

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENERO 2026

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 – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
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 octubre y el 31 de diciembre 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.



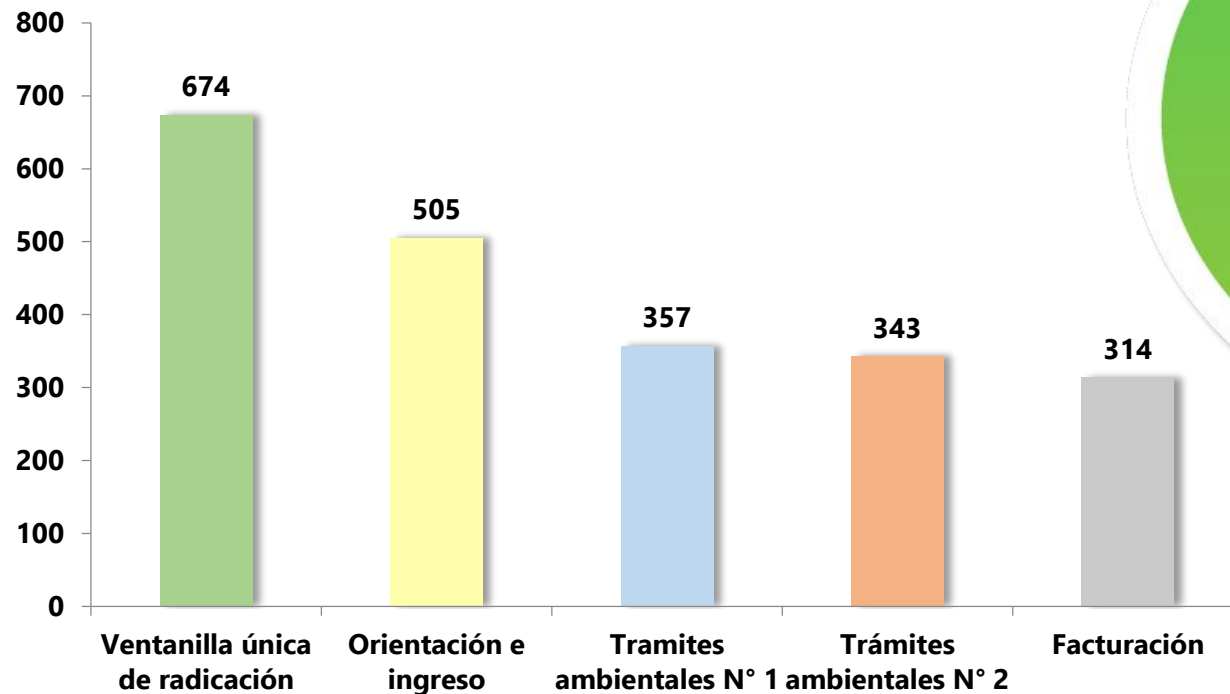
De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el cuarto trimestre del año 2025, se recibieron 8.115 PQRSD. Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas peticiones, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



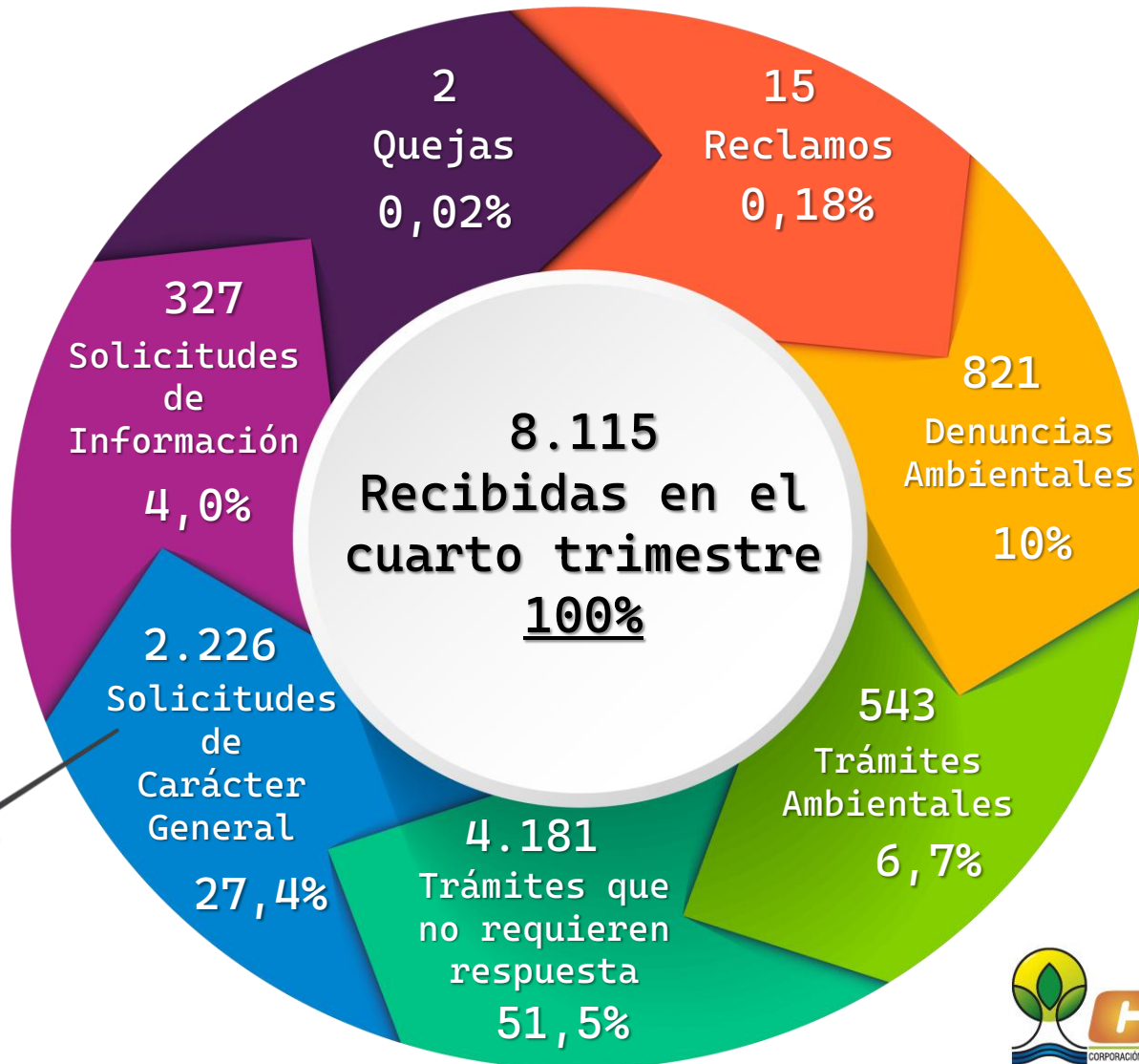
En el transcurso del tercer trimestre 2.435 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 0,99% cancelaron, 8,95% abandonaron el turno y el 90,06% fueron atendidos.

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, **121** de atención prioritaria fueron de adulto mayor, **5** de discapacitados, **2** de menores de edad y **1** de mujer en estado de embarazo.

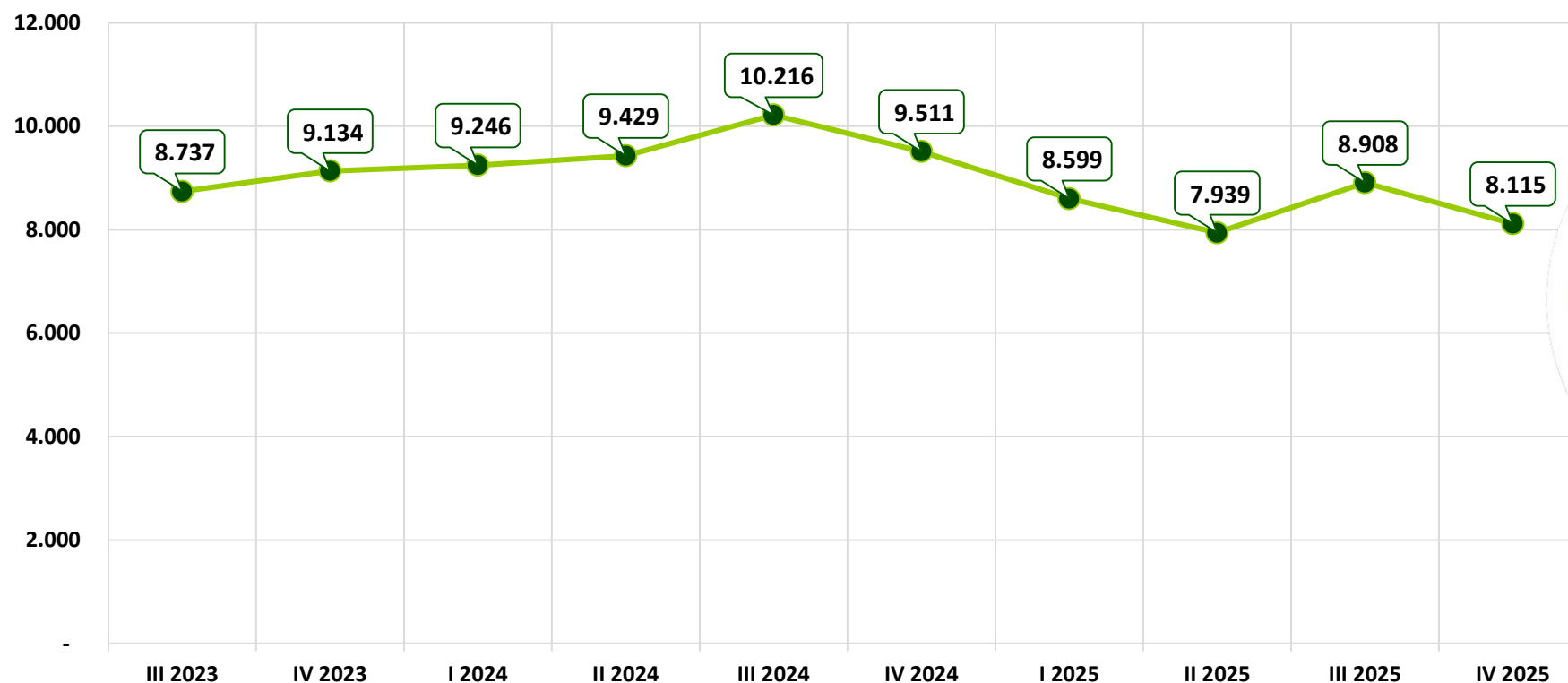
PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN





COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – TRIMESTRAL

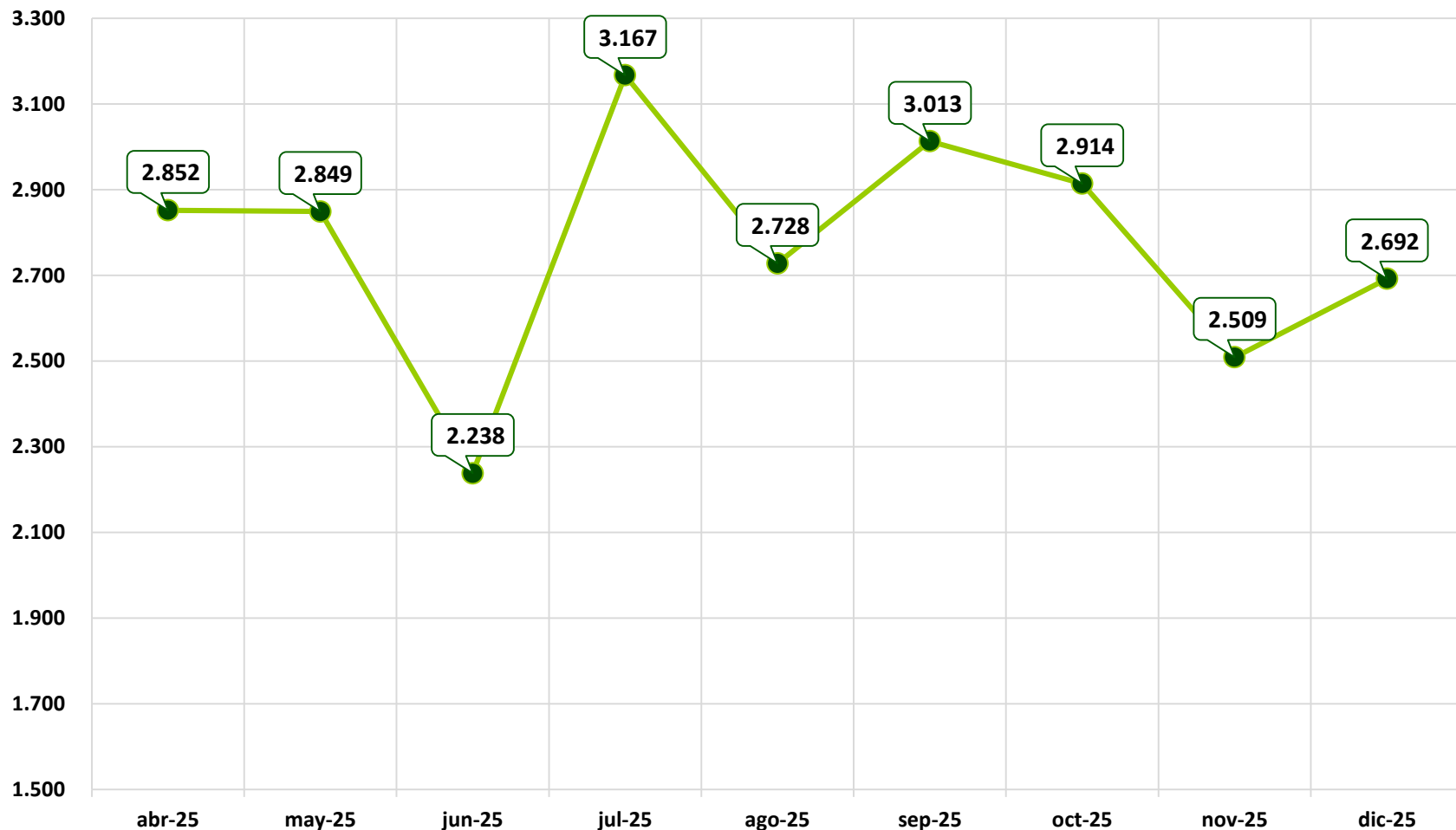
En el transcurso del cuarto trimestre del año 2025 se observa una considerable disminución de PQRSD recibidas frente al trimestre anterior. Este comportamiento evidencia una reducción en el volumen de requerimientos ciudadanos, sin embargo, las denuncias ambientales, reclamos y quejas son los únicos tipos de PQRSD que aumentaron en ese último trimestre.



Frente al trimestre anterior, disminuyó el número de PQRSD recibidas en 793, es decir el 9%



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – MENSUAL



El periodo en evaluación presentó una variación del 7.6% con tendencia a la baja.

Esto puede estar relacionado con las actividades de la población propias del cierre de año y festividades.

PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

5.587



Formulario de Página web:

118



Personal:

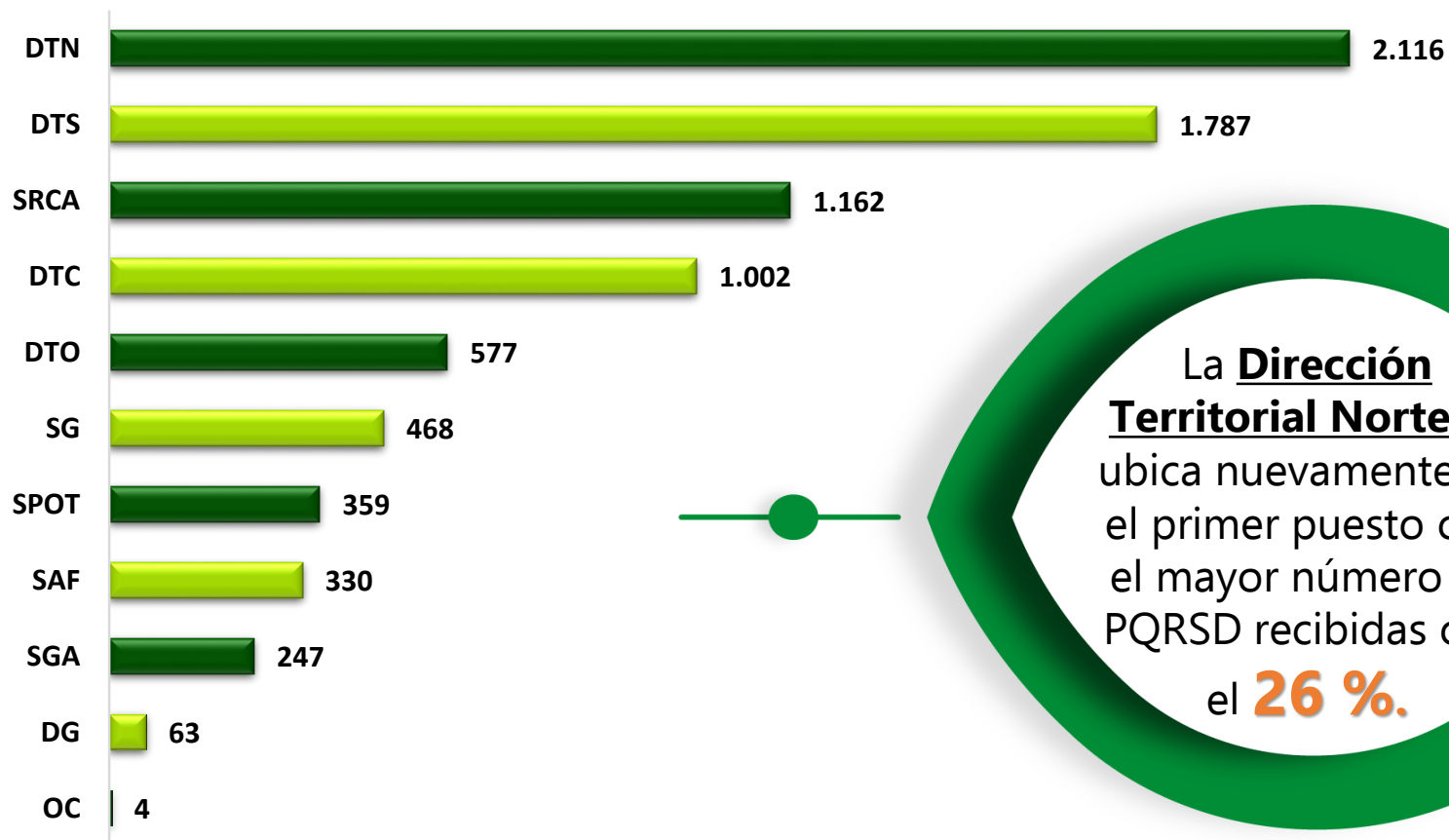
2.236



Telefónico:

74

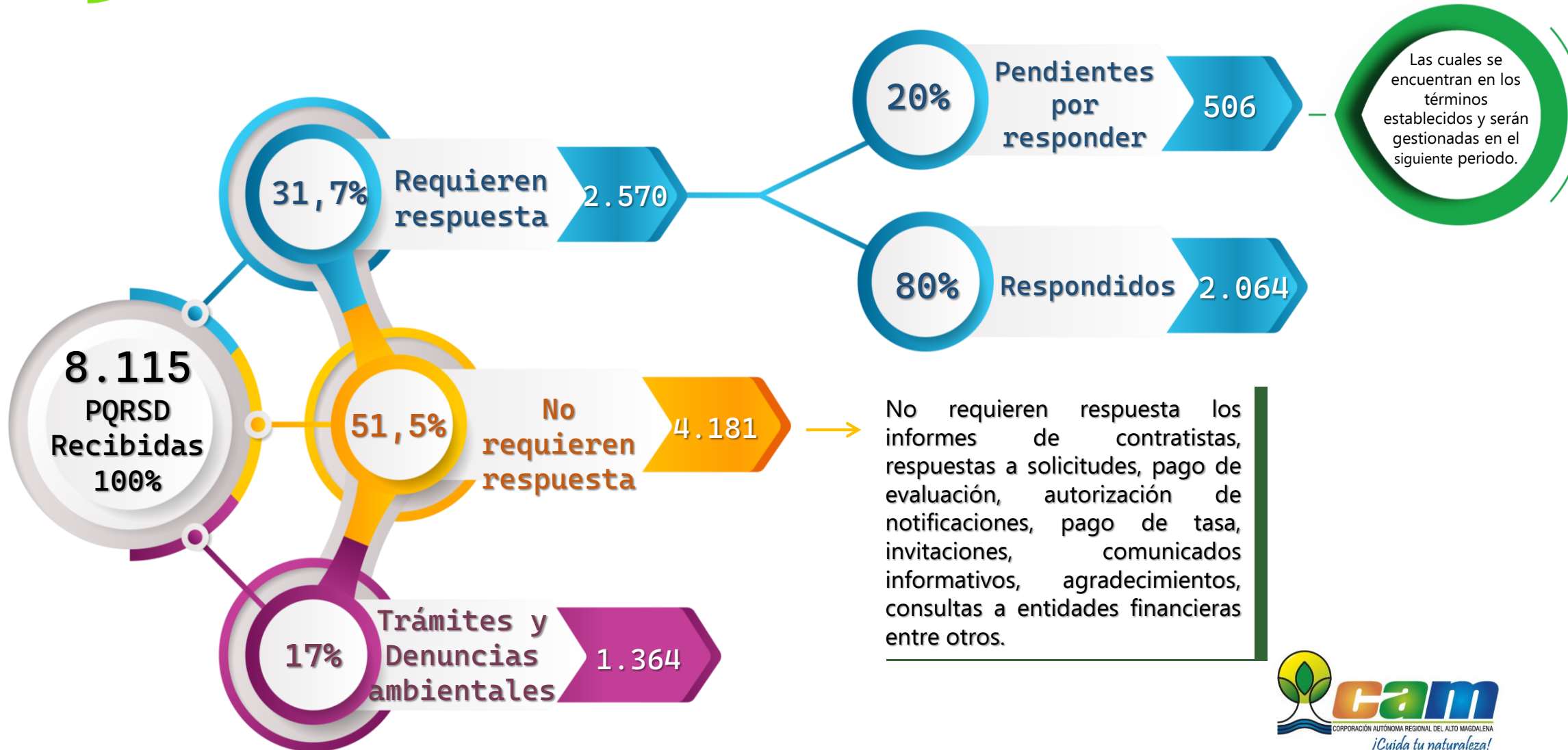
PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



La **Dirección Territorial Norte** se ubica nuevamente en el primer puesto con el mayor número de PQRSD recibidas con el **26 %**.



SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS





QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



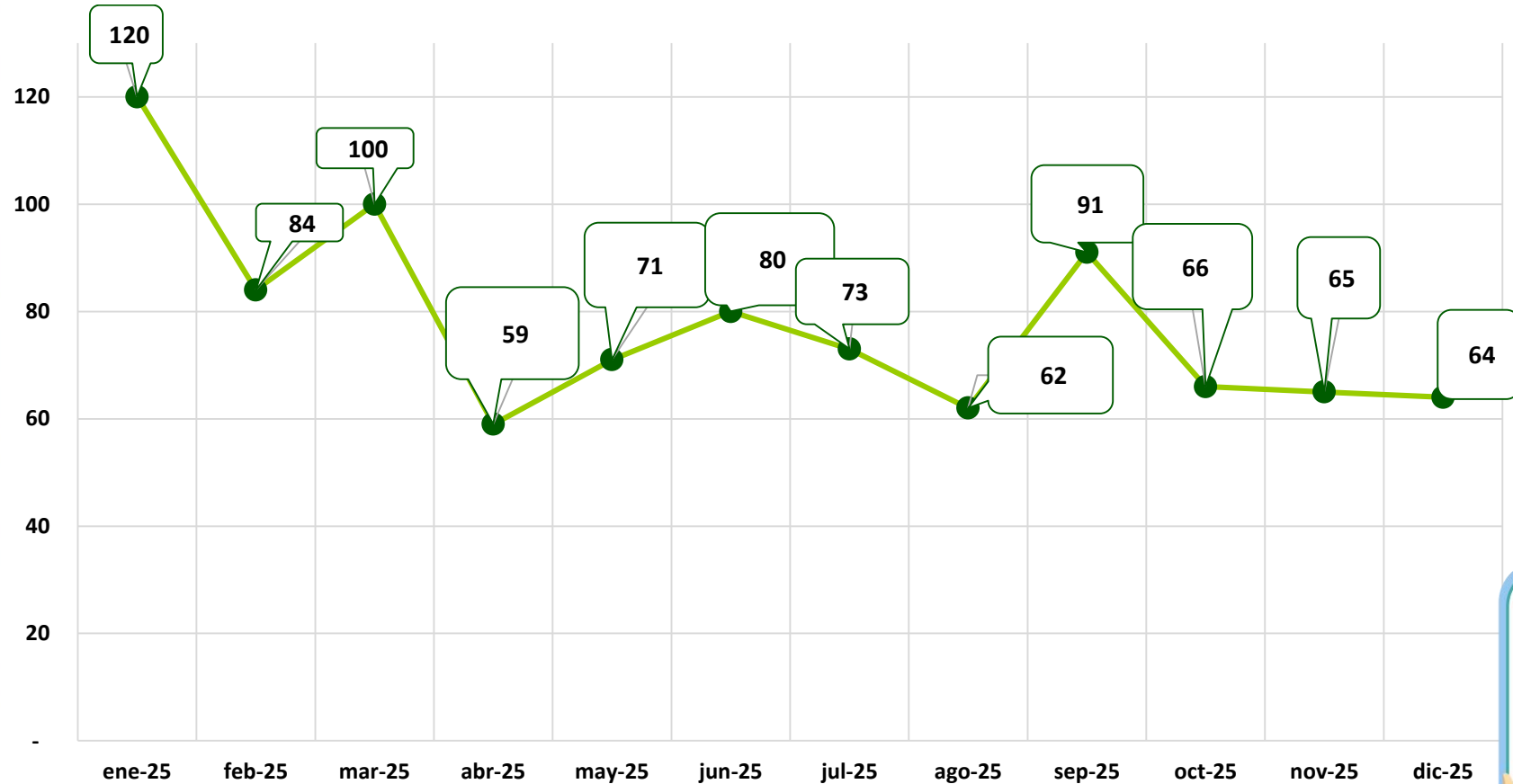
A lo largo del cuarto trimestre se presentaron 2 quejas las cuales fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la ley.

Consecutivo	Asunto	Estado	Fecha de respuesta
29051	QUEJA - FUNCIONARIO ATENCIÓN A VISITA	Cerrado	11/12/2025
32844	QUEJA - FUNCIONARIO ATENCIÓN VIRTUAL	Cerrado	5/01/2026



Durante el periodo en evaluación se presentaron **15 reclamos** relacionados con facturación de tasas por uso de agua y por falta de respuesta a dos solicitudes dentro de los términos establecidos por la ley.

ATENCIÓN AL CHAT

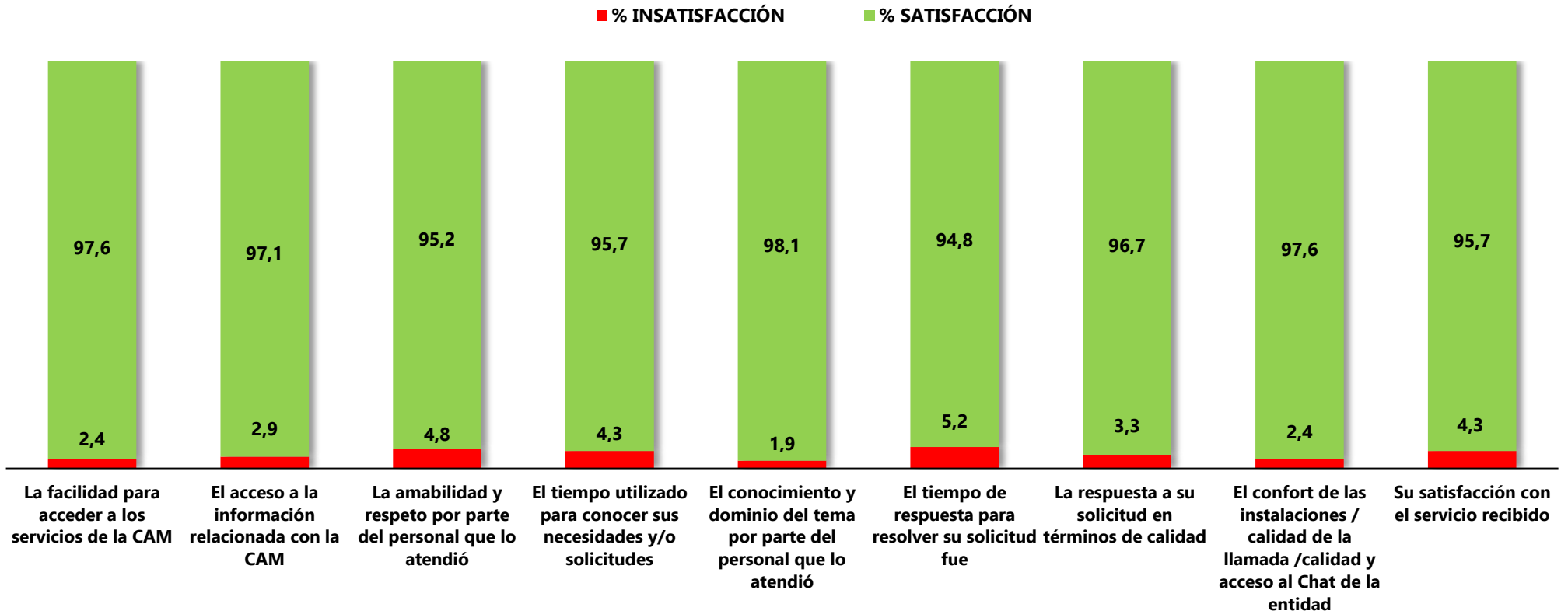


En el desarrollo del cuarto trimestre del 2025, se registraron **195** interacciones a través del Chat en línea de la página web de la CAM; un promedio de 65 chats por mes.

A comparación de los meses anteriores donde se evidenciaba fluctuación en el número de chat recibidos por mes, entre octubre y diciembre del año 2025 esta oscilación fue casi imperceptible ya que se mantuvo estable la cantidad de personas atendidas por este canal virtual de la Corporación.



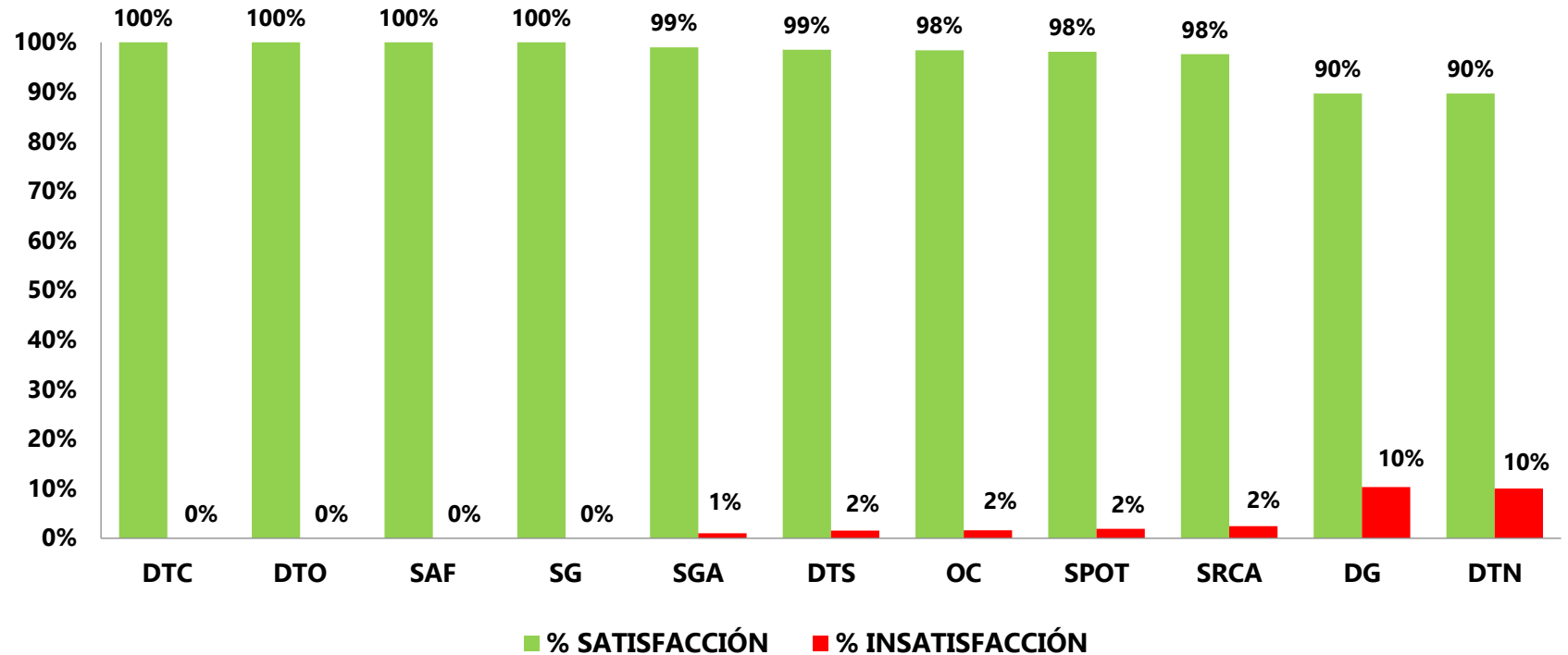
SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO



Los datos analizados en la medición de satisfacción externa para el cuarto trimestre del 2025 reflejan un nivel de satisfacción de 96,5% el cual corresponde a que 1.824 de las 1.890 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 durante el año 2025, todas las dependencias obtuvieron un índice de satisfacción igual o superior al 90%; cumpliendo así con el indicador establecido por el Sistema Integrado de Gestión (SGI).

Es importante resaltar el trabajo de las dependencias Dirección Territorial Centro DTC, Dirección Territorial Occidente DTO, Subdirección Administrativa y Financiera SAF y Secretaría General SG ya que obtuvieron un índice de satisfacción del 100%.



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.

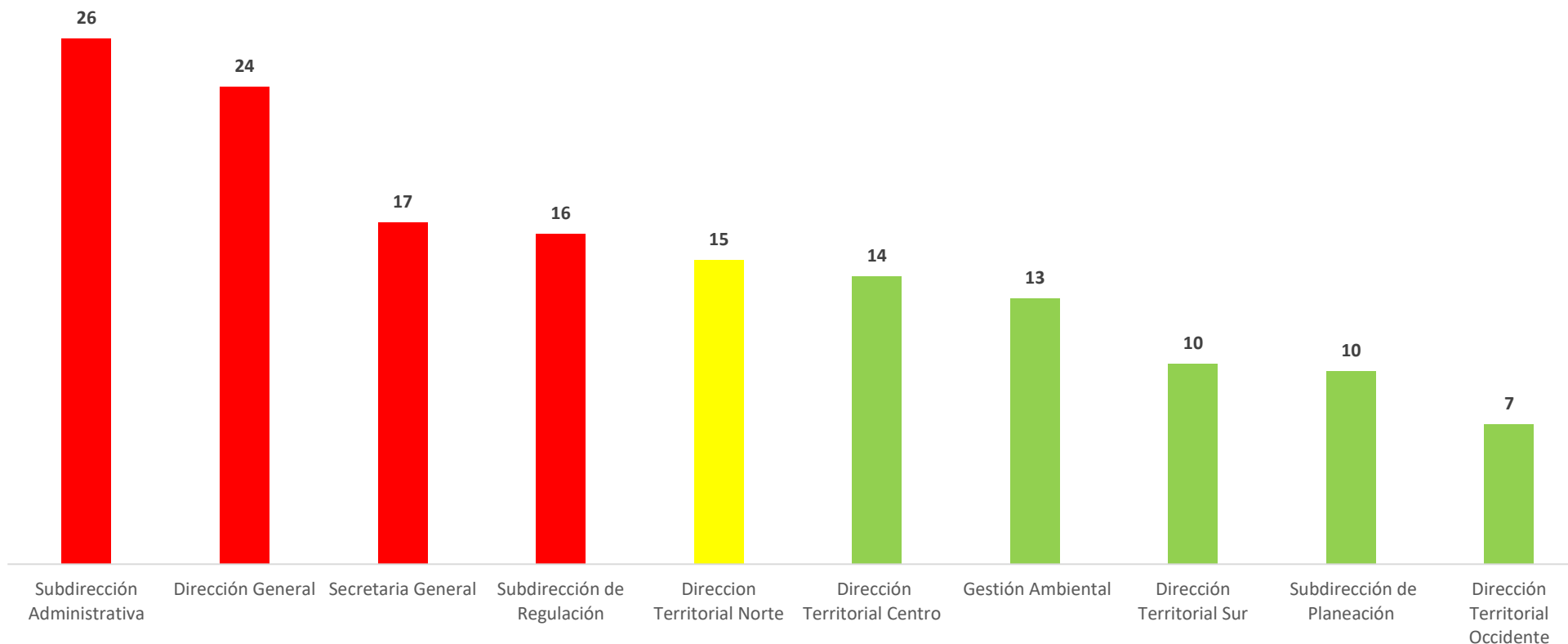
Se recibieron **41** solicitudes en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM en el tercer trimestre de 2025, las cuales fueron gestionadas y tramitadas por las dependencias responsables para realizar el respectivo traslado por competencia. Respecto al trimestre anterior hubo una reducción del 14,6% de estos traslados por competencia, aunque se mantiene un número elevado debido a que la ciudadanía desconoce el procedimiento de los árboles en riesgo por temporada de lluvia o por estar en contacto con redes eléctricas.



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 cuarto trimestre de 2025. El tiempo promedio general de respuesta fue de **14** días hábiles.

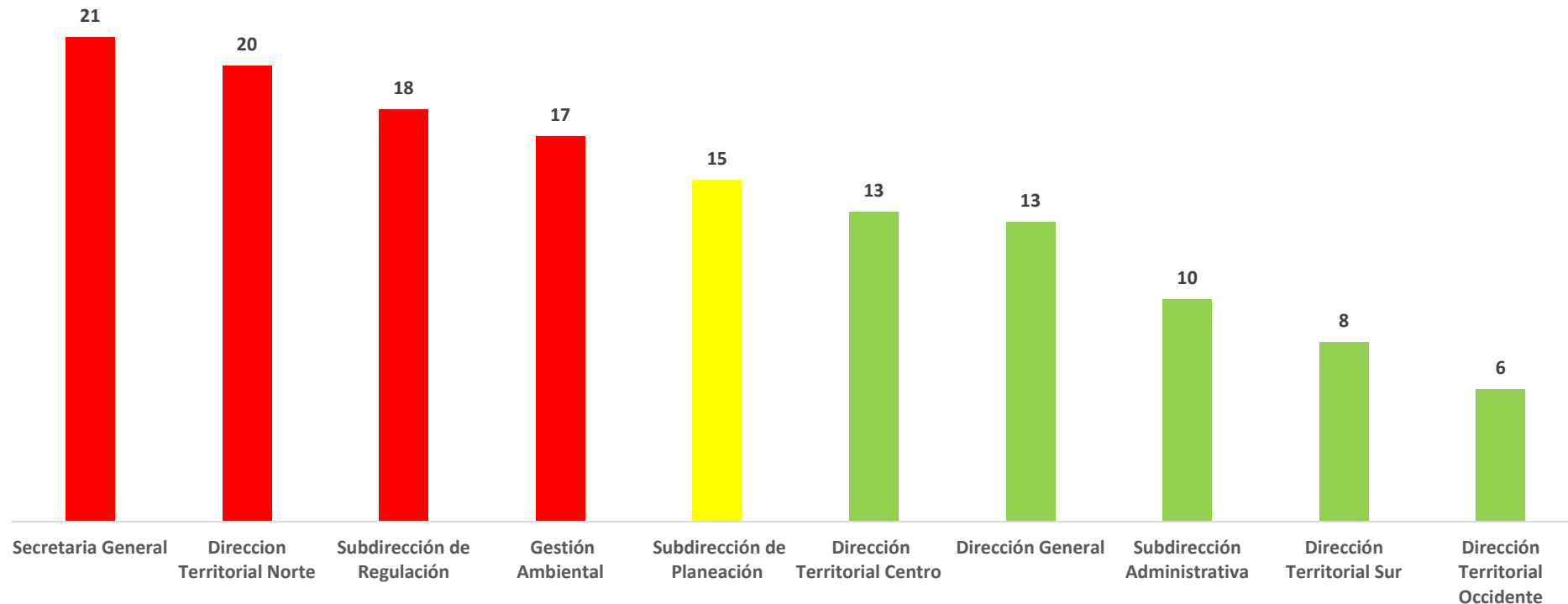
Para la dependencia Oficina de Contratación las 4 PQRSD; no requerían respuesta era informativo.





TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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



Para visualizar la información detallada ingresar al siguiente link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GpBtSCdmW7HcFqiHf4JY5KxraOdEIhtN/edit?usp=sharing&ouid=102353415142821380221&rtpof=true&sd=true>

14 RECOMENDACIONES



Dar continuidad a todas aquellas estrategias que han permitido a más dependencias alcanzar el 100% de satisfacción interna, en especial aquellas enfocadas a evitar los retrasos y la duplicidad de funciones. Además, con estas acciones se previenen los cuellos de botella que afectan el cumplimiento en las respuestas a PQRSD.

Simplificar los procesos para llevar a cabo trámites ambientales como también los documentos exigidos a la ciudadanía, siempre y cuando sea posible, con el propósito de eliminar pasos innecesarios que pueden estar demorando obtener un permiso y/o licencia ambiental.



Reforzar la socialización y apropiación de los deberes y principios de la función pública entre los colaboradores de la CAM, mediante jornadas breves de sensibilización y recordatorios periódicos sobre responsabilidad, trato respetuoso, diligencia, cumplimiento de procedimientos y atención al ciudadano.

Garantizar la continuidad de los planes de acción establecidos en el marco del Sistema Integrado de Gestión (SGI) a efectos de que el índice de Satisfacción Externa se mantenga o aumente del 90%.



¡Gracias por su Atención!



CAM



cam_huila



@CAMHUILA



CAMHUILA



www.cam.gov.co

