

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CUIDADANO

OCTUBRE 2025

Creado por:

SECRETARÍA GENERAL – Servicio al ciudadano

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA - 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.) TRASLADOS POR COMPETENCIA
- 14.) TIEMPOS DE RESPUESTAS A LAS PQRSD
- 15.) RECOMENDACIONES





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, Occidente y Sur del departamento del Huila, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025 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 2025 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.



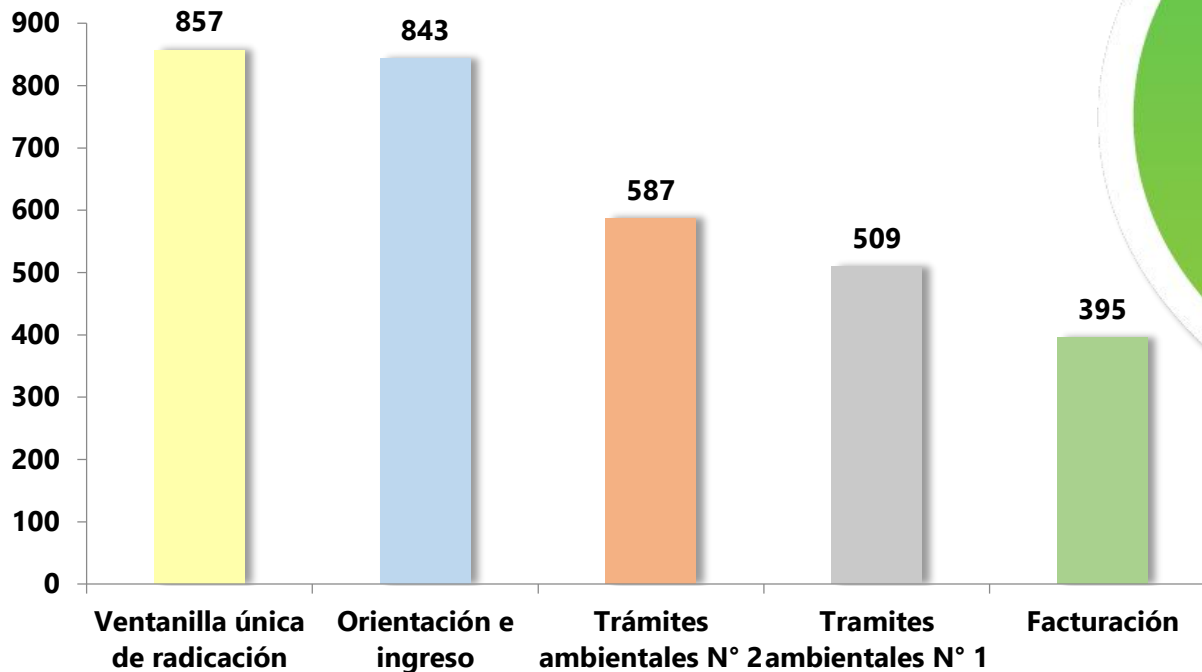
De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 8.908 PQRSD. Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas peticiones, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



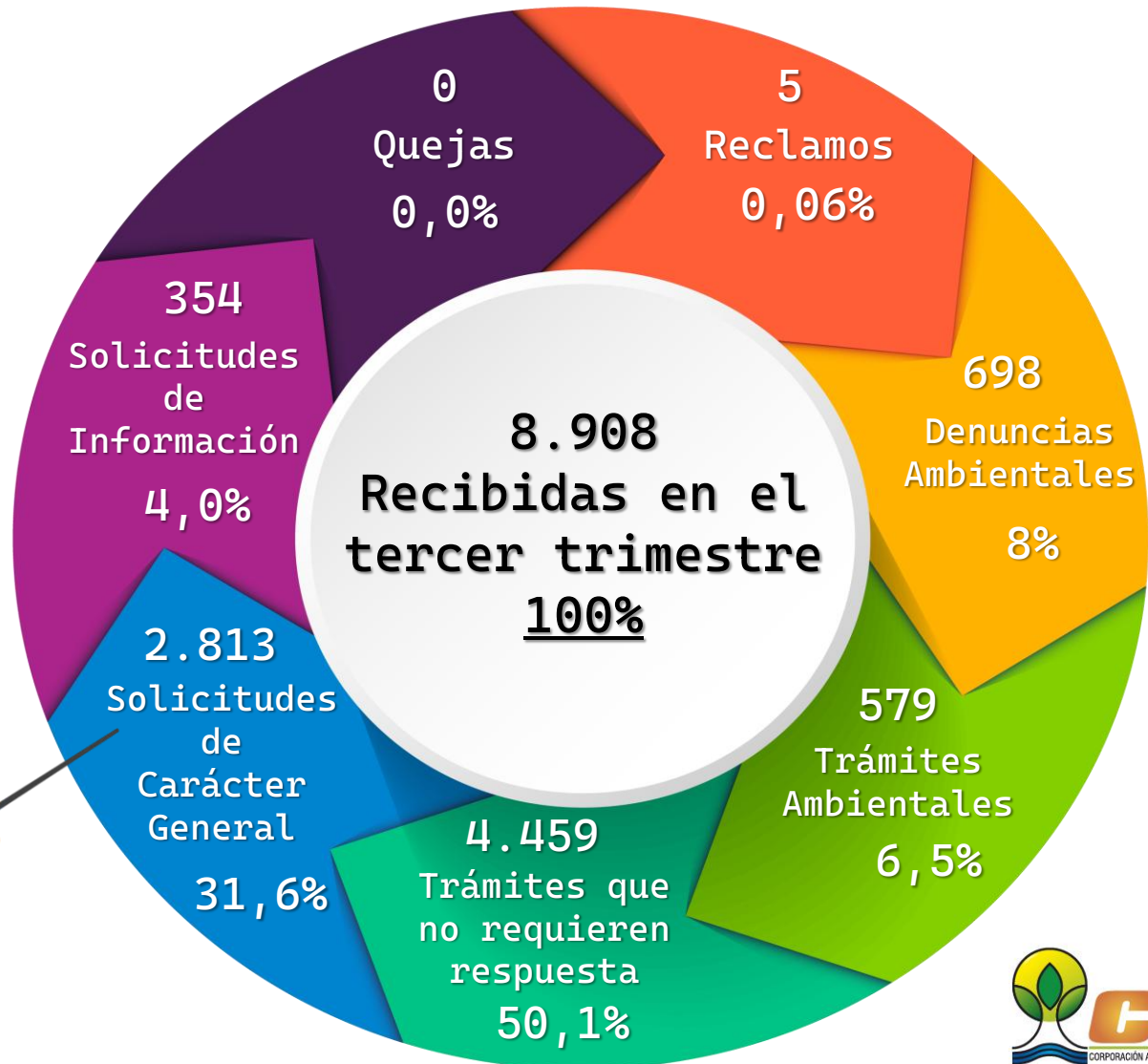
En el transcurso del tercer trimestre 3.397 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 0,8% cancelaron, 5,3% abandonaron el turno y el 93,9% fueron atendidos.

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



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, 221 de atención prioritaria fueron de adulto mayor, 7 de discapacitados, 3 de mujer en estado de embarazo. Durante este trimestre no se atendieron ciudadanos menores de edad.

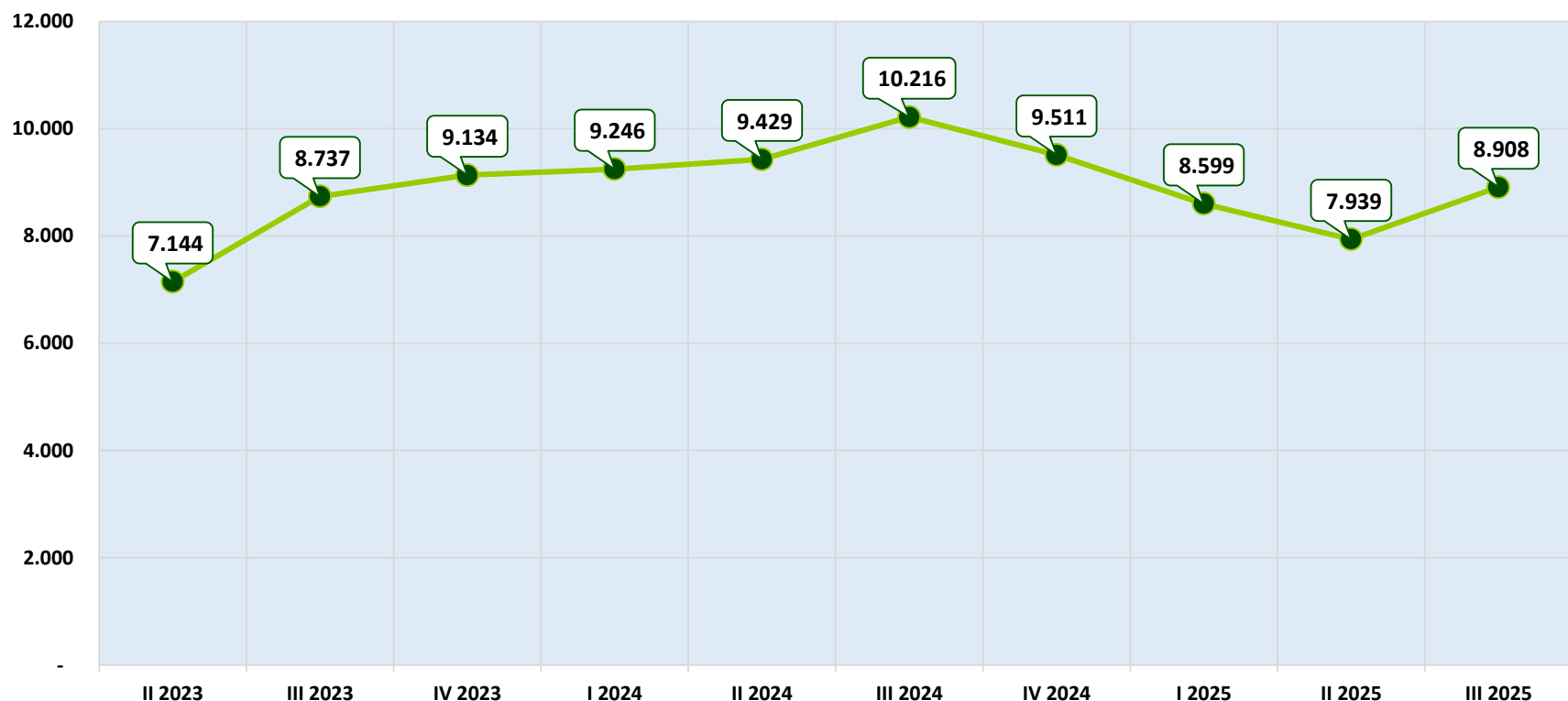
PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN





COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – TRIMESTRAL

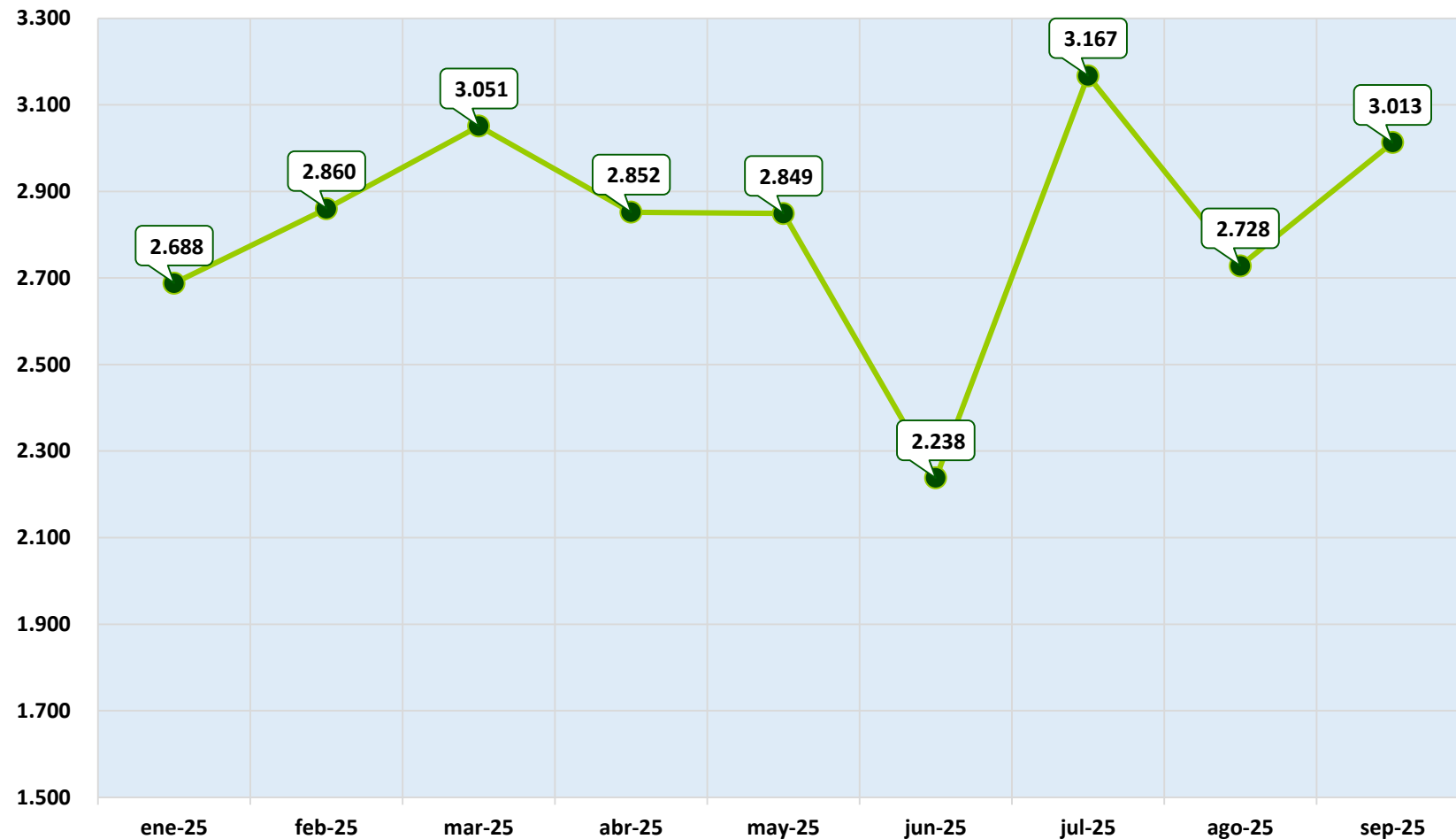
En el transcurso del tercer trimestre del año 2025 se observa un significativo aumento de PQRSD recibidas frente a los dos trimestres anteriores. Lo anterior obedece al aumento de denuncias ambientales por quemas en temporada de calor, como también a un número mayor en los trámites ambientales.



Frente al trimestre anterior, aumentó el número de PQRSD recibidas en 969, es decir el 12,2 %



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – MENSUAL



El periodo en evaluación presentó variaciones de aumento en el mes de julio en un 41% respecto a junio, una leve disminución en agosto y volvió a aumentar en septiembre; esto obedece a la atención de denuncias y trámites ambientales donde se solicitan copias o información de cómo avanza cada una de estas PQRSD.

PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

6.239



Formulario de Página web:

145



Personal:

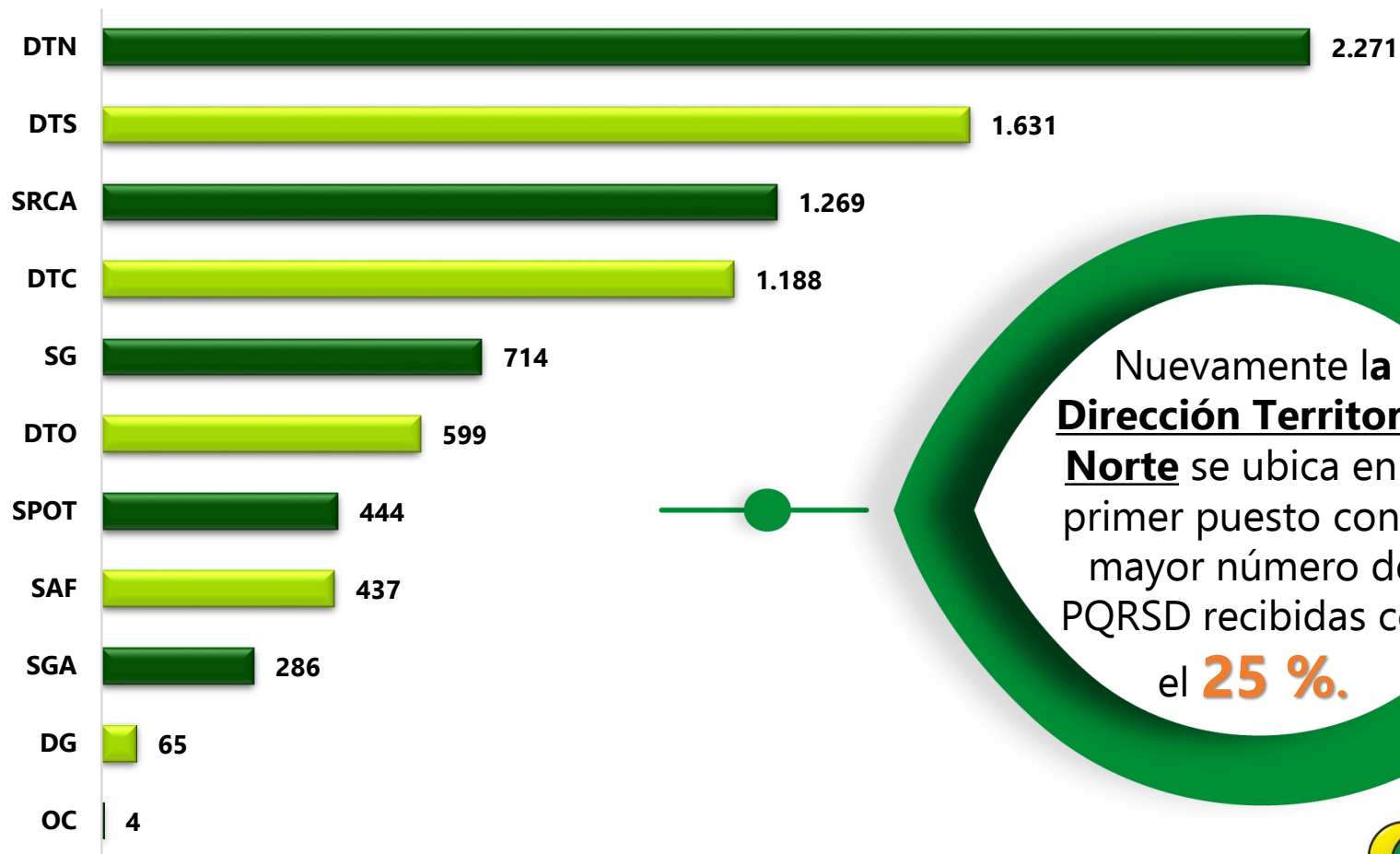
2.460



Telefónico:

64

PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



Nuevamente la **Dirección Territorial Norte** se ubica en el primer puesto con el mayor número de PQRSD recibidas con el **25 %**.



SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS





QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

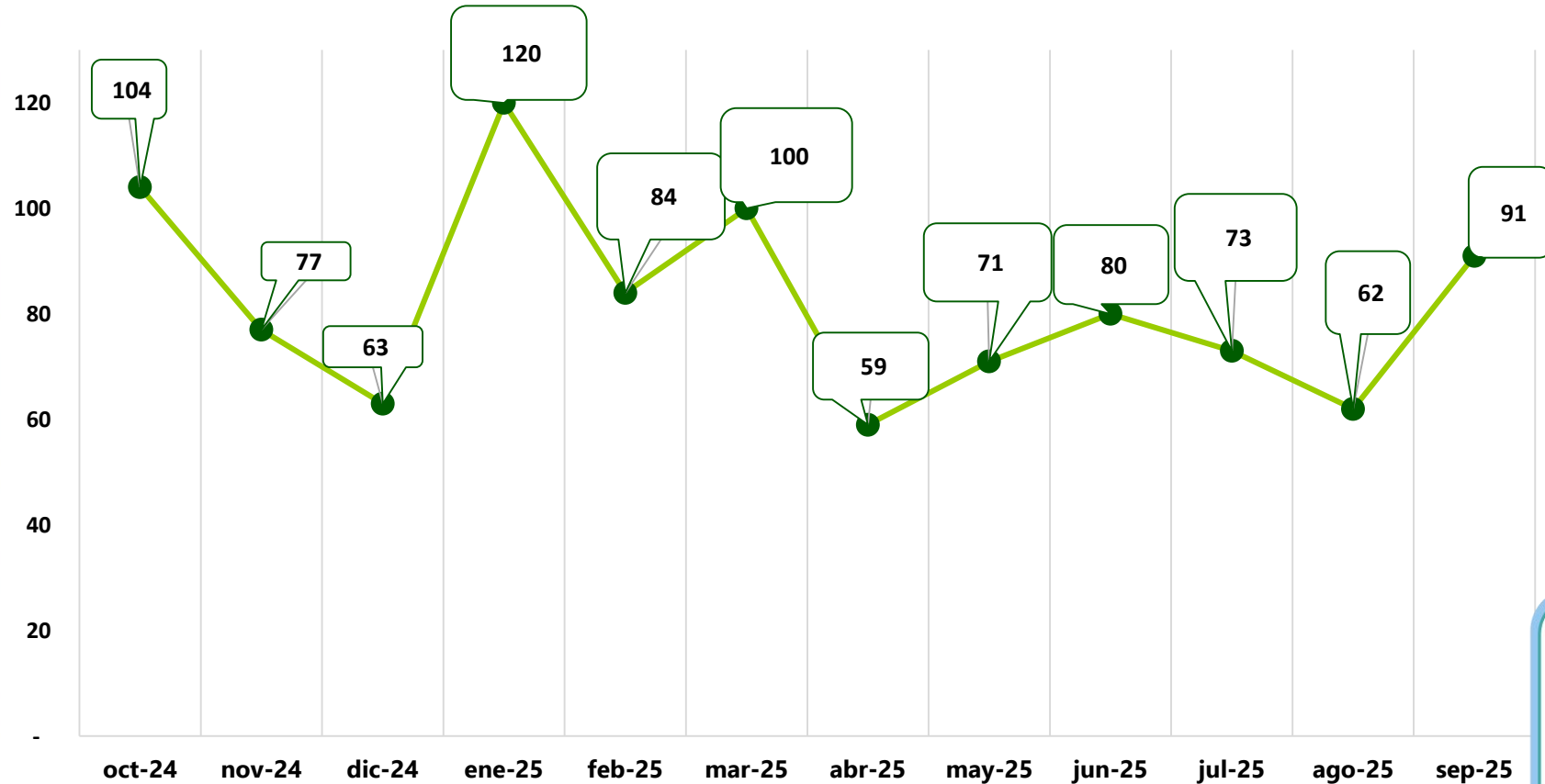


A lo largo del tercer trimestre no se presentaron quejas.



Durante el periodo en evaluación se presentaron **5 reclamos** relacionados con facturación de tasas por uso de agua y por falta de respuesta mediante el canal telefónico de la Corporación.

ATENCIÓN AL CHAT

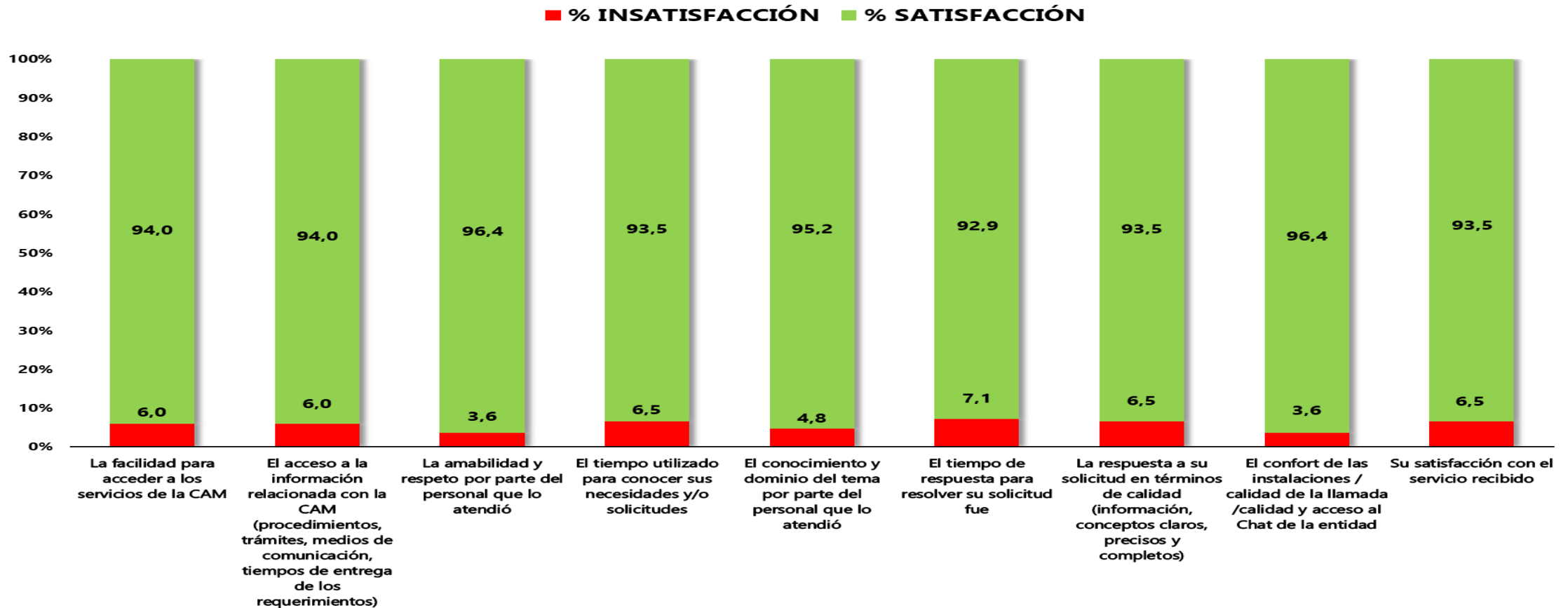


En el desarrollo del tercer trimestre del 2025, se registraron **226** interacciones a través del Chat en línea de la página web de la CAM; un promedio de 74 chats por mes.

A comparación de los meses anteriores donde aumentaba progresivamente, durante los meses de julio y agosto tuvo una variación de disminución, no obstante en el mes de septiembre se incrementó la atención por este canal, lo que corrobora que el chat sigue siendo una herramienta efectiva de comunicación entre la ciudadanía y la Entidad.



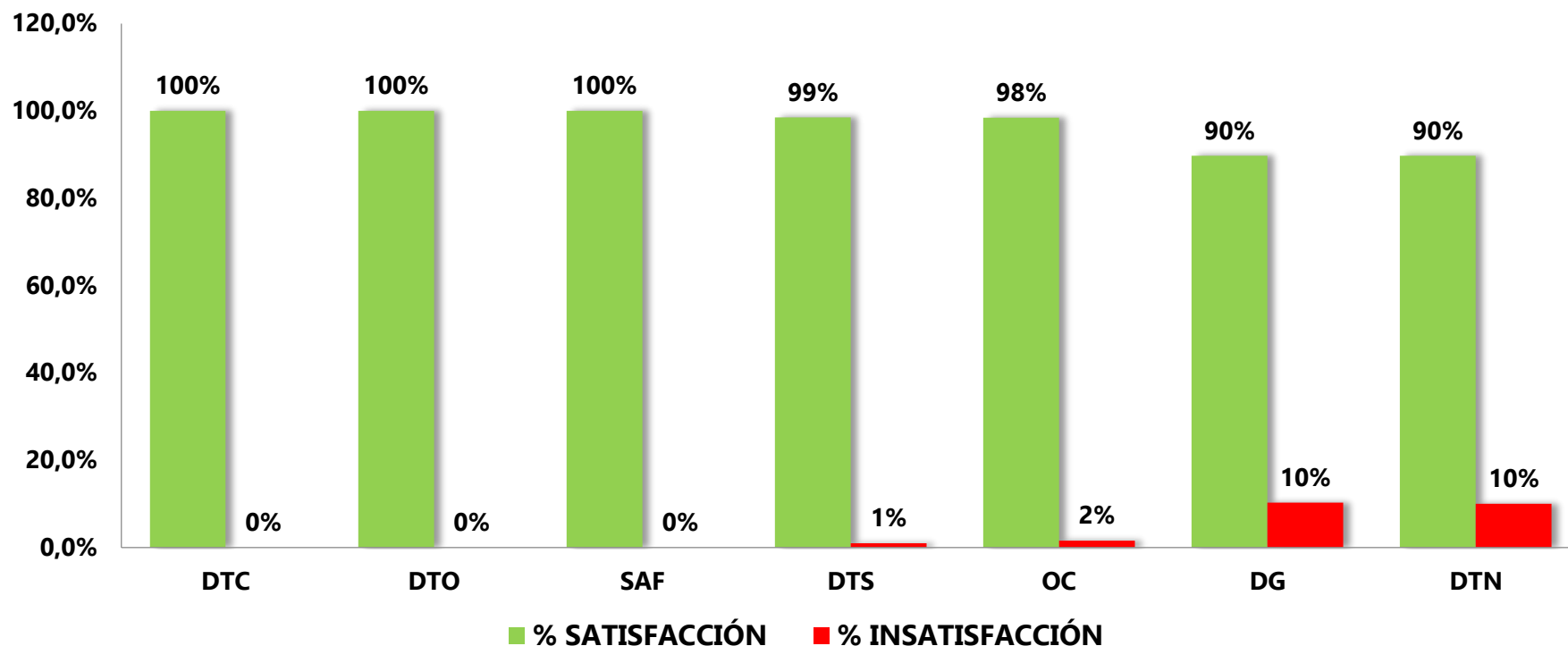
SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO



Los datos analizados en la medición de satisfacción externa para el tercer trimestre del 2025 reflejan un nivel de satisfacción de 94,4% el cual corresponde a que 1.427 de las 1.512 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, por lo tanto, los usuarios externos se encuentran satisfechos con las condiciones en que presta el servicio de la Corporación; de esta manera se cumple la meta planteada en el Sistema Integrado de Gestión (SGI) que es $\geq 90\%$.



SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO



De acuerdo a los datos obtenidos en la medición de Satisfacción Interna en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, a la fecha, las dependencias que han sido evaluadas (Dirección General DG, Dirección Territorial Centro DTC, Dirección Territorial Norte DTN, Dirección Territorial Occidente DTO, Dirección Territorial Sur DTS, Oficina de Contratación OC y Subdirección Administrativa y Financiera SAF) obtuvieron un índice de satisfacción igual o superior al 90%; cumpliendo así con el indicador establecido por el Sistema Integrado de Gestión (SGI).



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>



TRASLADOS POR COMPETENCIA

13



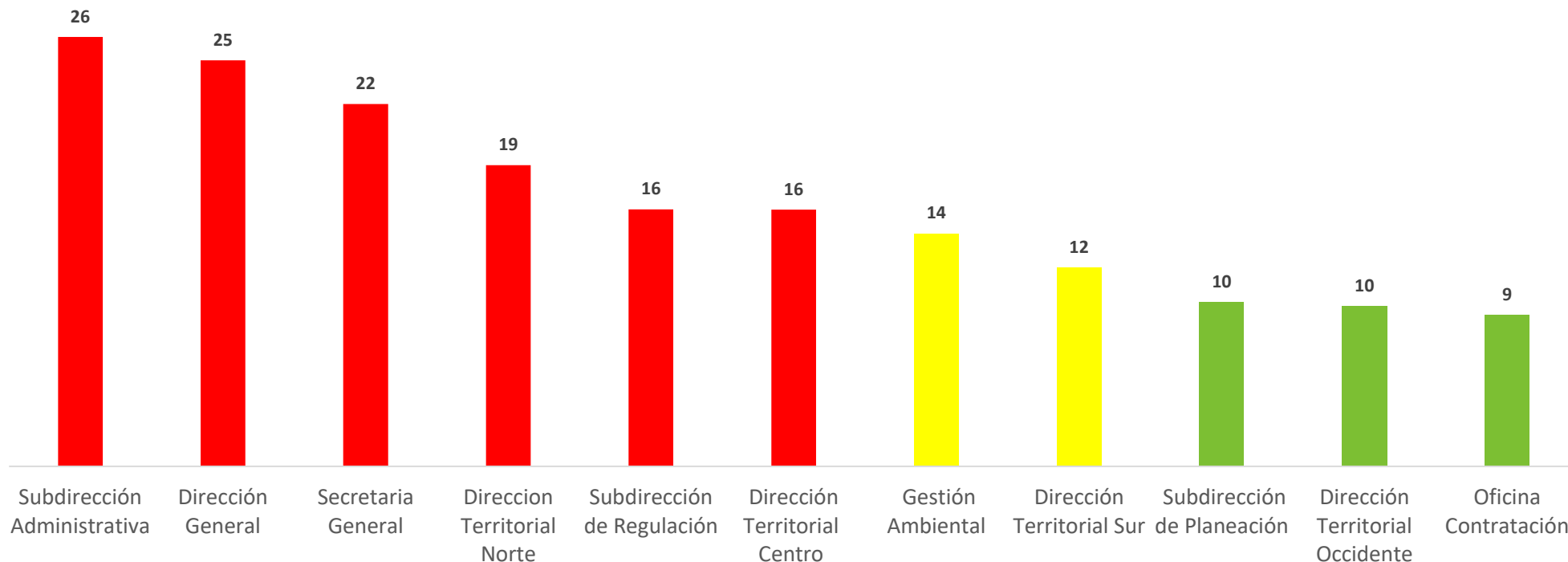
De acuerdo con la Resolución 1343-2022 en el Art. 14-FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA: En caso que la corporación no sea competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición a la entidad competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir entidad competente así se lo comunicará.

Se recibieron **48** solicitudes en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM en el tercer trimestre de 2025, las cuales fueron gestionadas y tramitadas por las dependencias responsables para realizar el respectivo traslado por competencia. Este aumento continuo corresponde a solicitudes de tala o poda de árboles en riesgo inminente por la temporada de lluvia. En estas circunstancias, es la oficina de Gestión del Riesgo de cada municipio la que debe actuar en la especie forestal descrita por el usuario.



TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD

El análisis del promedio de tiempo de respuesta a las PQRSD por dependencia, medido en días hábiles, evidencia importantes diferencias en la eficiencia de atención entre las áreas de la Corporación durante el tercer trimestre de 2025. El tiempo promedio general de respuesta fue de **16** días hábiles.





Continuar con capacitaciones y actualizaciones permanentes al personal de atención al ciudadano de la CAM, con el fin de garantizar un alto nivel de conocimiento y dominio en temas institucionales, como también brindar confianza en la respuesta que se le da a la ciudadanía.

Afianzar la articulación entre dependencias a fin de disminuir esfuerzos o duplicidad en la información, pues al disponer de información clara y accesible facilita el cumplimiento de funciones en los colaboradores de la Entidad.



Fortalecer las estrategias de visibilidad del Chat en línea ya que esta herramienta facilita la comunicación directa, mejora la oportunidad en las respuestas y acerca los servicios a la ciudadanía, contribuyendo al incremento de la satisfacción y confianza institucional.

Continuar con los planes de acción designados por el Sistema Integrado de Gestión (SGI) con miras de garantizar que el índice de Satisfacción Externa siga siendo $\geq 90\%$.



¡Gracias por su Atención!



CAM



cam_huila



@CAMHUILA



CAMHUILA



www.cam.gov.co

