

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

ABRIL 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. 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. 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 3 de enero y el 31 de marzo 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

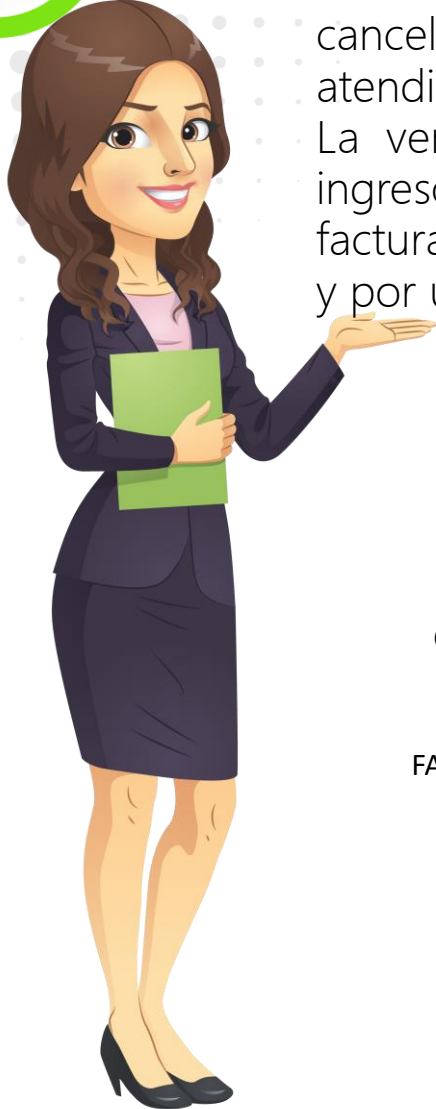
En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional 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 electrónico 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 primer trimestre del año 2022, se recibieron 9.219 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.



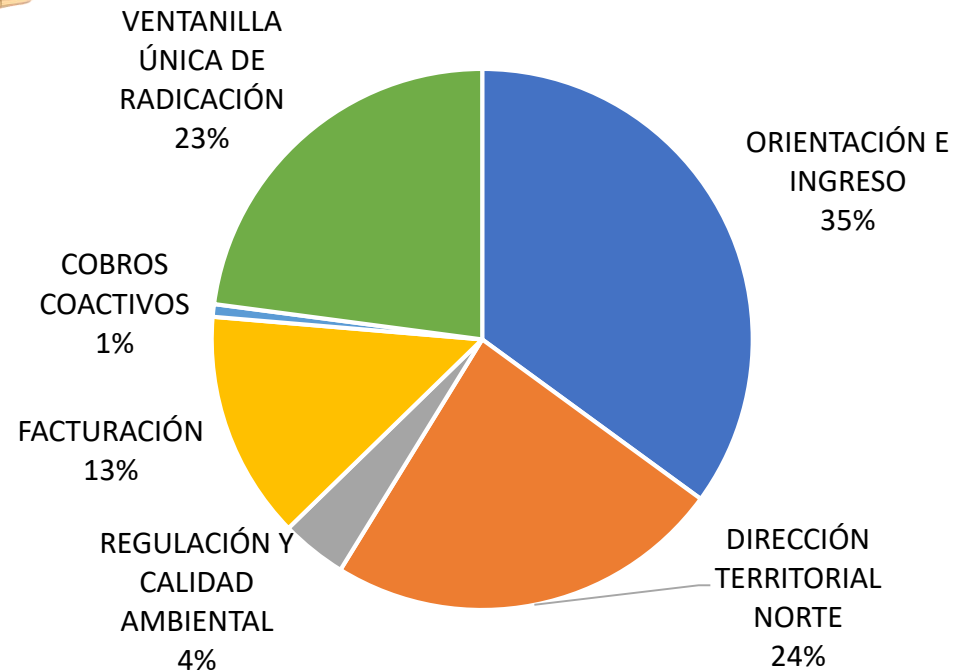
ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.



Durante el primer trimestre del año 2022, 2.392 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales 154 cancelaron, 277 abandonaron el turno y 1.961 fueron atendidos.

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



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, solo 16 ciudadanos eran de atención prioritaria (adulto mayor, discapacitado).



4.



PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



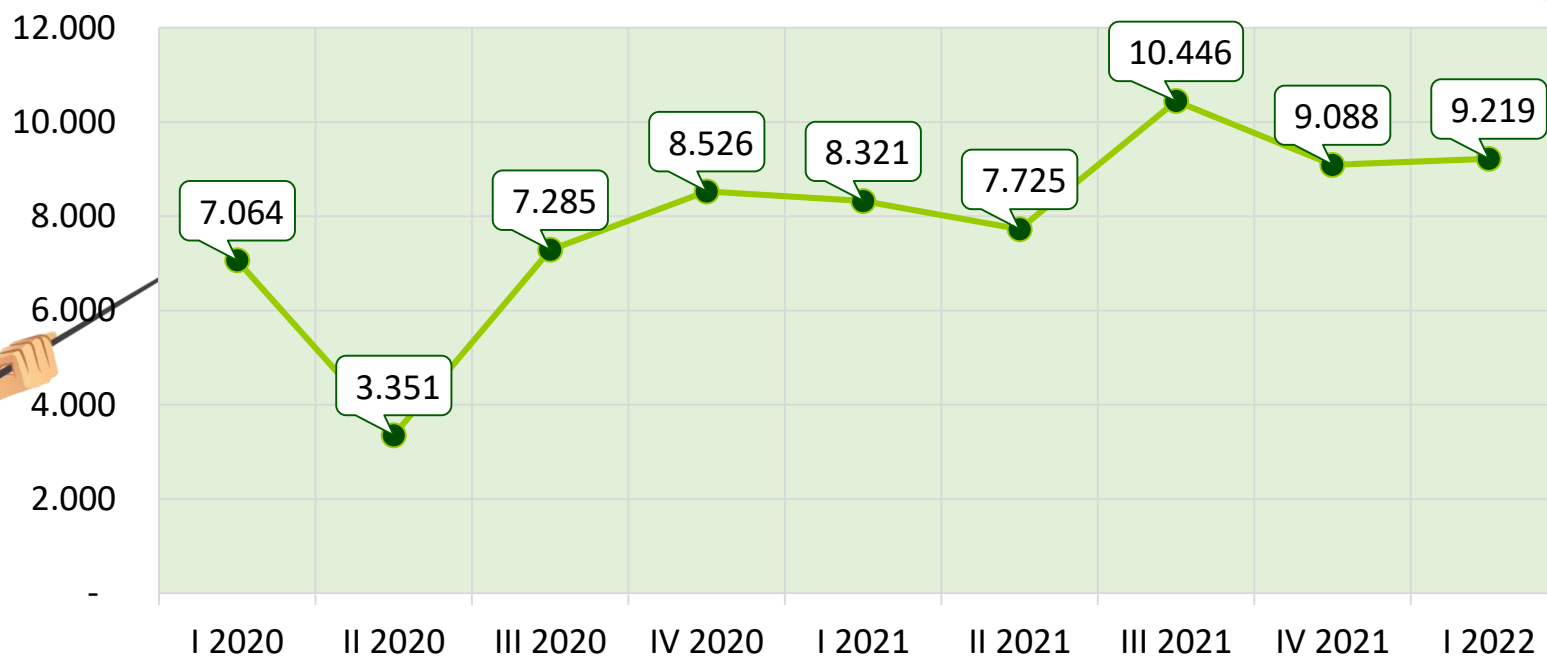
4.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

Durante el primer trimestre del año 2022 se puede observar que la radicación se encuentra constante; es decir que continua con la normalización de los requerimientos que se reciben en la Corporación; esto se debe a los canales virtuales dispuestos para la radicación de PQRSD, que facilitan la gestión de los trámites y servicios que solicitan los ciudadanos.

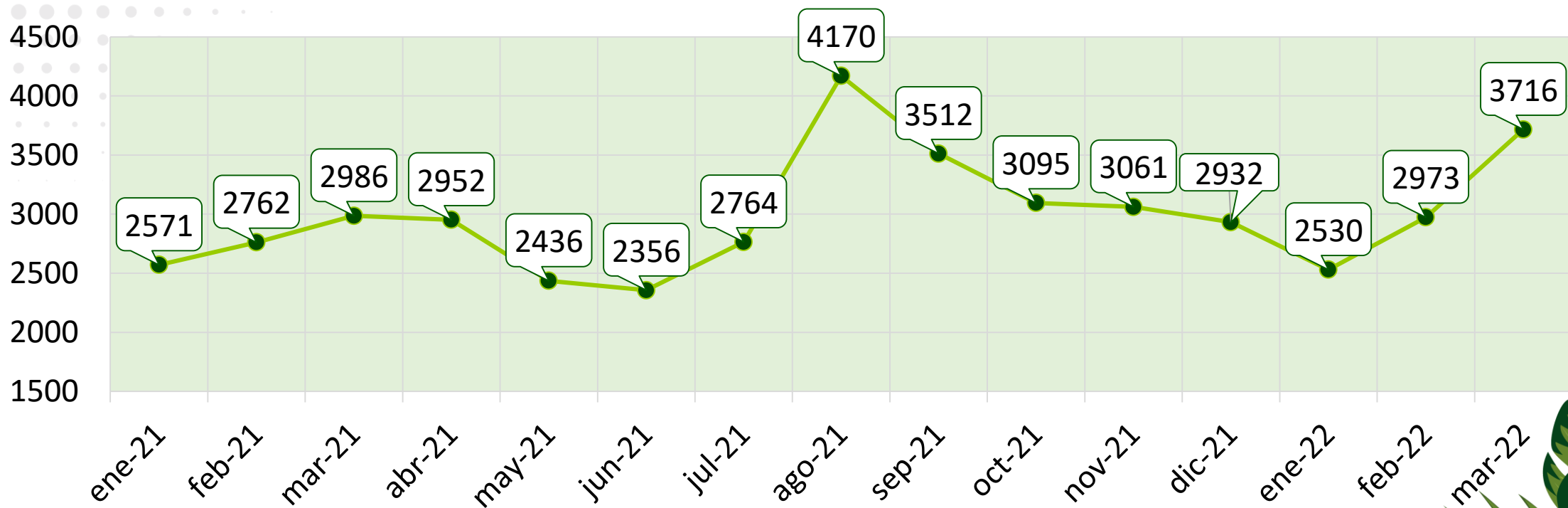
Frente al trimestre anterior, el número de radicados aumentó en 1,4%



5.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



Durante el periodo analizado, se puede observar que la radicación de requerimientos, ha aumentado, lo cual se puede asociar con el proceso de cobros coactivos que viene adelantando la dependencia de Secretaría General.

6.

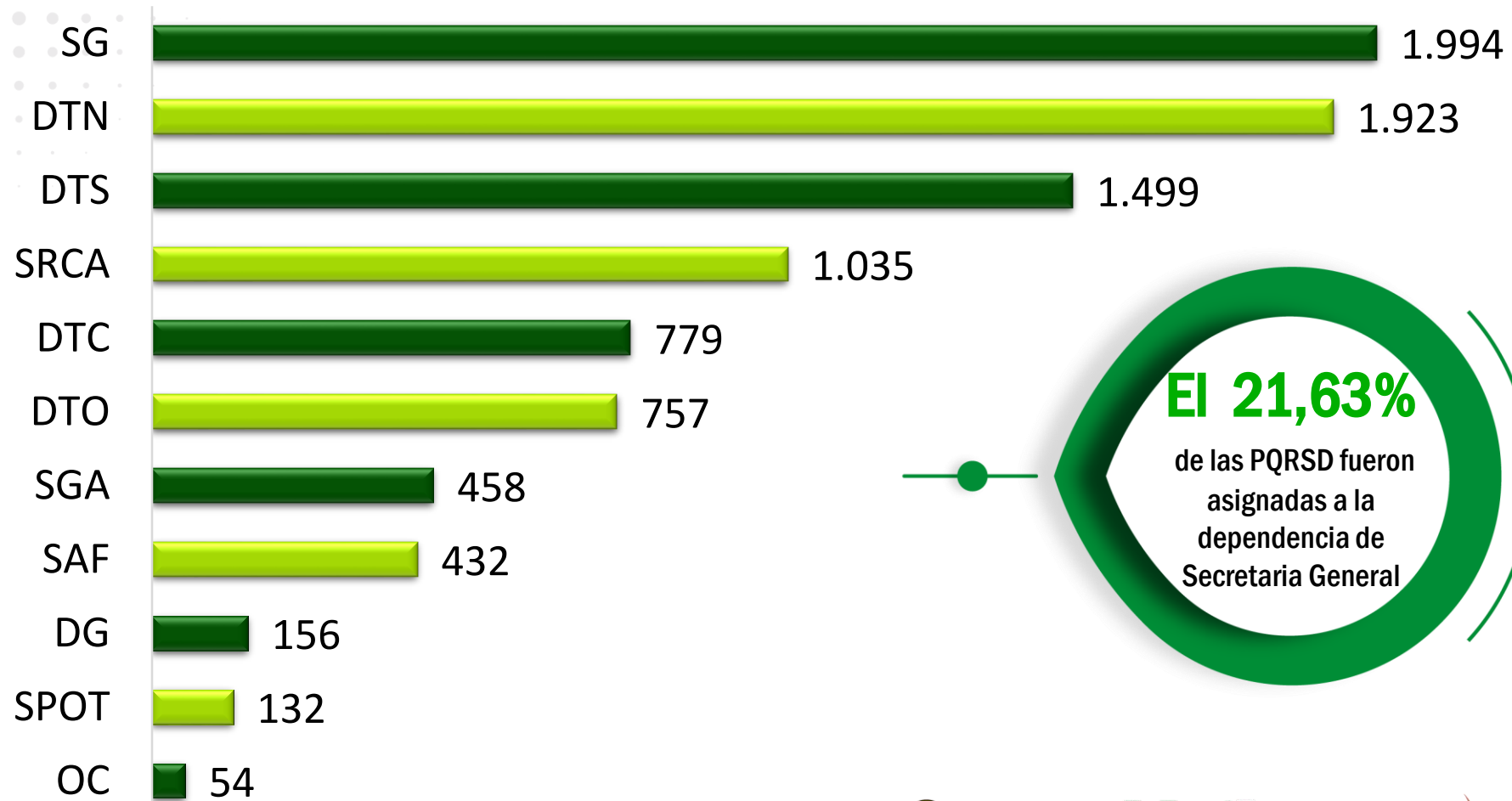
PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



7.



PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



El 21,63%

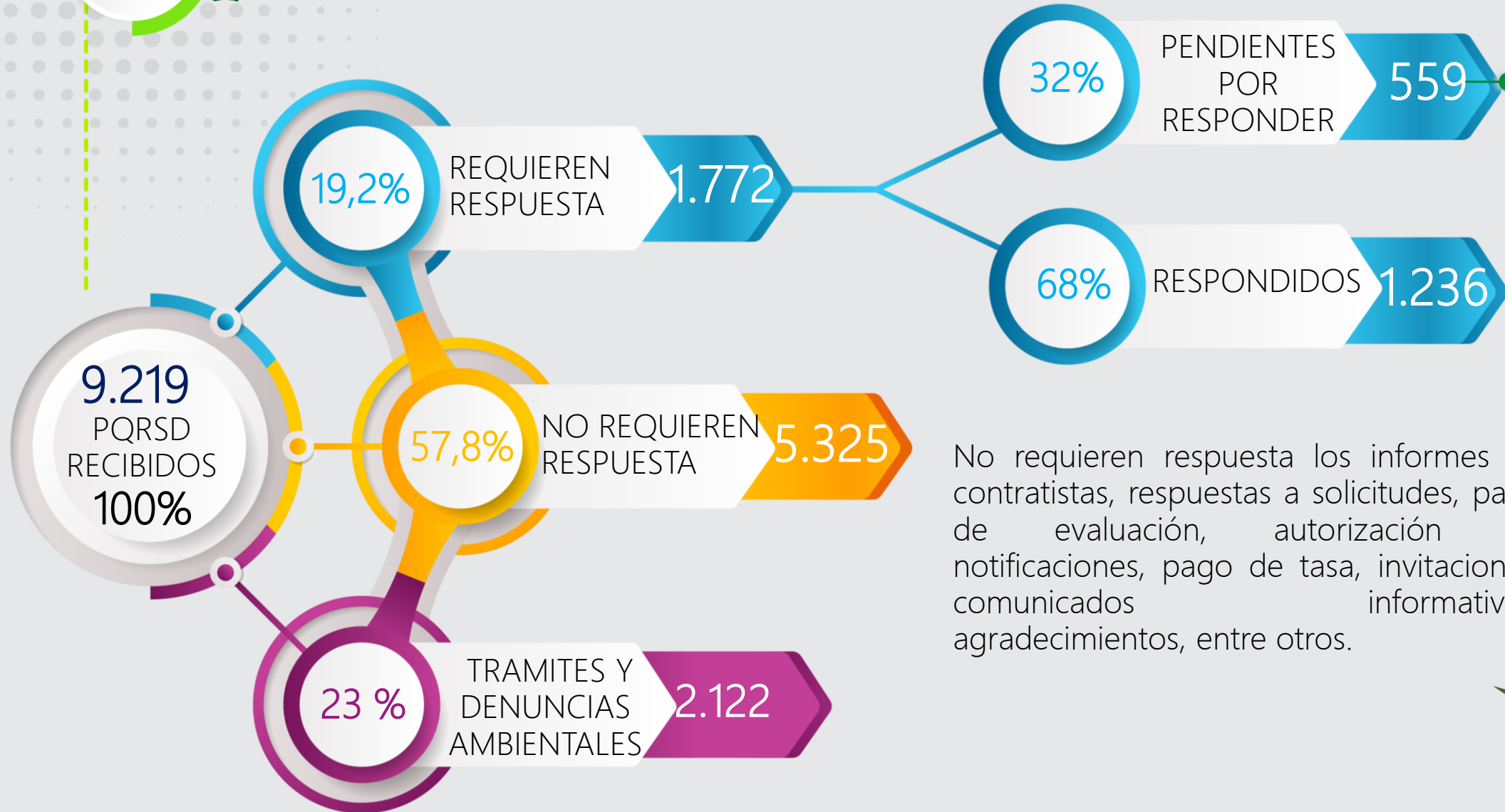
de las PQRSD fueron
asignadas a la
dependencia de
Secretaría General



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 este trimestre no se presentaron quejas sobre los funcionarios de la Corporación.



Durante el trimestre se presentaron 11 reclamos relacionados con facturación.



ATENCIÓN AL CHAT

10



Durante el primer trimestre del 2022, se prestó el servicio de orientación a 329 usuarios, a través del Chat en línea en el portal electrónico de la Corporación. Durante los meses de enero y febrero el servicio se mantuvo constante, sin embargo en el mes de marzo disminuyó el número de usuarios atendidos, lo cual puede estar relacionado con la entrada en funcionamiento de la nueva sede electrónica de la Corporación y la actualización que se realizó en el aplicativo del Chat, con el propósito de prestar un mejor servicio a la ciudadanía. Desde la Corporación se sigue prestando el servicio de orientación a la ciudadanía a través de los canales virtuales dispuestos, así como presencial.

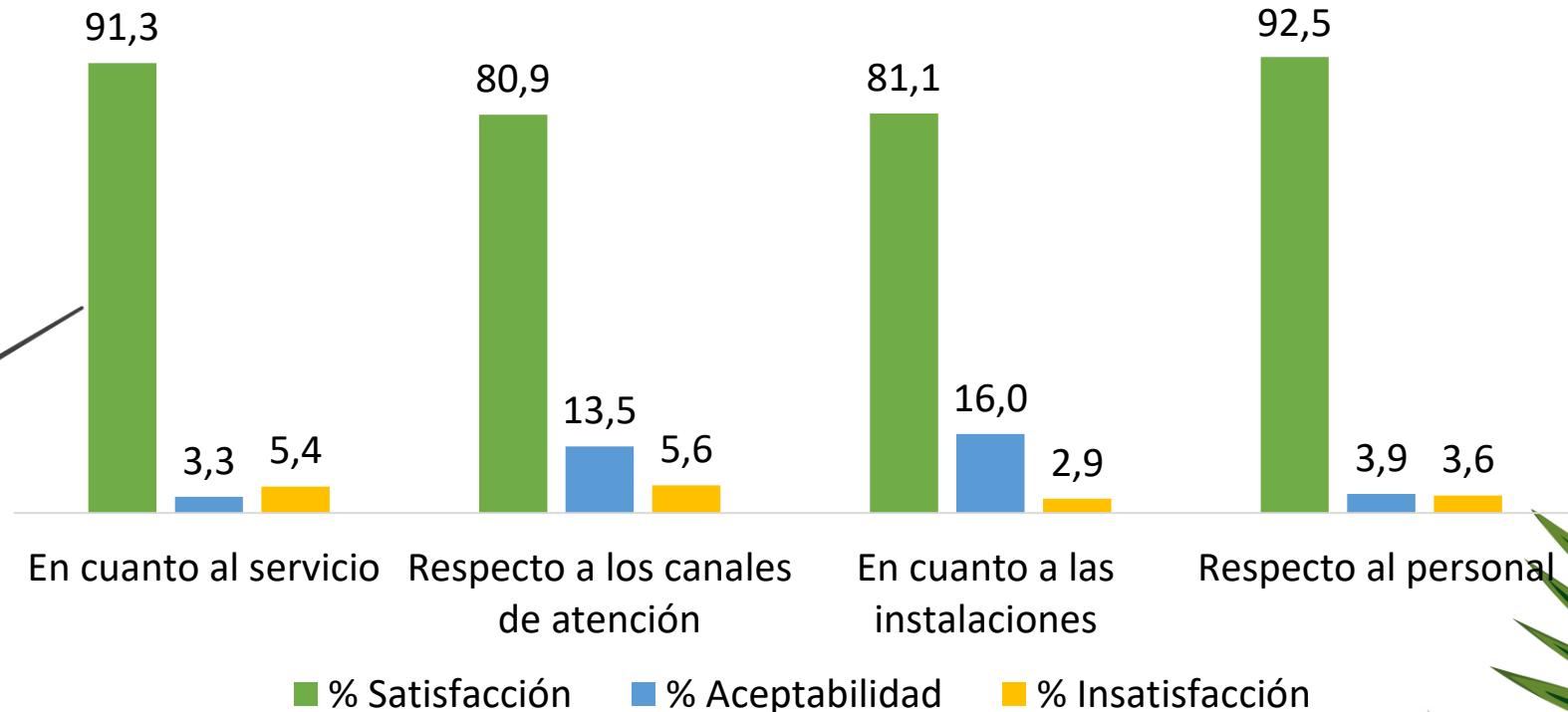


SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

11.



Los datos analizados para la satisfacción externa reflejan un nivel de satisfacción de 87%, el cual corresponde a que 2.314 de las 2.661 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, lo que significaría que los usuarios externos se encuentran medianamente satisfechos con las condiciones en que se presta el servicio; sin embargo, se debe verificar en la siguiente medición, para aquellos aspectos que obtuvieron un porcentaje inferior al 90%;



■ % Satisfacción ■ % Aceptabilidad ■ % Insatisfacción



12.



RECOMENDACIONES

Continuar con la estrategia de envío a través del correo electrónico servicioalciudadano@cam.gov.co, del formulario de satisfacción a los ciudadanos que visitan la Corporación.

Continuar con el envío de alertas frente al vencimiento de los PQRSD, de acuerdo con los tiempos de respuesta estipulados por la ley.



Realizar un ajuste en el formulario de satisfacción de cliente externo, con el objetivo de conocer a profundidad las conformidades o inconformidades de los usuarios frente a los servicios y/o trámites de la Corporación



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.



Incentivar el uso adecuado de la herramienta del Digiturno entre los colaboradores del Centro de Atención al Usuario – sede principal.

