

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Octubre 2023

Creado por:

SECRETARÍA GENERAL – Servicio al ciudadano

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENTA - CAM



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 – TRIMESTRAL - MENSUAL
6. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN
7. PQRSD ASIGNADO POR DEPENDENCIA
8. SEGUIMIENTO A PQRSD 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 julio y el 30 de septiembre 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 Transferencia 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**, 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 2023, se recibieron 8.737 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

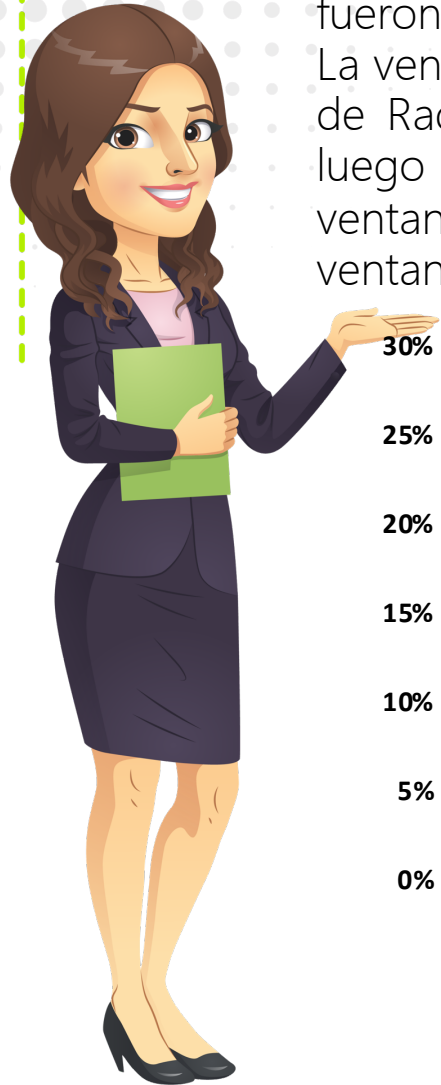
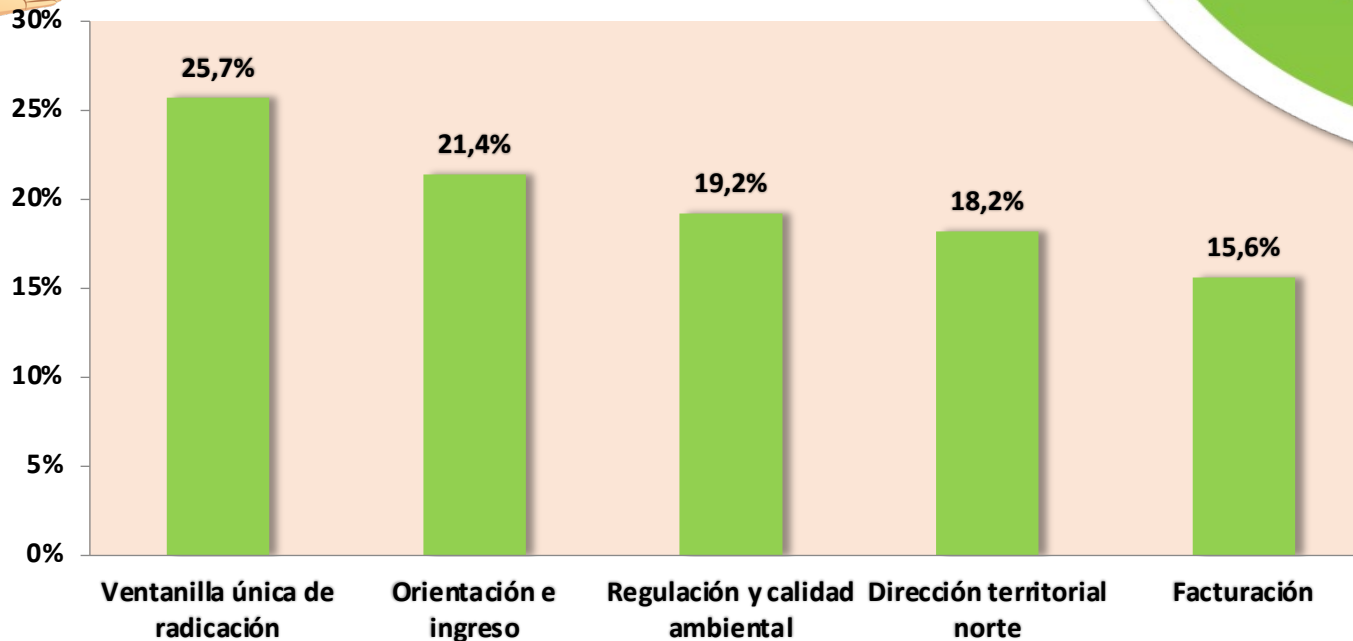
3.



En el transcurso del tercer trimestre 2.841 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 1,3% cancelaron, 3,1% abandonaron el turno y el 95,6% fueron atendidos.

La ventanilla que más usuarios atendió fue Ventanilla Única de Radicación, seguido por la de Orientación e Ingreso, luego Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, ventanilla de Dirección Territorial Norte y por último la ventanilla de Facturación.

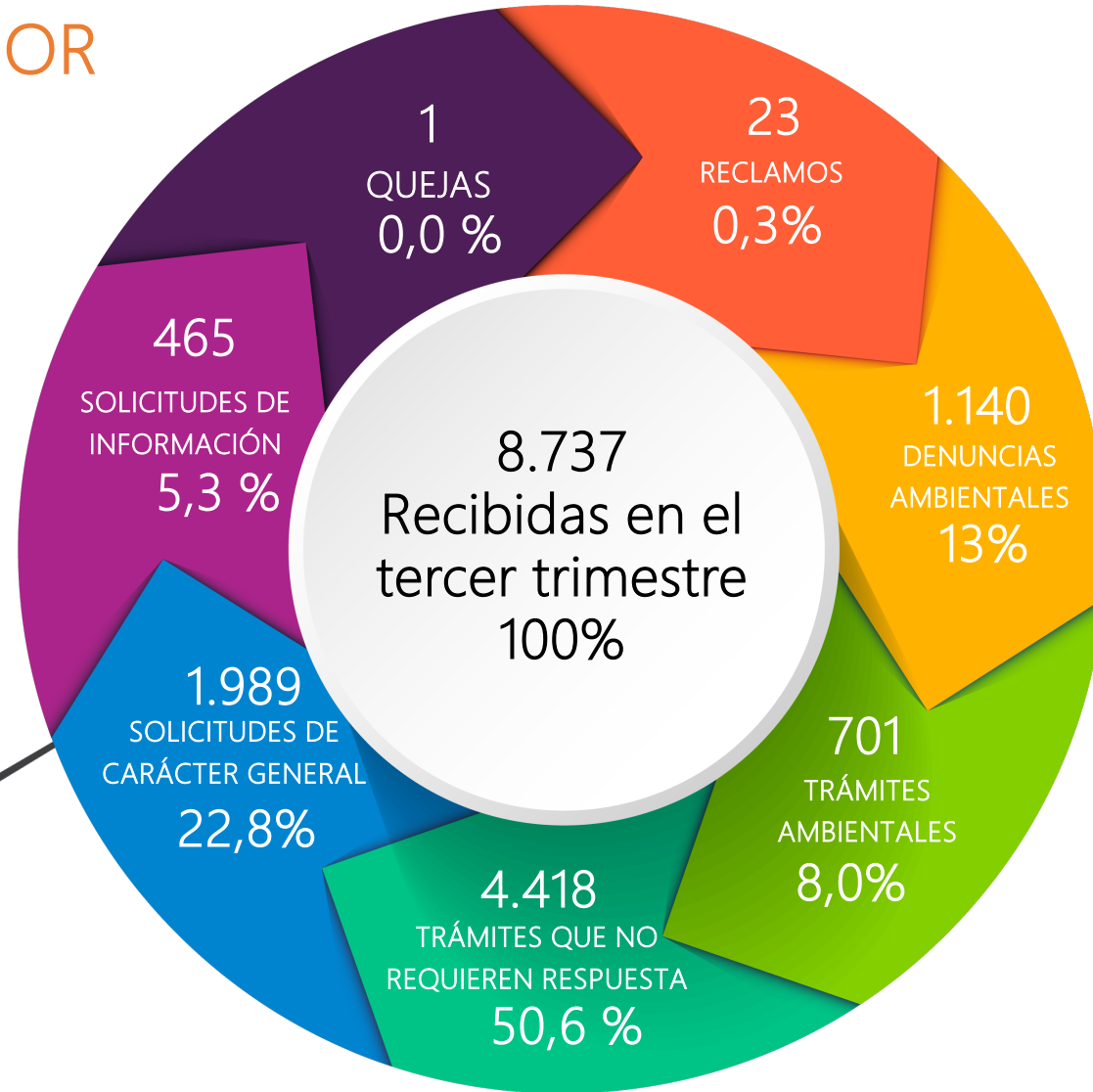
Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, 79 de atención prioritaria fueron de adulto mayor, 3 de mujeres embarazadas o con niños en brazos y 1 ciudadano pertenece a atención prioritaria – discapacitado. Durante este período no se registraron ciudadanos Menores de edad.



4.



PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



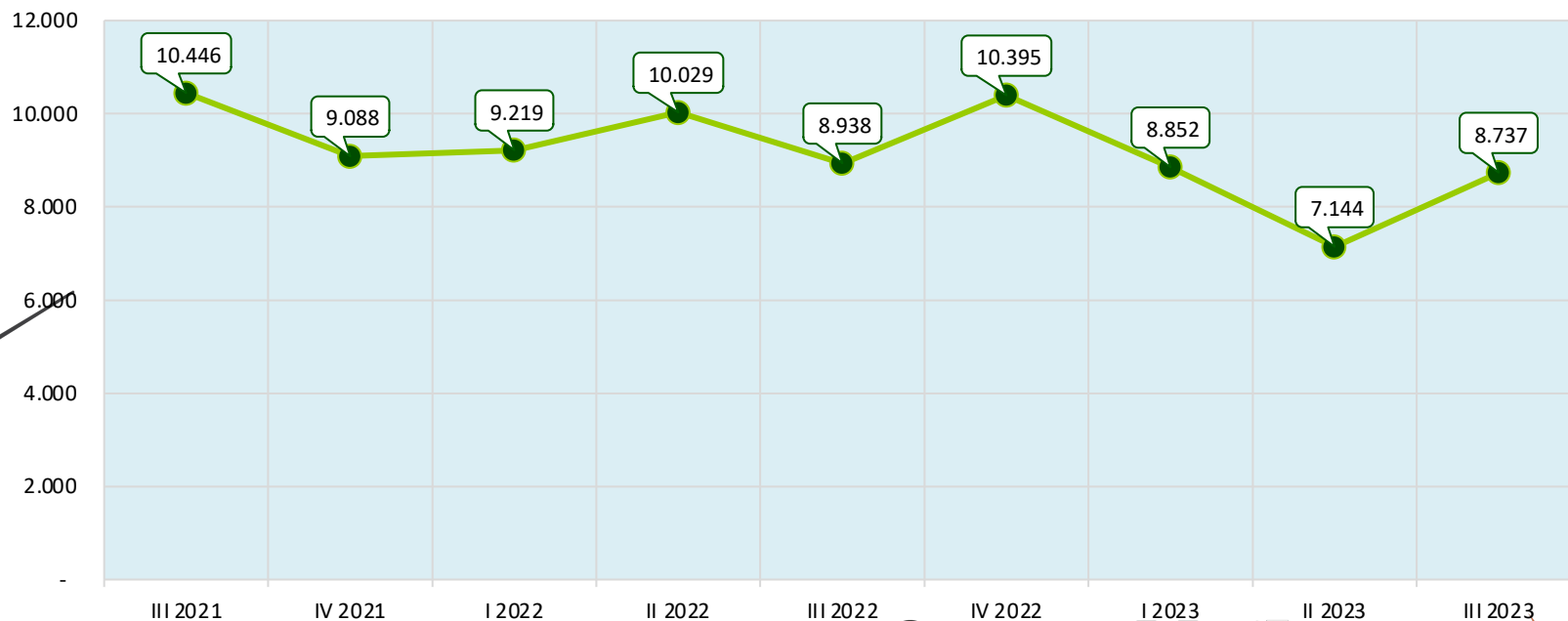
5.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

Durante el tercer trimestre del año 2023 se puede observar que hubo un aumento de PQRSD recibidas frente al trimestre anterior, esto se debe al aumento de denuncias ambientales hechas por los ciudadanos como consecuencia del fuerte verano. El incremento en incendios y tala de árboles en el período evaluado, fueron determinantes para el incremento en este tipo de comunicaciones recibidas.

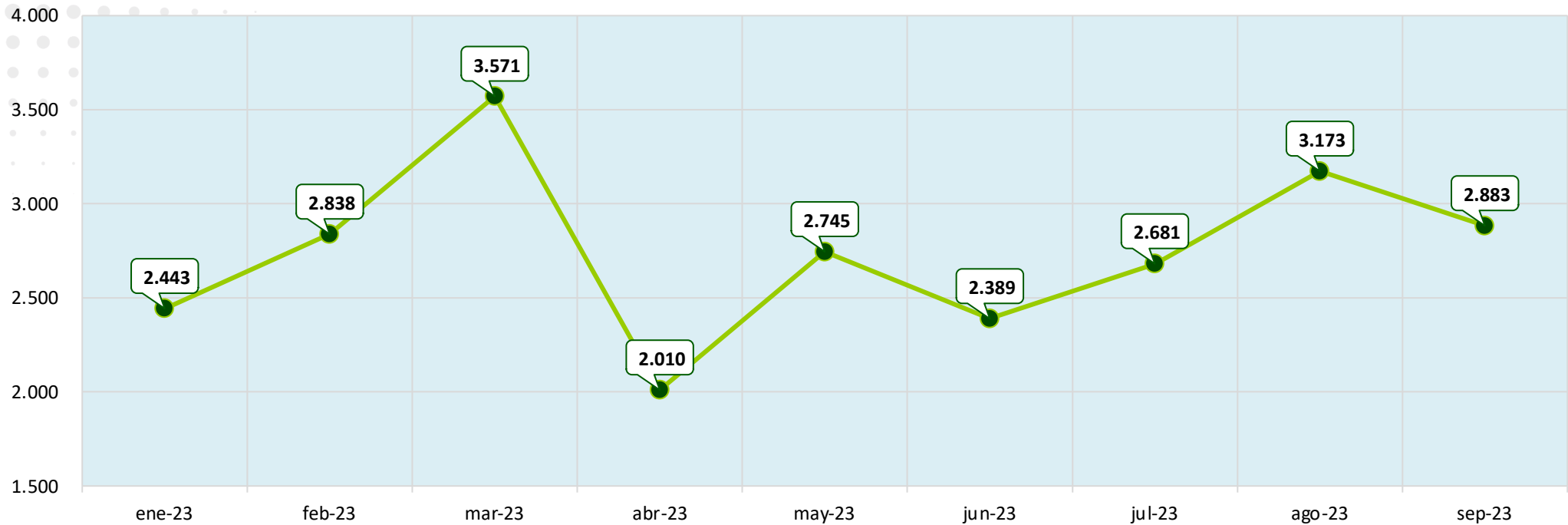
Frente al trimestre anterior, aumentó el número de PQRSD recibidas en 1.593, es decir el 22,2%



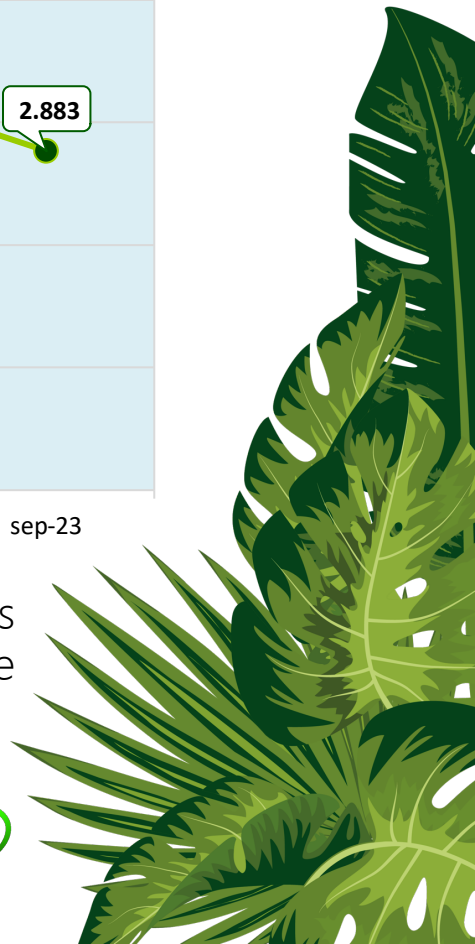
5.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



Durante el periodo analizado, se puede observar que la radicación de PQRSD, aumentó en los meses de julio y agosto, lo cual puede estar relacionado con el aumento en la radicación de denuncias por quemas presentadas en diferentes municipios del departamento.



6.



PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

5.005



Formulario de página web:

1.209



Personal:

2.442



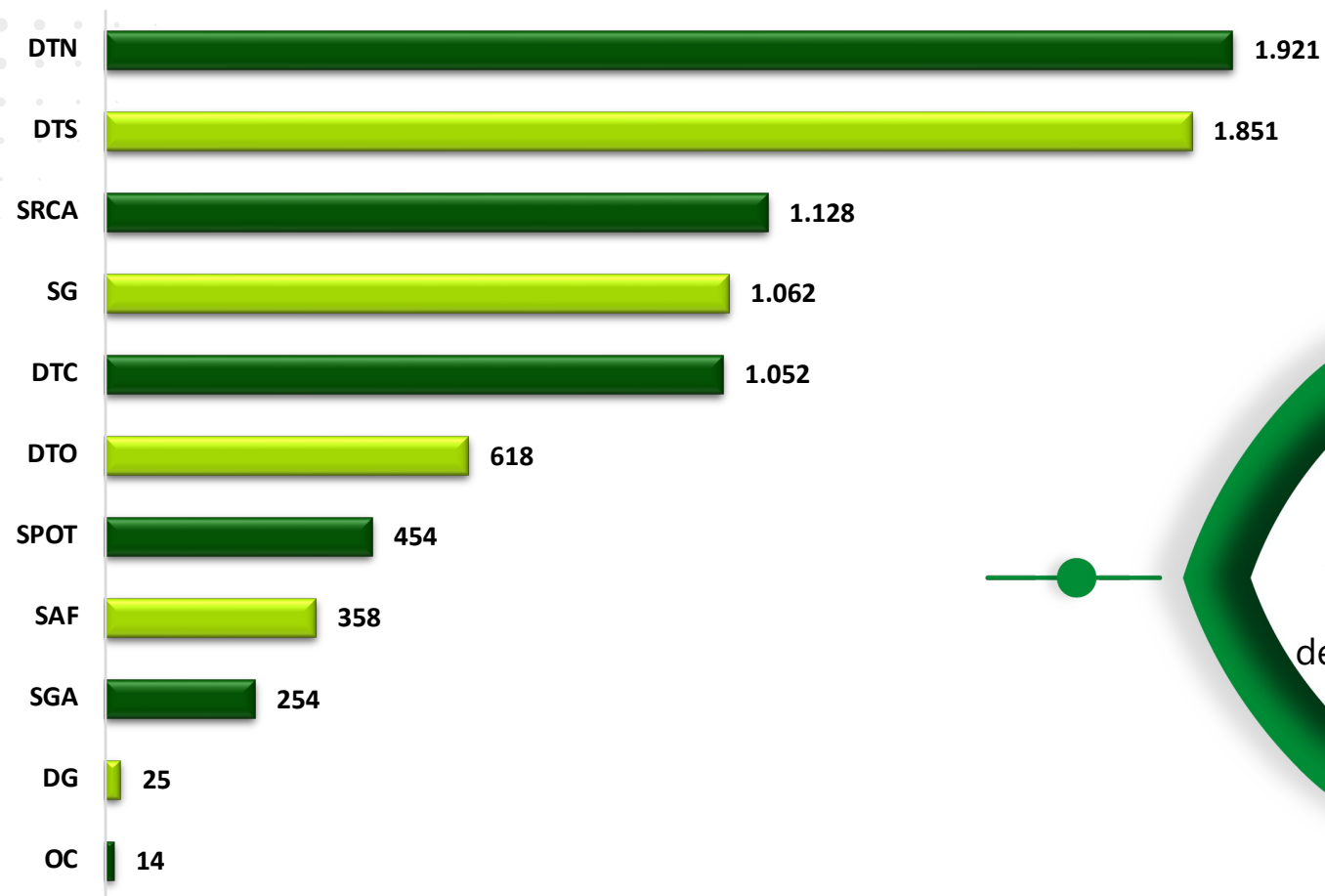
Telefónico:

81





PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



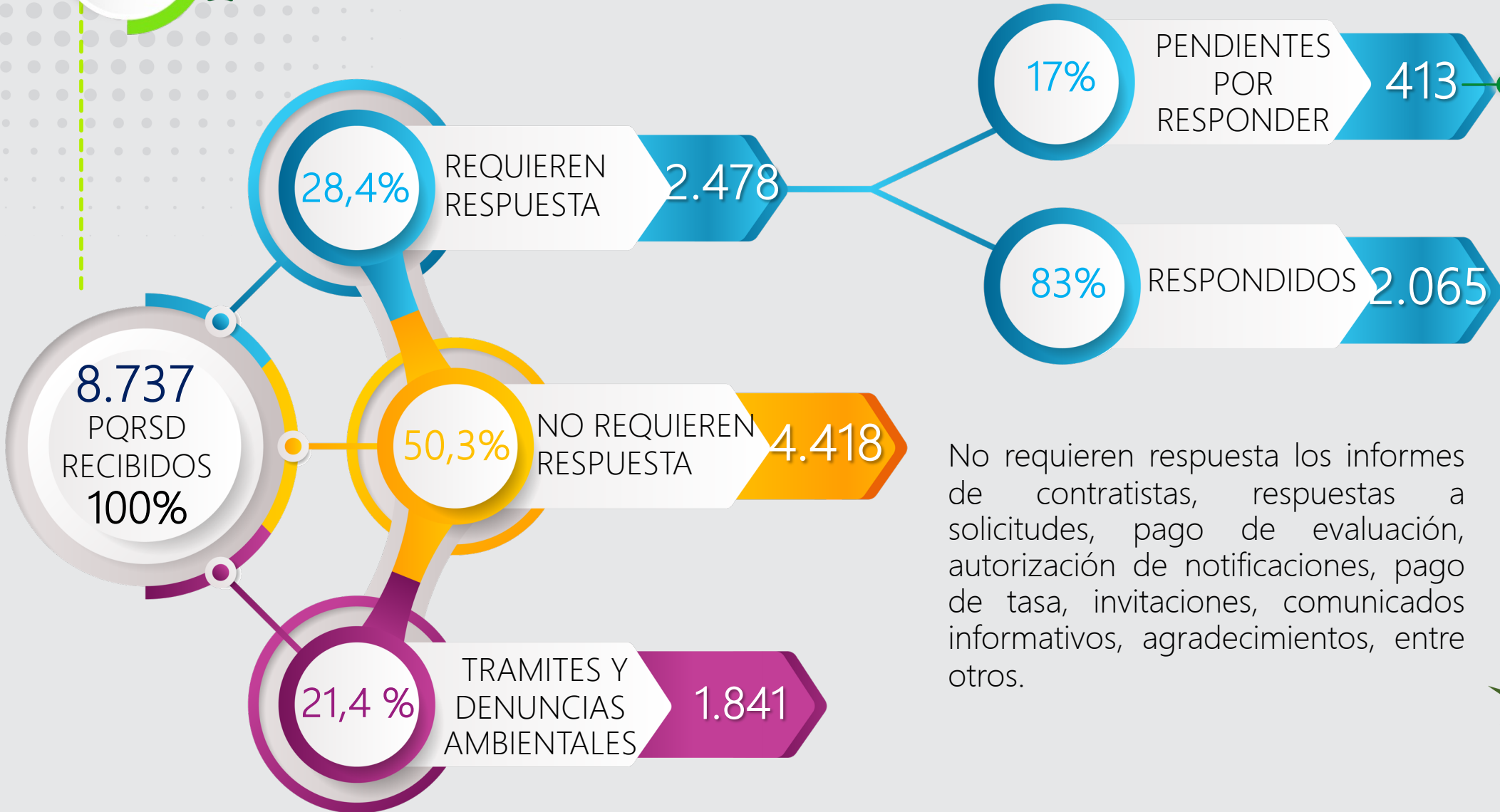
El 22%

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.



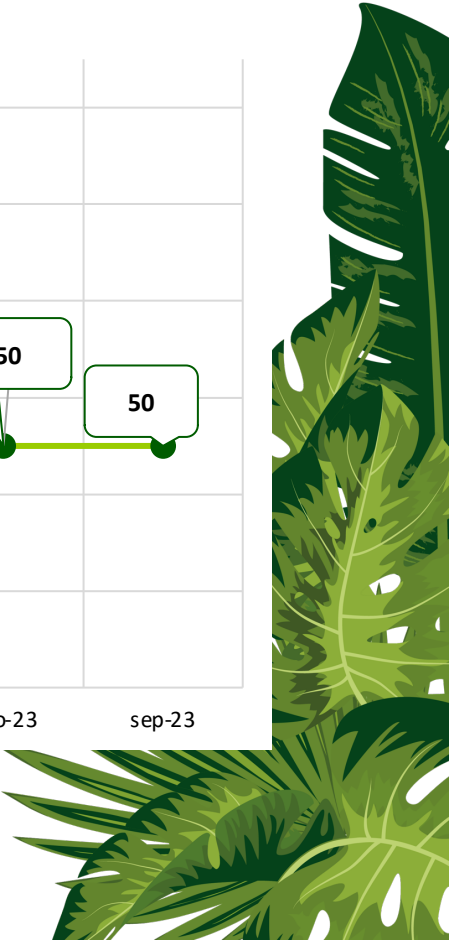
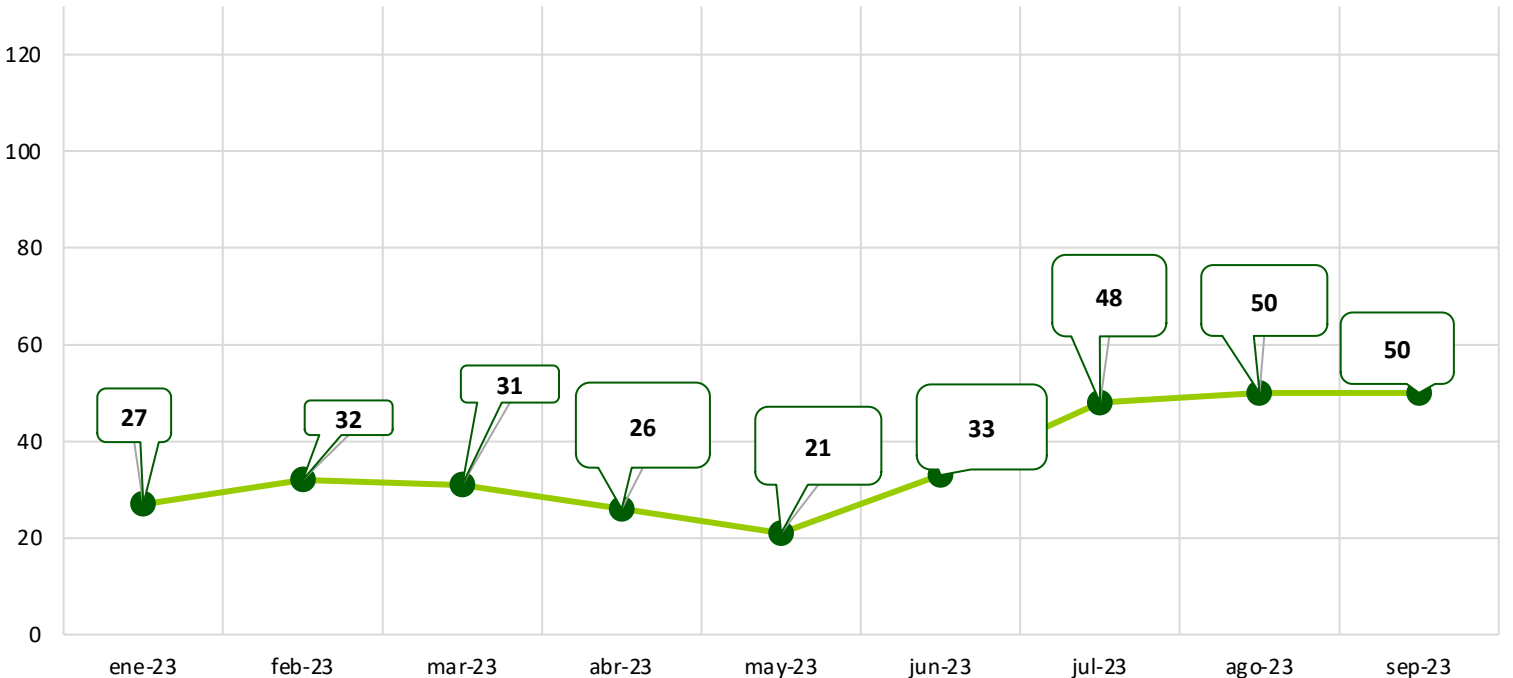
Durante el trimestre se presentaron 23 reclamos relacionados con facturación de tasas por uso de agua y embargos.

ATENCIÓN AL CHAT

10



A lo largo del tercer trimestre del 2023, se prestó el servicio de orientación a trámites a través del Chat de la página web a 148 usuarios. Con respecto a los trimestres anteriores, se presenta un aumento en la atención por este canal, lo cual puede estar motivado por la divulgación que se realizó de este canal a través de las redes sociales de la entidad.

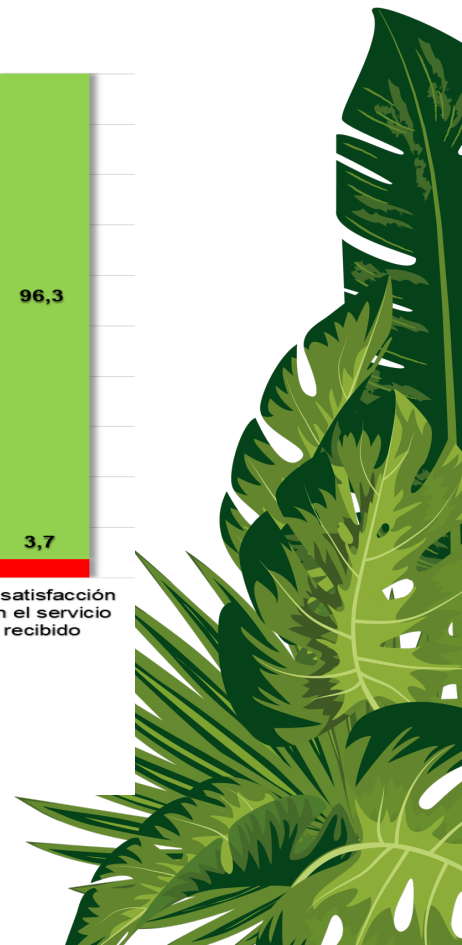
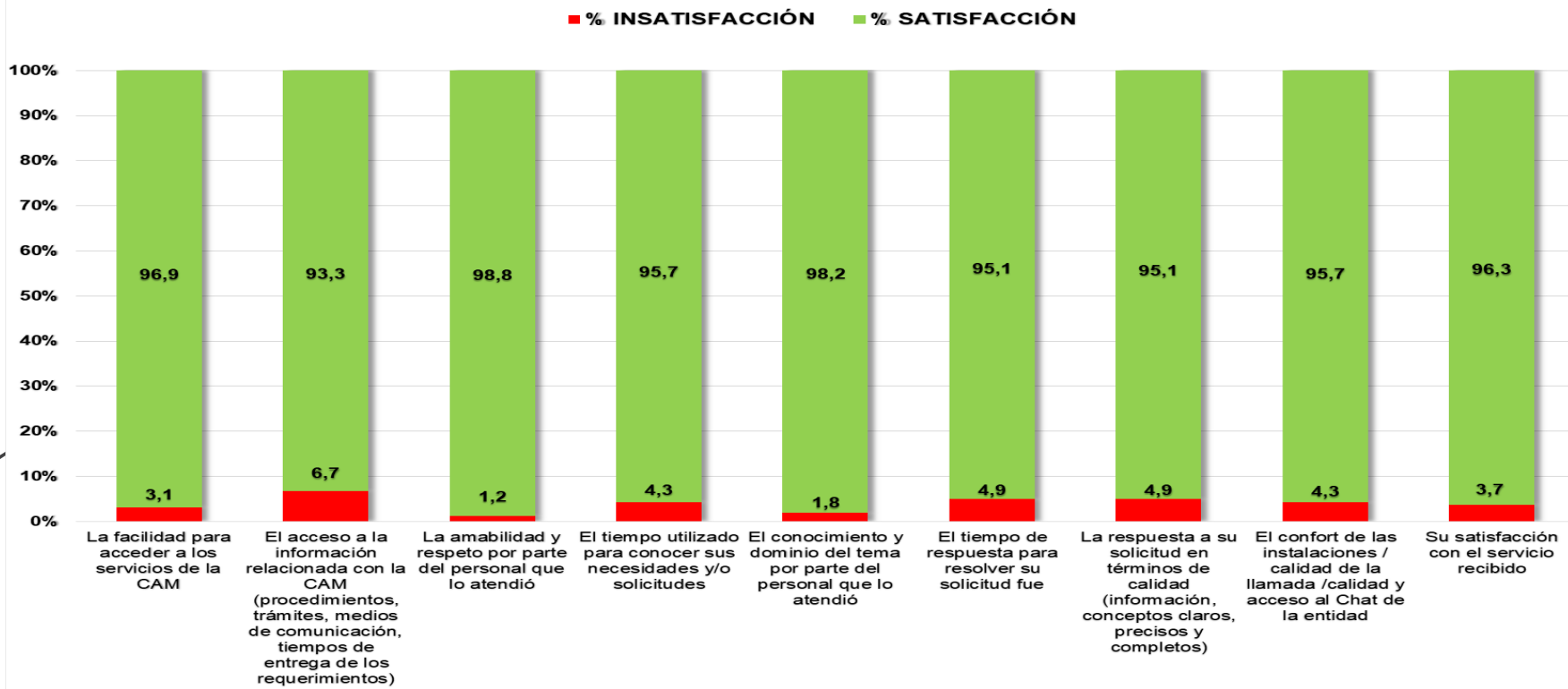


11.



SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

Los datos analizados para la satisfacción externa reflejan un nivel de satisfacción de 96,1 % el cual corresponde a que 1.410 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 $\geq 90\%$.



SEGUIMIENTO A PÁGINA WEB

12.



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 tercer 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

Normatividad
Consulte actos administrativos de carácter general.

Canales de Atención
Consulte los diferentes canales de atención al ciudadano

PQRSDF
Mecanismos para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Notificaciones
Notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto, consagrada en el artículo 69 en la Ley 1437 de 2011.

Trámites y Servicios
Conozca y acceda a los trámites y servicios que ofrece la entidad.

Denuncie
Denuncie los presuntos actos de corrupción.

Informes de Atención a la Ciudadanía
Consulte los informes de PQRSDF y satisfacción al usuario.

PARTICIPA

Participa

Descripción y Mecanismos

Estrategia de Participación Ciudadana

Participación para la identificación de problemas y diagnóstico de necesidades
La entidad habilita esta sección para que la ciudadanía y 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.

Planeación y/o presupuesto participativo
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 acciones que facilitan la toma de decisiones y surgen como respuesta a las necesidades institucionales y sectoriales.

Consulta Ciudadana
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 prioricen a partir de la identificación de necesidades institucionales y sectoriales para facilitar la toma de decisiones.

13.



RECOMENDACIONES

Continuar con la atención a las 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

2



1

Mantener el fortalecimiento en atención al público por los distintos medios (distintos a la atención presencial) dispuestos para tal fin como son los canales telefónicos, página web, correo electrónico, chat virtual.

Aunque el índice de satisfacción durante el tercer trimestre fue del 96,1%, es significativo mantener los seguimientos rigurosos a PQRS con el fin de controlar los tiempos de respuesta, ya que este fue el aspecto con más baja percepción de satisfacción.

3

