

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CUIDADANO

JULIO 2024

Creado por:

SECRETARÍA GENERAL – Servicio al ciudadano

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENTA - CAM



Contenido

1. INTRODUCCIÓN
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 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. 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, Occidente y Sur del departamento del Huila, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2024 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.



ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Programa de Transferencia y Ética Pública 2024 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.



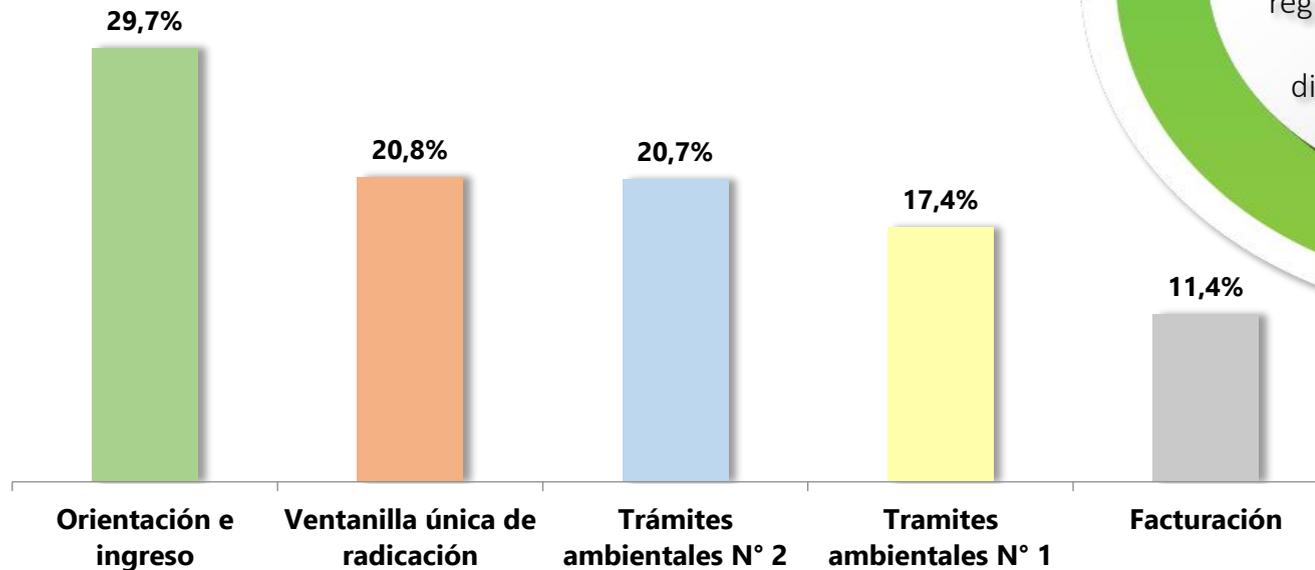
De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 9.429 PQRSD. Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas peticiones, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



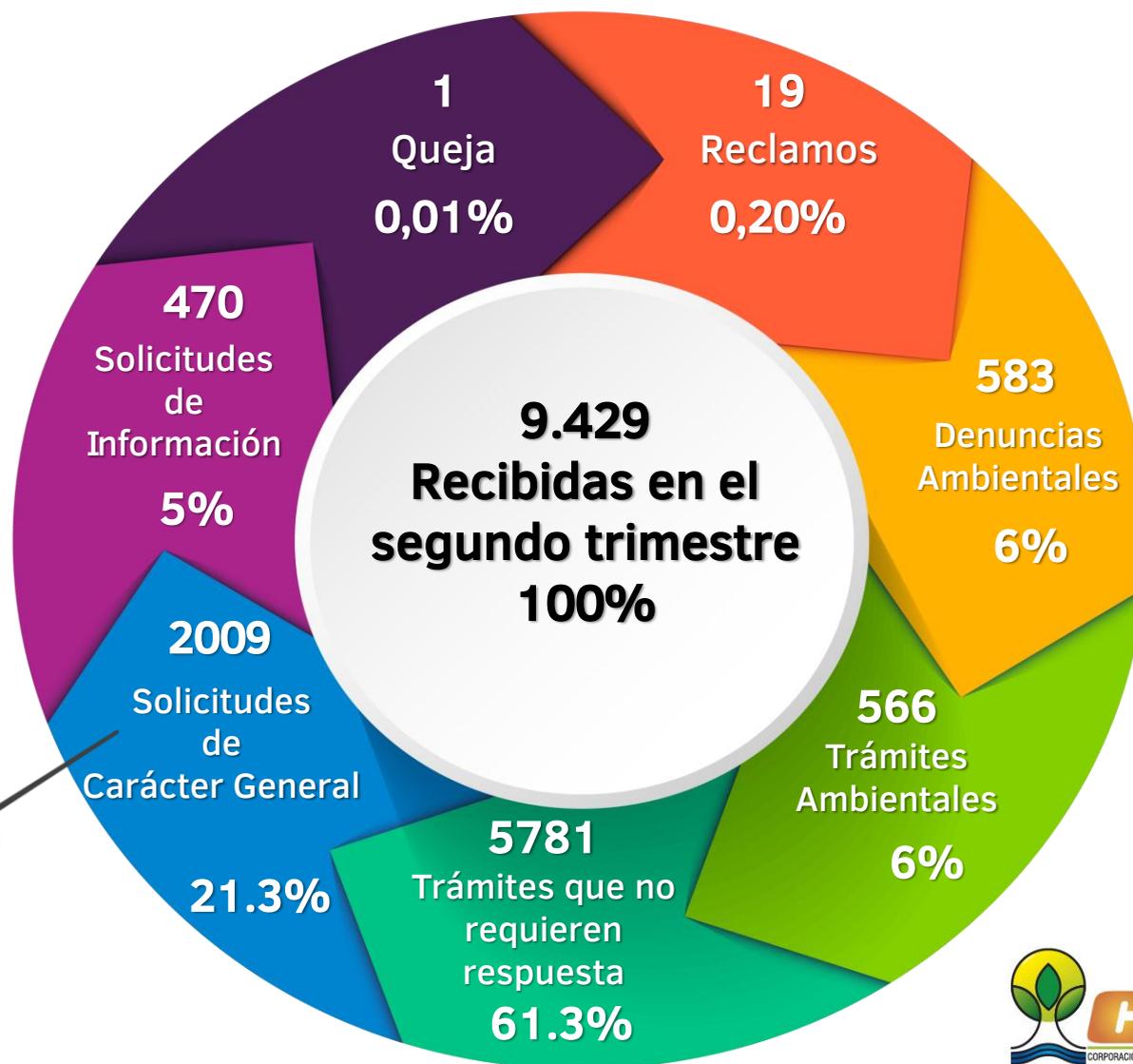
En el transcurso del segundo trimestre 2.527 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 1,1% cancelaron, 3,8% abandonaron el turno y el 95,1% fueron atendidos.

La ventanilla que más usuarios atendió fue Orientación e Ingreso, seguido por Ventanilla Única de Radicación, Ventanilla de Trámites Ambientales N° 2, Ventanilla de Trámites Ambientales N° 1 y Ventanilla de Facturación.



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, 222 de atención prioritaria fueron de adulto mayor. Durante este período no se registraron mujeres embarazadas o con niños en brazos, discapacitados, ni ciudadanos Menores de edad.

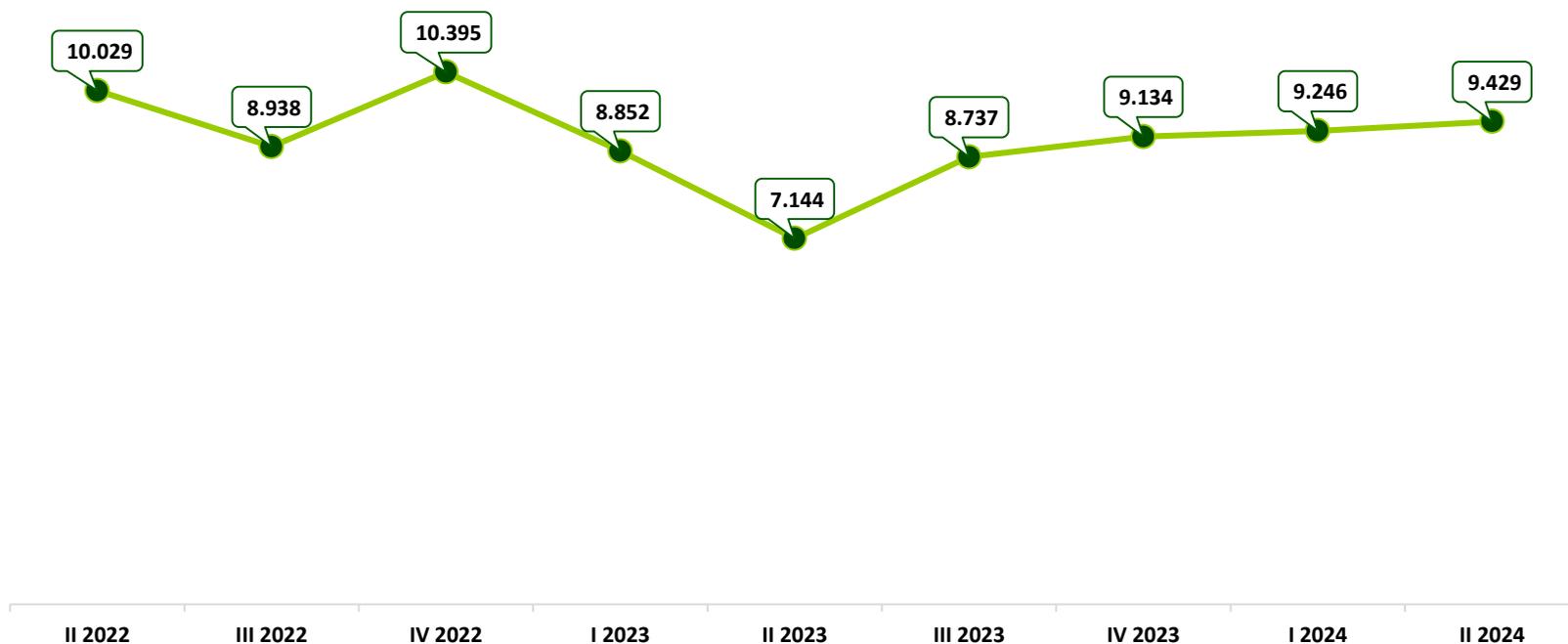
PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN





COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

En el transcurso del segundo trimestre del año 2024 se puede observar que se mantiene en aumento las PQRSD recibidas frente a los trimestres anteriores, esto se debe al aumento de solicitudes de información tales como, información sobre proyectos minero energéticos, áreas protegidas, entre otros . También se evidenció un aumento en los Trámites que no Requieren Respuesta, especialmente por pagos de seguimientos ambientales, trámites de permisos y/o licencias ambientales y acuerdos de pago.

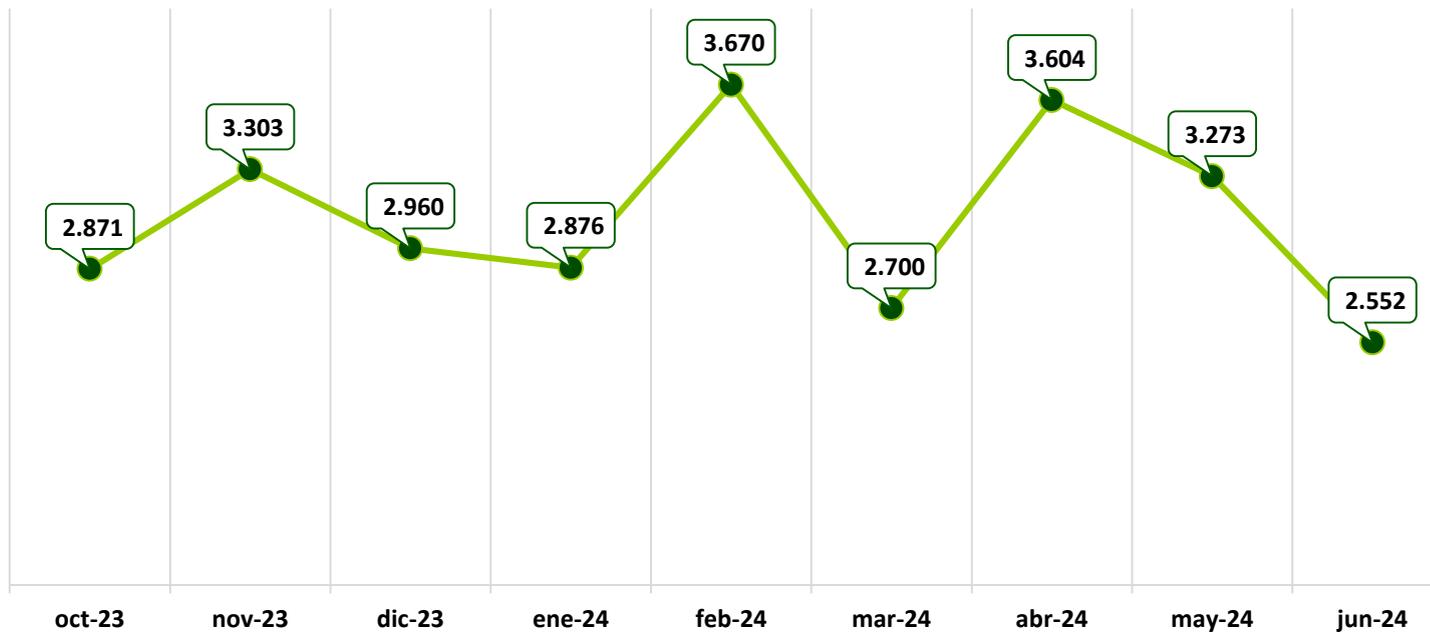


Frente al trimestre anterior, aumentó el número de PQRSD recibidas en **183**, es decir el **1,97%**



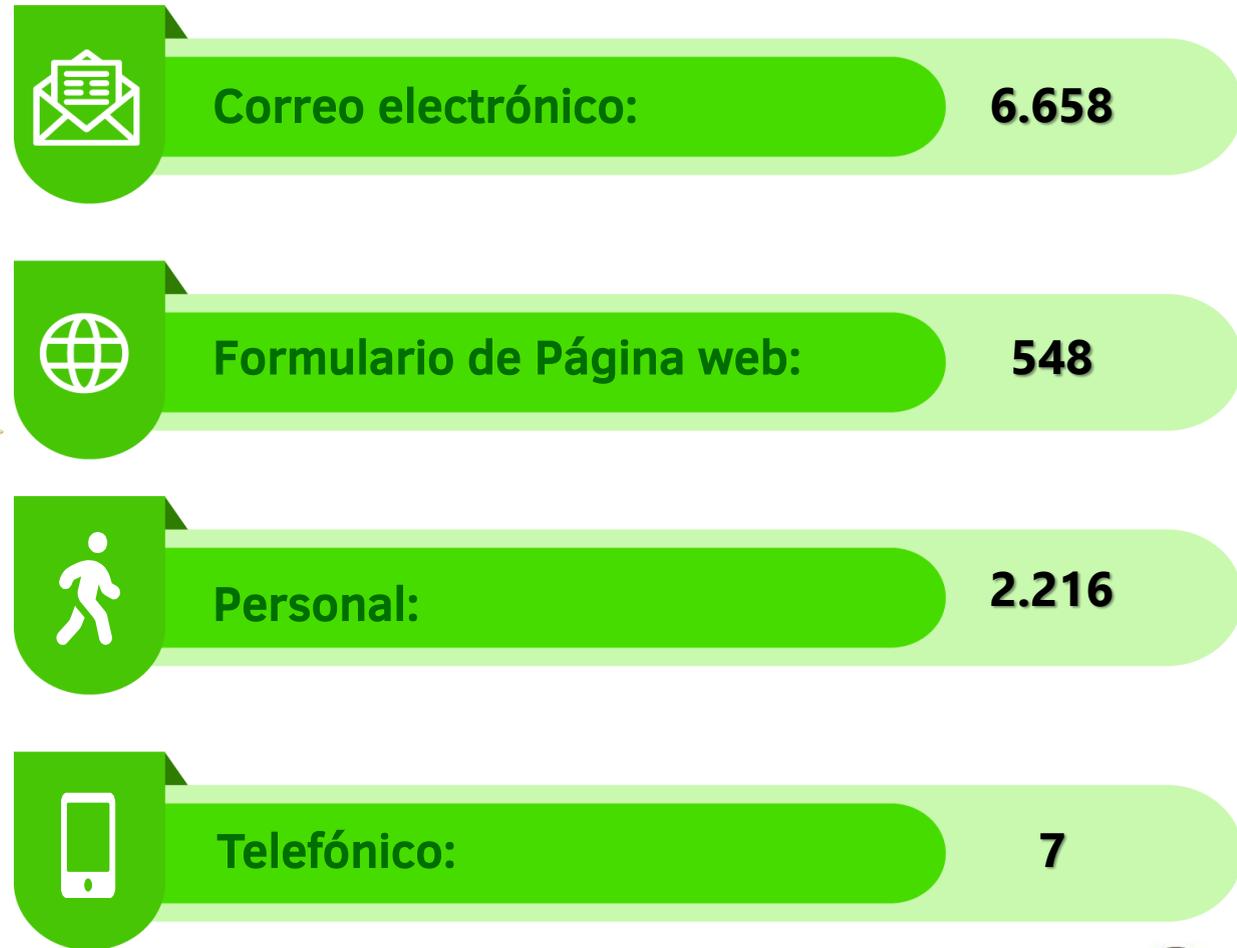


COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL

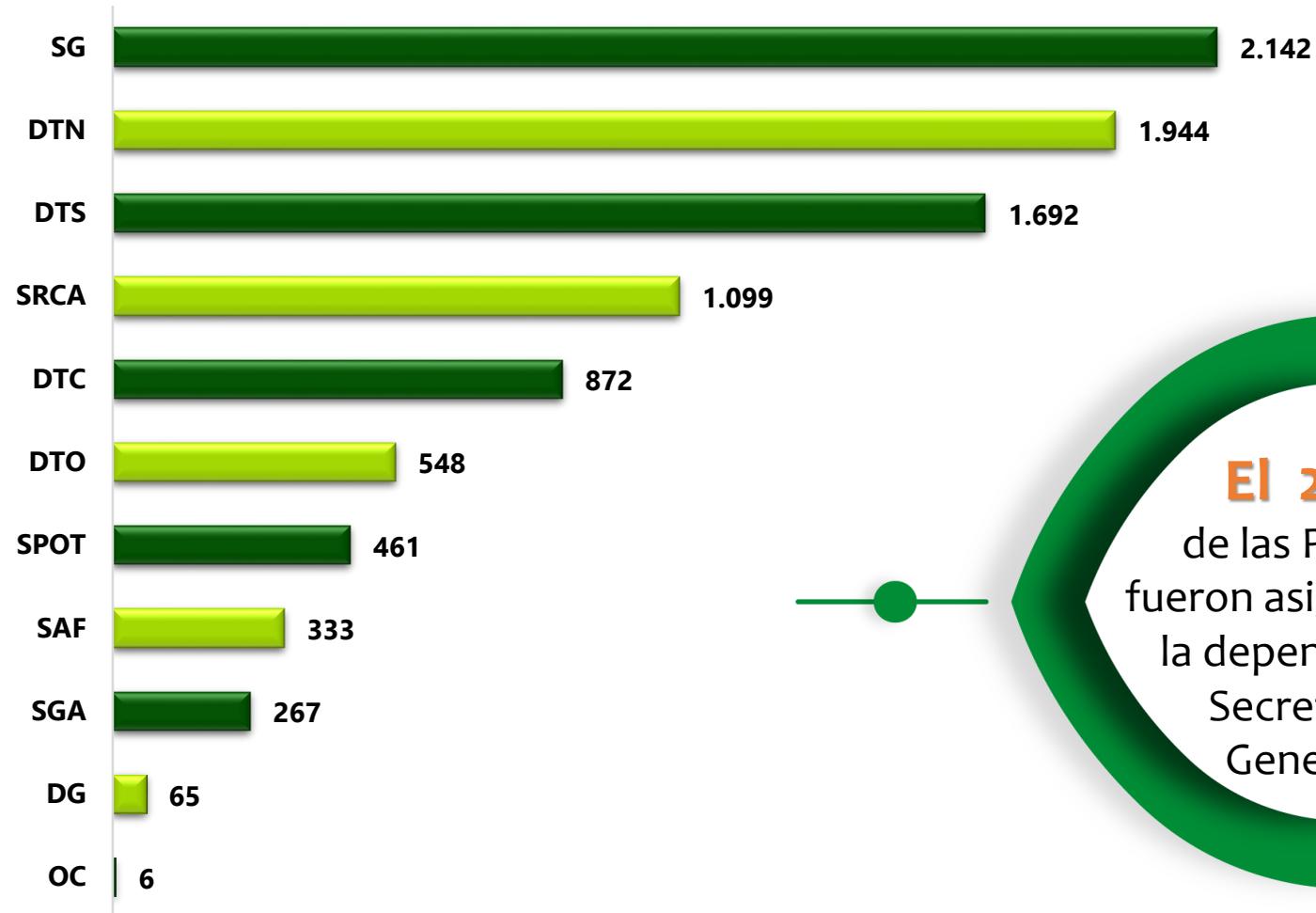


Durante el periodo analizado, se puede identificar que abril fue el mes con el mayor número de PQRSD recibidas; por su parte en los meses de mayo y junio tuvo una tendencia a la baja respecto al mes de referencia (abril).

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



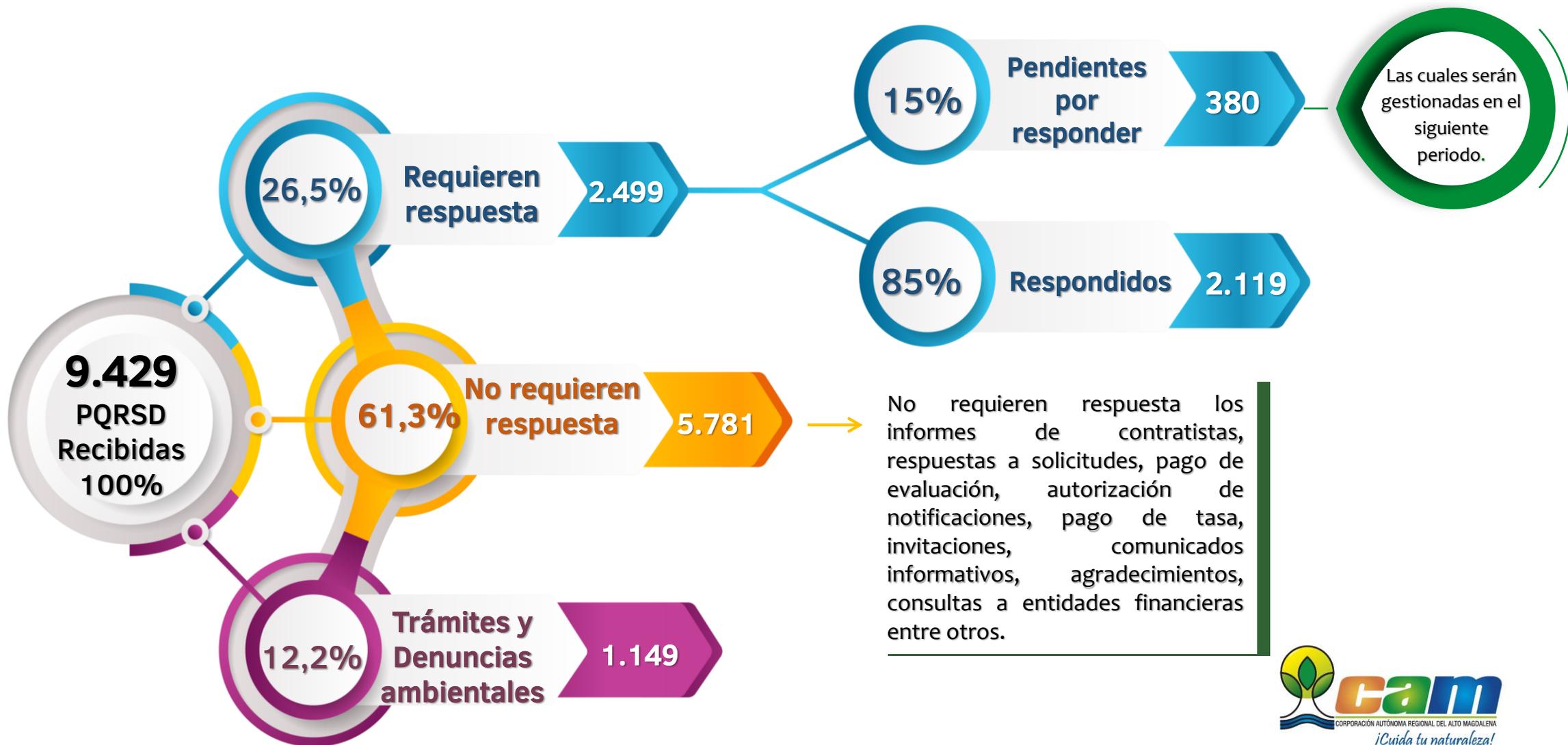
PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



El 23%
de las PQRSD
fueron asignadas a
la dependencia
Secretaria
General.



SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS





QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



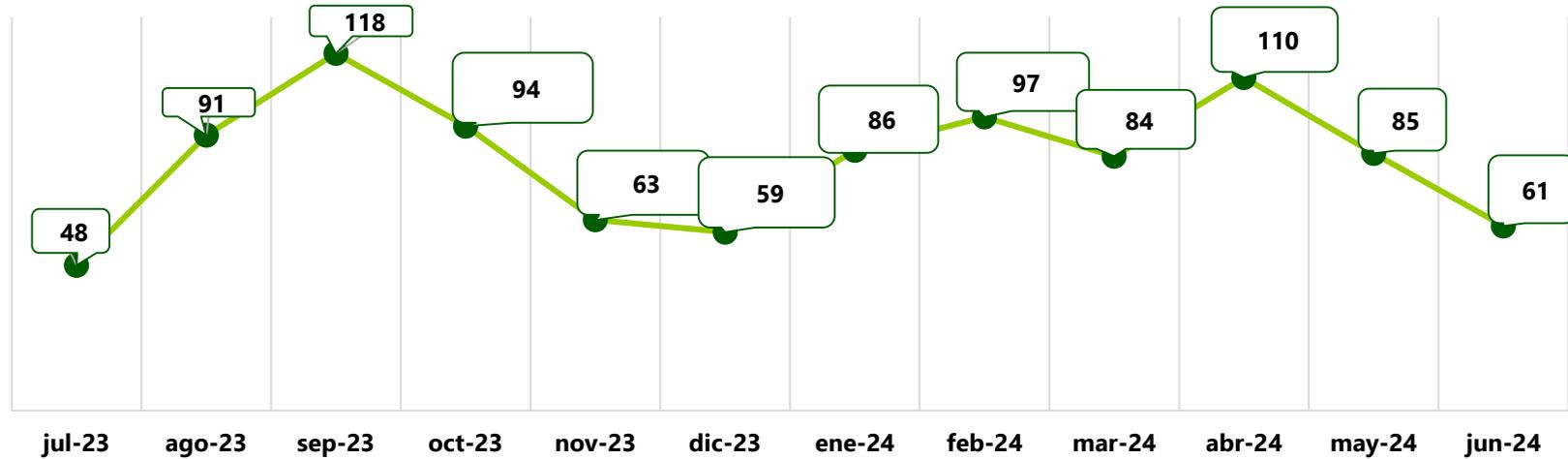
A lo largo del segundo trimestre se presentó **1 queja**, la cual fue respondida oportunamente.

Fecha de radicación	Asunto	Fecha de respuesta
18/04/2024	Queja contra funcionario	29/04/2024



Durante el trimestre se presentaron **19 reclamos** relacionados con facturación de tasas por uso de agua.

ATENCIÓN AL CHAT

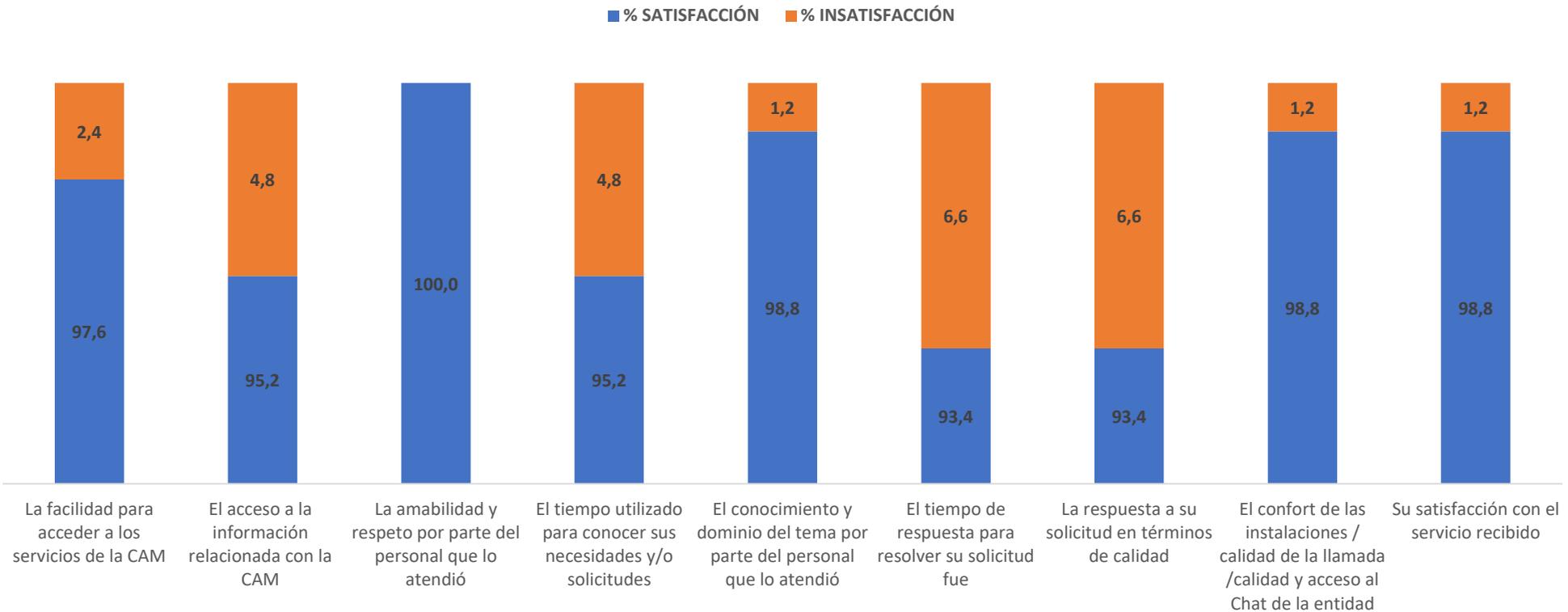


Durante el segundo trimestre del 2024, se prestó el servicio de orientación a trámites a través del Chat de la página web a 256 usuarios; es decir, se presentó una disminución respecto al trimestre anterior en donde dicho canal de atención tuvo un promedio de uso de 89 chats mensuales, respecto a 85 chats del periodo en evaluación.





SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO



Los datos analizados en la medición de satisfacción externa para el segundo trimestre del 2024 reflejan un nivel de satisfacción de 96,8% el cual corresponde a que 1.446 de las 1494 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, esto 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

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>

13

RECOMENDACIONES



Cumplir con los tiempos de respuesta a PQRSD relacionados con trámites ambientales permitirá incrementar el índice de satisfacción externo de la Corporación, pues estos son los servicios que mayor demanda.



Reforzar aquellos aplicativos y/o software que facilitan a la Ciudadanía visualizar las respuestas emitidas por la Corporación, ya que fueron repetitivos los comentarios donde indican que los archivos como los drive no descargan.



Usar términos o palabras con lenguaje claro, en el momento de atender a los ciudadanos, esto debido a que muchos de ellos desconocen dichos términos y procedimientos de la Entidad.



Continuar con las acciones de mejora que ha realizado la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM frente al servicio prestado a la ciudadanía; lo anterior tiene como consecuencia un aumento en el índice de Satisfacción Externa del 96,8%.

¡Gracias por su Atención!



CAM



cam_huila



@CAMHUILA



CAMHUILA



www.cam.gov.co

