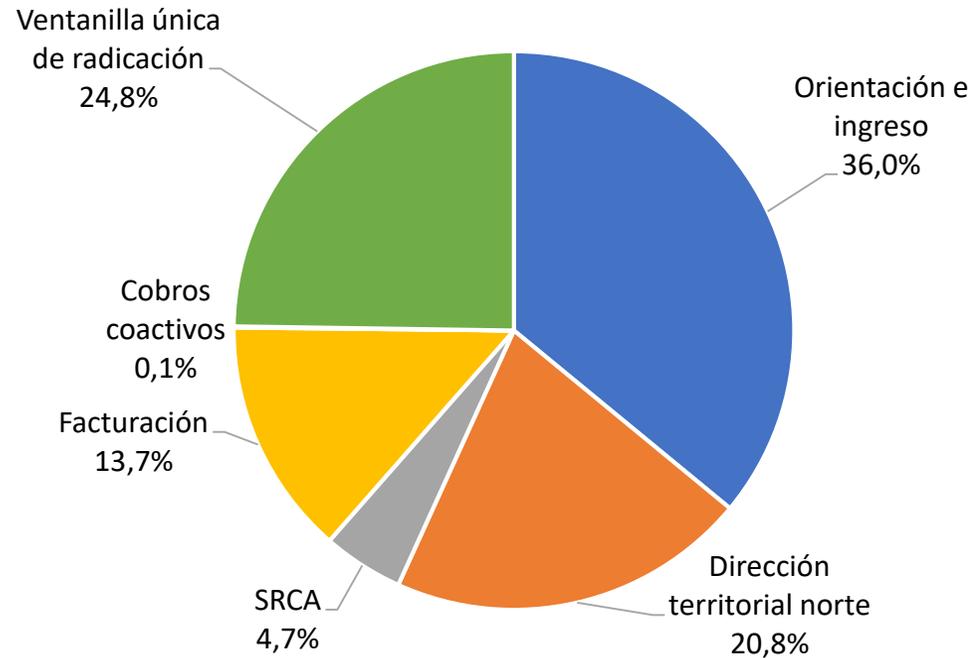


ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.

Durante el tercer trimestre 3.065 ciudadanos, solicitaron turno para atención presencial, de los cuales 57 cancelaron, 117 abandonaron el turno y 2.891 fueron atendidos.

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



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, solo 3 ciudadanos fueron tipo Prioritario (Discapacitado), 9 ciudadanos de atención prioritaria (adulto mayor) y 2 ciudadano de atención prioritaria (menor de edad).

PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

4.



5.



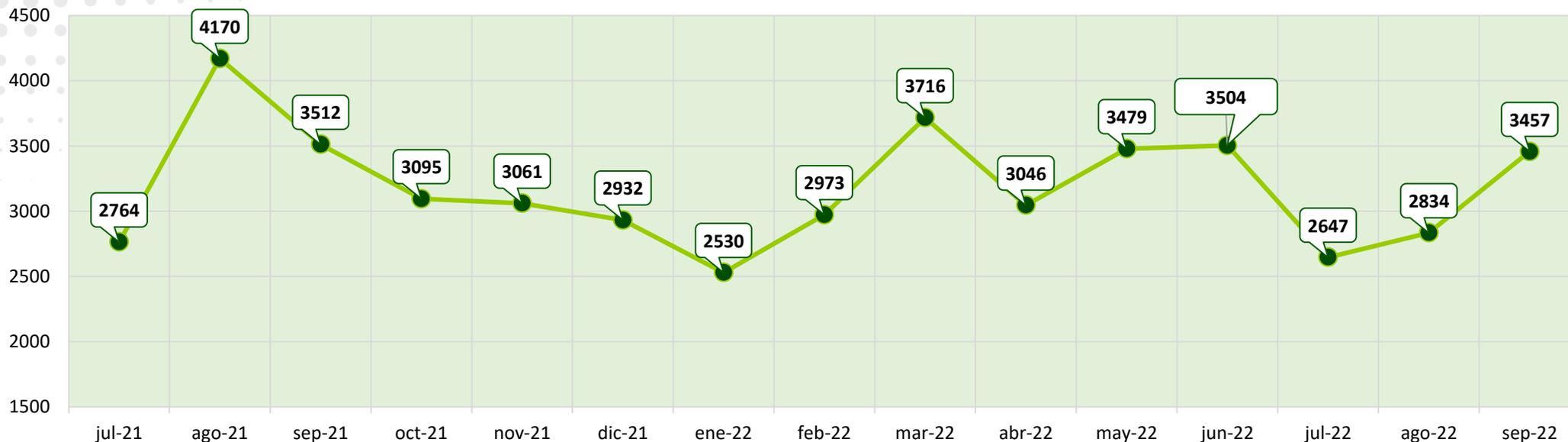
COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

Durante el tercer trimestre del año 2022 se puede observar que la radicación presento una leve disminución frente al trimestre anterior, sin embargo se ha mantenido constante.

Disminuyeron 1.091 radicados, es decir el 12,2% requerimientos con relación al trimestre anterior.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



Durante el periodo analizado, se puede observar que la radicación de requerimientos, disminuyó con relación a los meses del trimestre anterior. Lo anterior puede estar relacionado a que en el periodo comprendido entre finales de junio y mediados de julio, la gestión con los bancos para los cobros coactivos disminuyó y se retomó hasta finales del mes de julio.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

6.



Correo electrónico:

6.196



Formulario de página web:

242



Personal:

2.494



Telefónico:

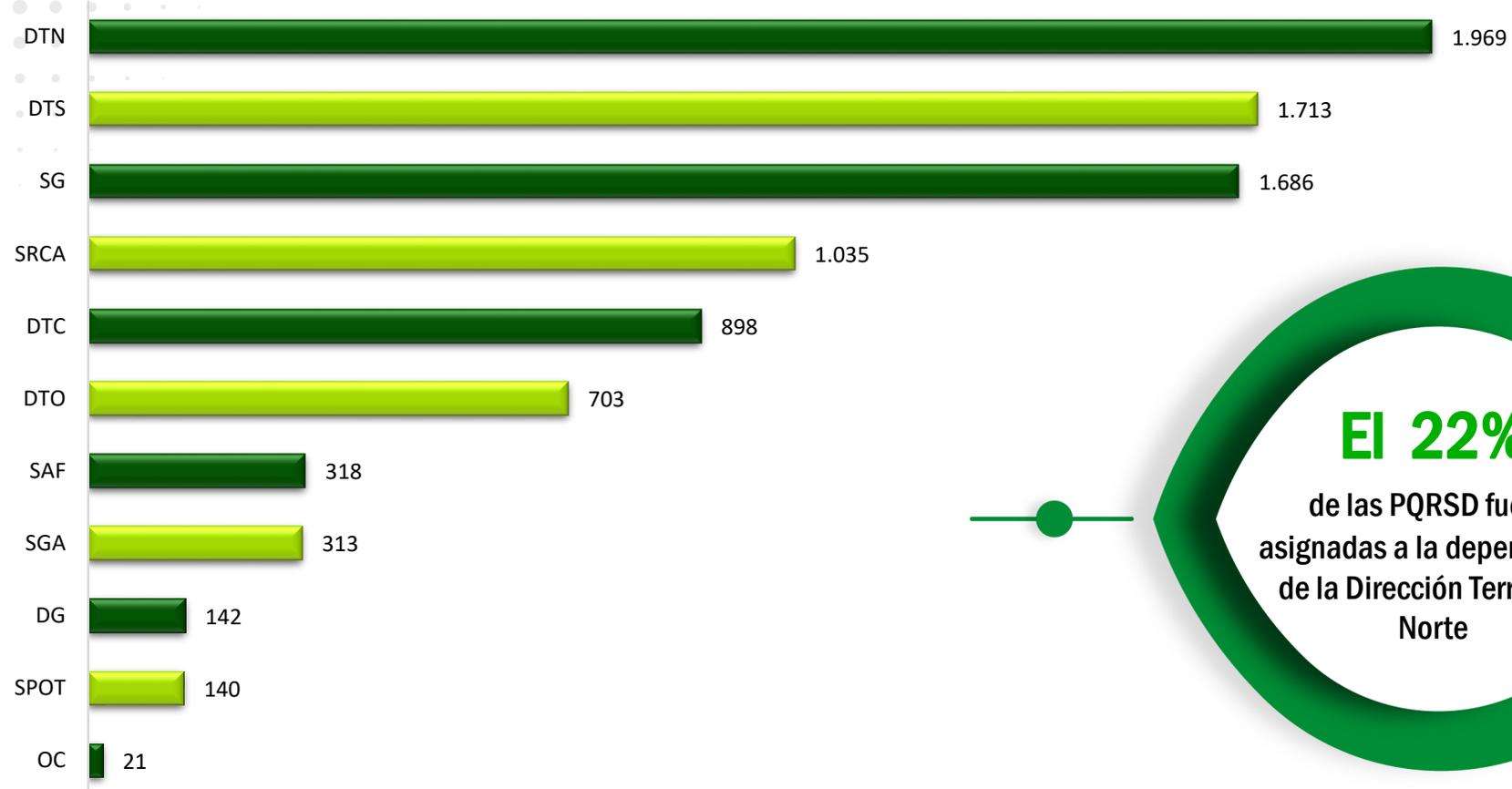
6



7.



PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

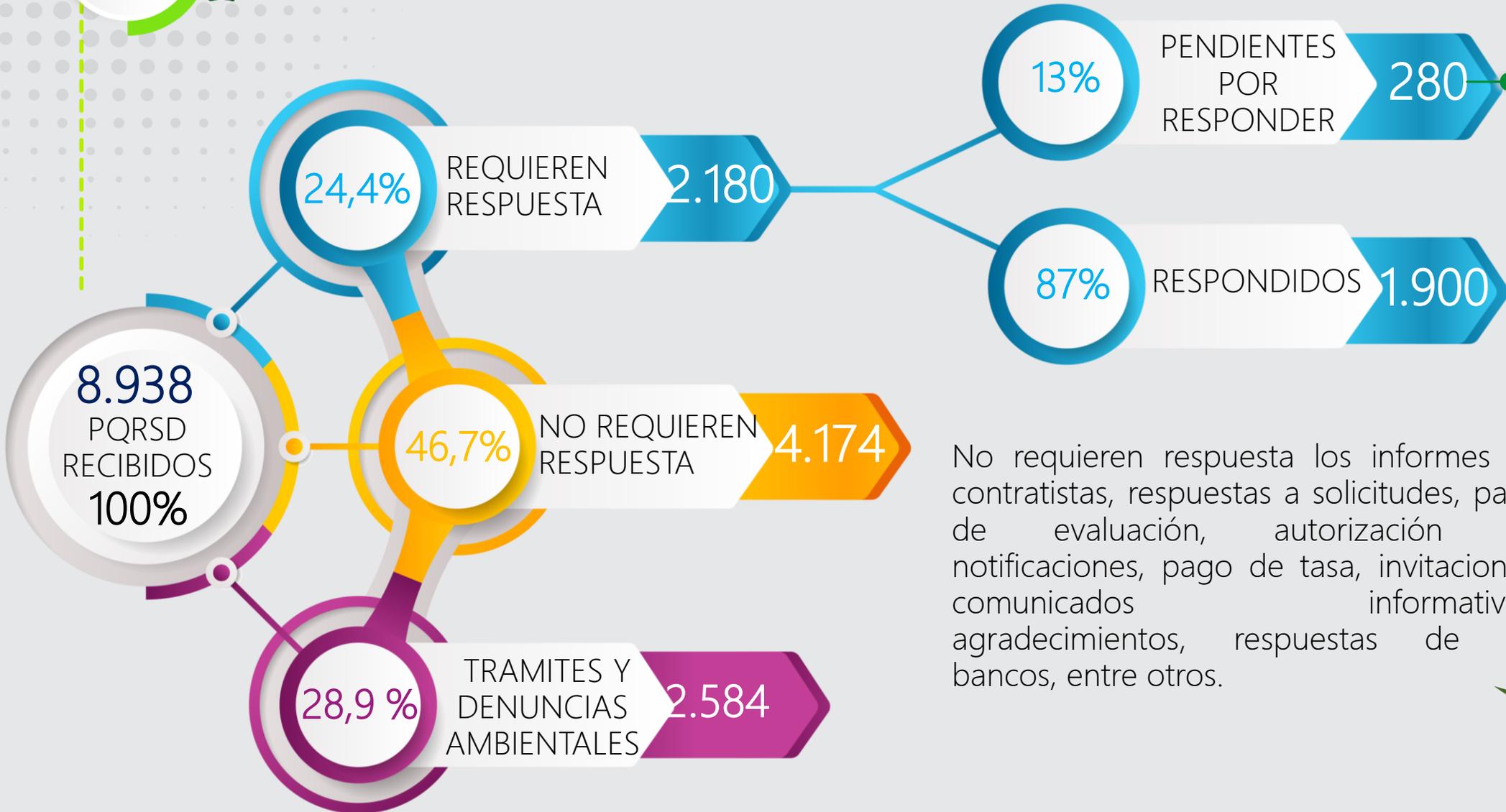


El 22%
de las PQRSD fueron
asignadas a la dependencia
de la Dirección Territorial
Norte

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, respuestas de los bancos, entre otros.



QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

9.



Durante el segundo trimestre se presentaron 2 quejas sobre los funcionarios de la Corporación, de las cuales una fue respondida y la segunda se encuentra en gestión.



Durante el trimestre se presentaron 33 reclamos, de las cuales la mayoría están relacionadas con facturación de tasas por uso de agua.

10



Durante el tercer trimestre del 2022, se prestó el servicio de orientación a trámites través del Chat de la página web a **115** usuarios. Desde la entrada en funcionamiento de la nueva sede electrónica de la CAM, ha disminuido la frecuencia de uso del chat en línea por parte de los usuarios, lo cual puede estar relacionado con el cambio de imagen y a la solicitud de datos personales y su autorización para el inicio de la conversación. Sin embargo desde la CAM se continúa ofreciendo el servicio por ese medio e incentivando su uso a través de las redes sociales.

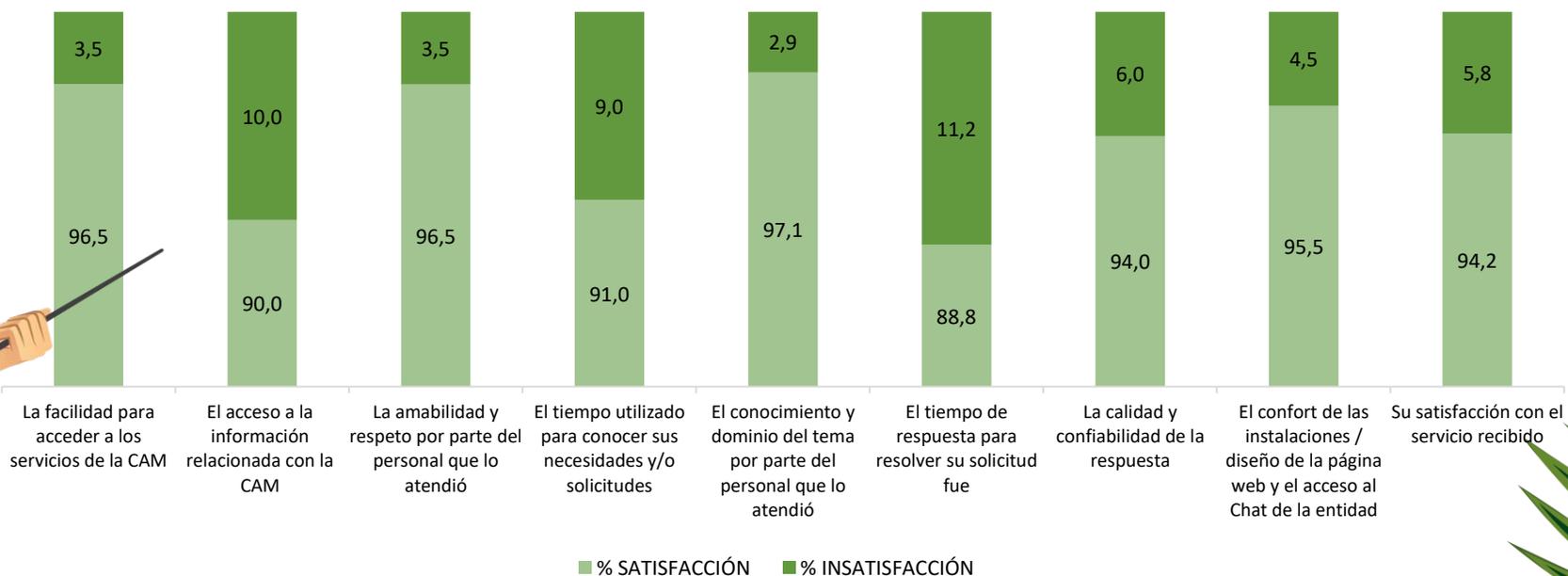
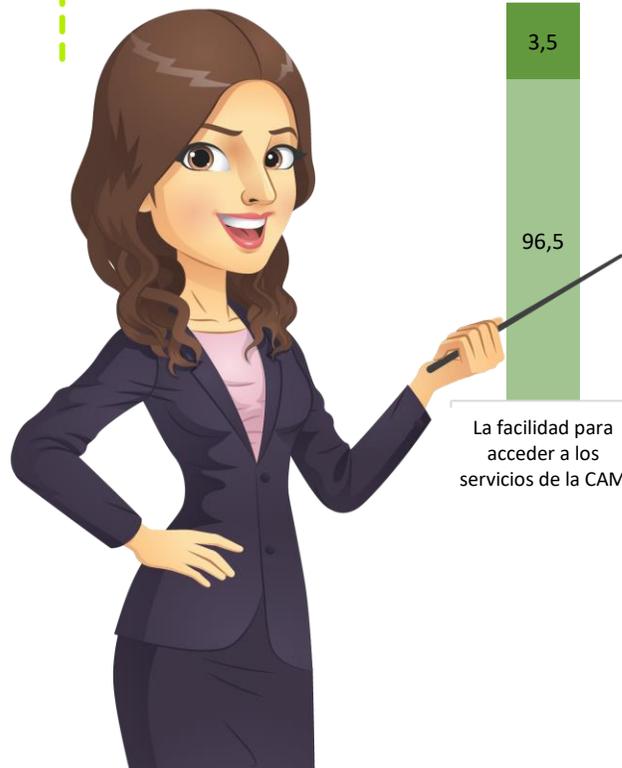


SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

11.



En términos generales la satisfacción de los usuarios frente al servicios que ofrece la CAM es de 93,8 % el cual corresponde a que 1.390 de las 1.482 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno. Sin embargo, durante el próximo trimestre se debe continuar con el seguimiento a las respuestas de los PQRSD, teniendo en cuenta que es el aspecto que mayor porcentaje de insatisfacción genera entre los usuarios.



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.

Coordinar con el área de comunicaciones, para promocionar los canales de atención habilitados a través de las redes sociales de la CAM



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.



Continuar con la estrategia para conocer como fue la experiencia de los usuarios al gestionar los trámites y/o servicios 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

