

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Abril 2023

Creado por:

SECRETARÍA GENERAL – Servicio al ciudadano

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENTA - CAM



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 enero y el 31 de marzo 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 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 **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 primer trimestre del año 2023, se recibieron 8.852 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.



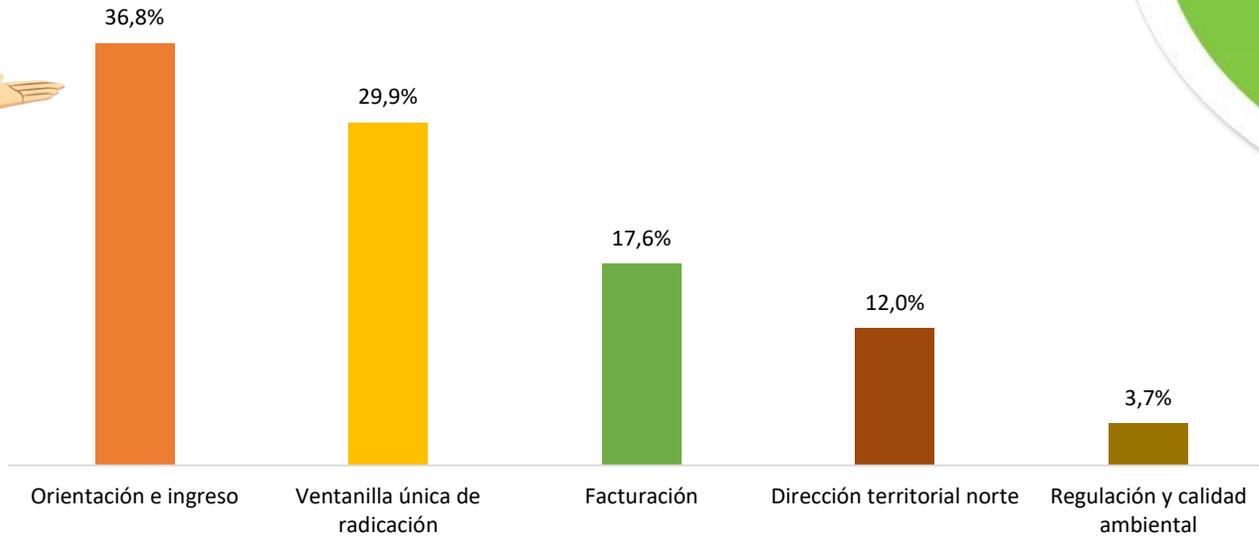
ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.



Durante el primer trimestre se atendieron 2.340 ciudadanos en la sede principal de la CAM.

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



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, 2 ciudadanos fue tipo Prioritario (Menor de edad), 4 ciudadanos de atención prioritaria (adulto mayor) y 2 ciudadano de atención prioritaria (Discapacitado).

En las direcciones territoriales Centro, Sur y Occidente, se atendieron 1.537 usuarios a través de los distintos canales de atención dispuestos por la entidad.



4.

PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



4.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

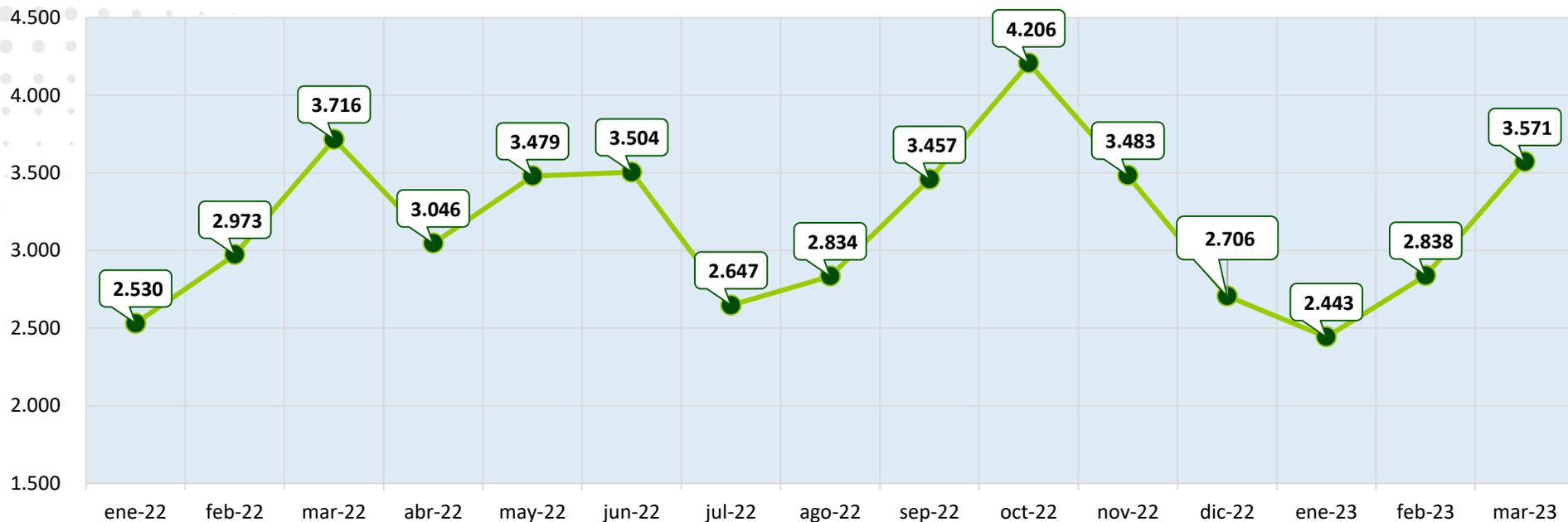
Durante el primer trimestre del año 2023 se puede observar que la radicación presentó disminución frente al trimestre anterior; esta es una tendencia que se viene presentando en este mismo periodo respecto a los años anteriores.

Frente al trimestre anterior, disminuyó el número de radicación 1.543, es decir el -17,4%



5.

COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



Durante el periodo analizado, se puede observar que la radicación de requerimientos, aumentó en los meses de febrero y marzo, en cuyos meses, las dependencias que más comunicaciones recibieron fueron la Dirección Territorial Norte y la Dirección Territorial Sur, debido a la gestión que adelanta cada dependencia en el tema de trámites ambientales.

6.



PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

6.260



Formulario de página web:

237



Personal:

2.344



Telefónico:

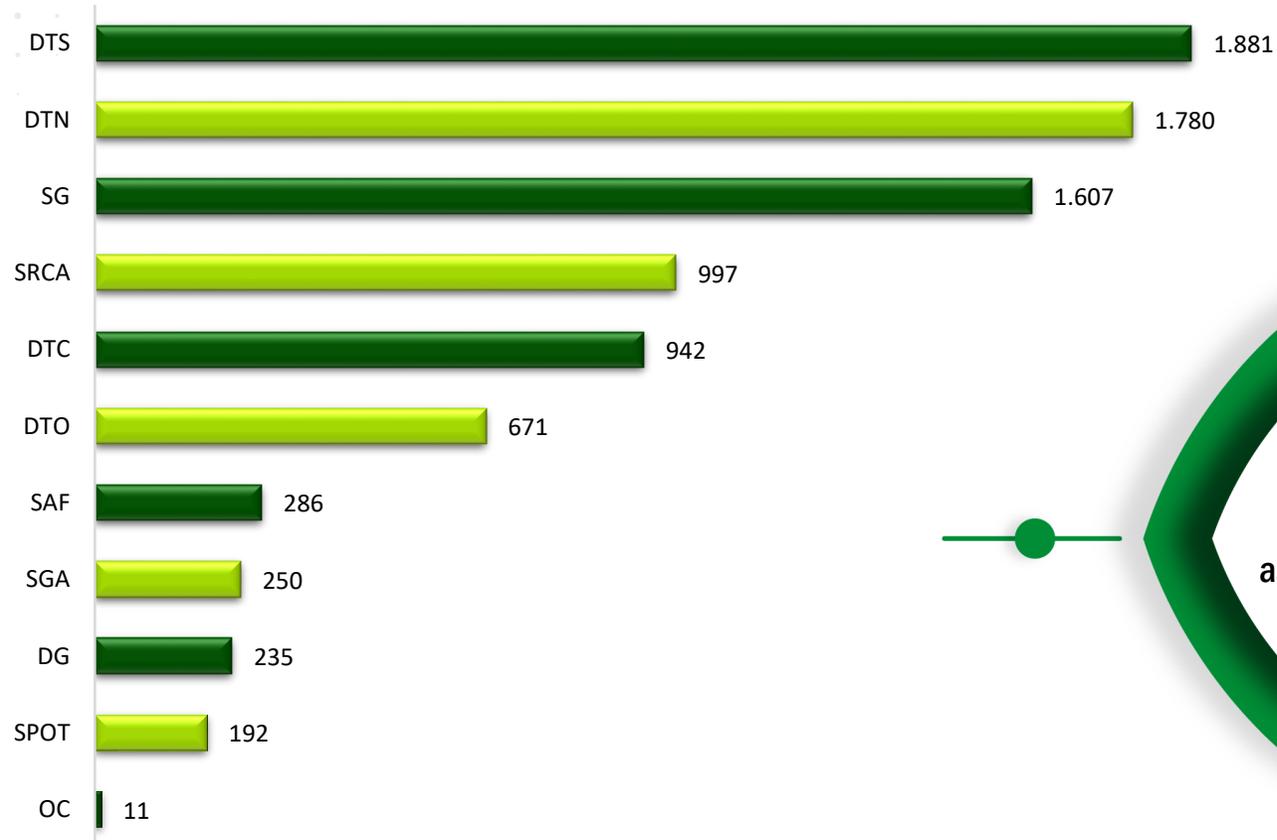
11



7.



PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

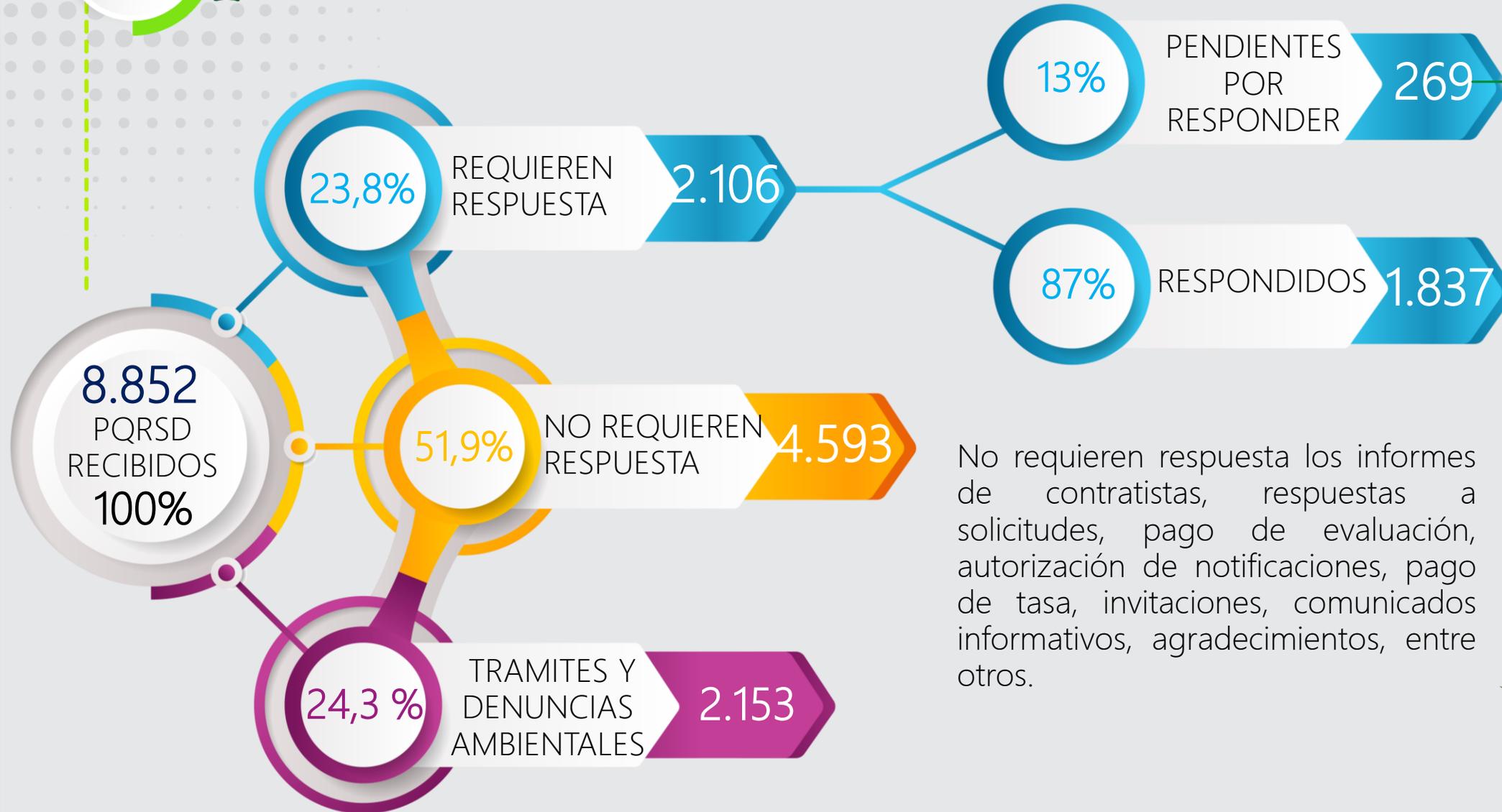


El 21%
de las PQRSD fueron
asignadas a la dependencia
Dirección Territorial
Sur

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

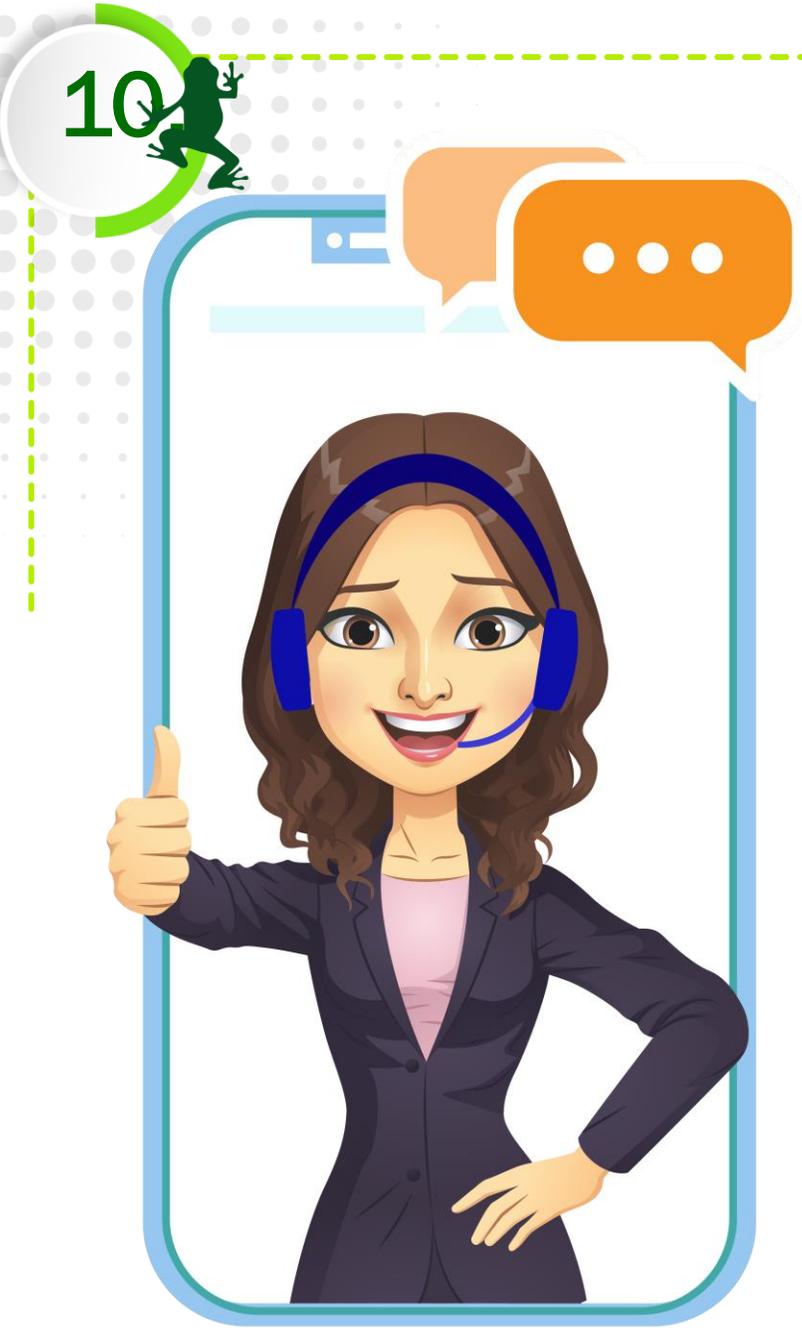


Durante el primer trimestre se presentaron 2 quejas.

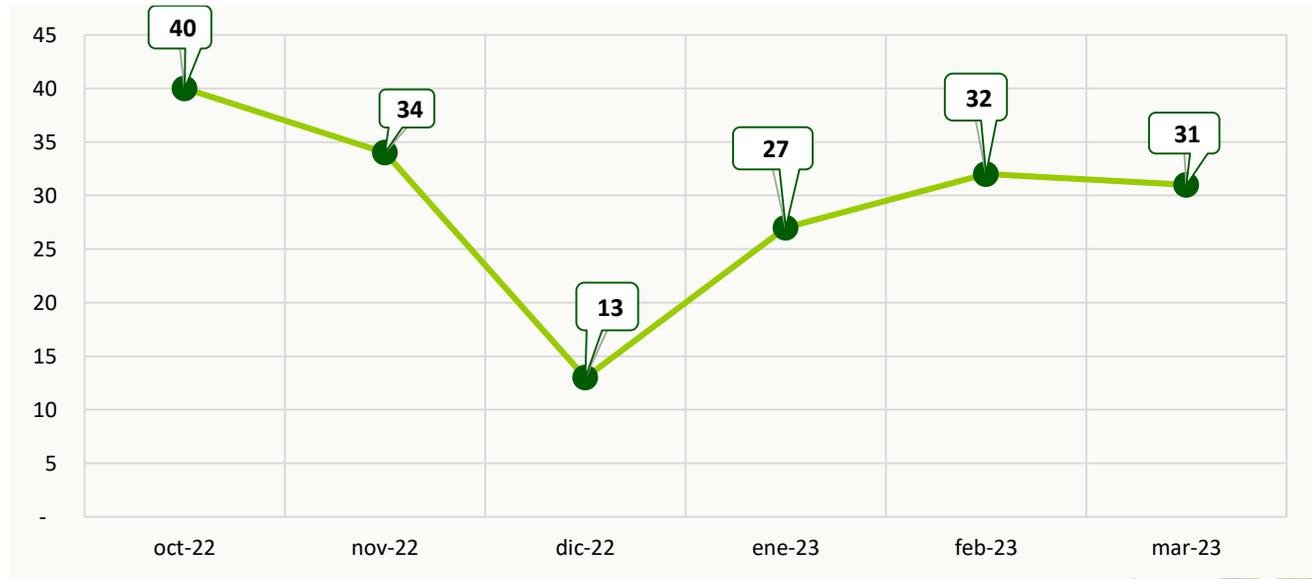


Durante el trimestre se presentaron 15 **reclamos** relacionados en su mayoría con la facturación de tasas por uso de agua.

ATENCIÓN AL CHAT



Durante el primer trimestre del 2023, se prestó el servicio de orientación a trámites a través del Chat de la página web a 90 usuarios.

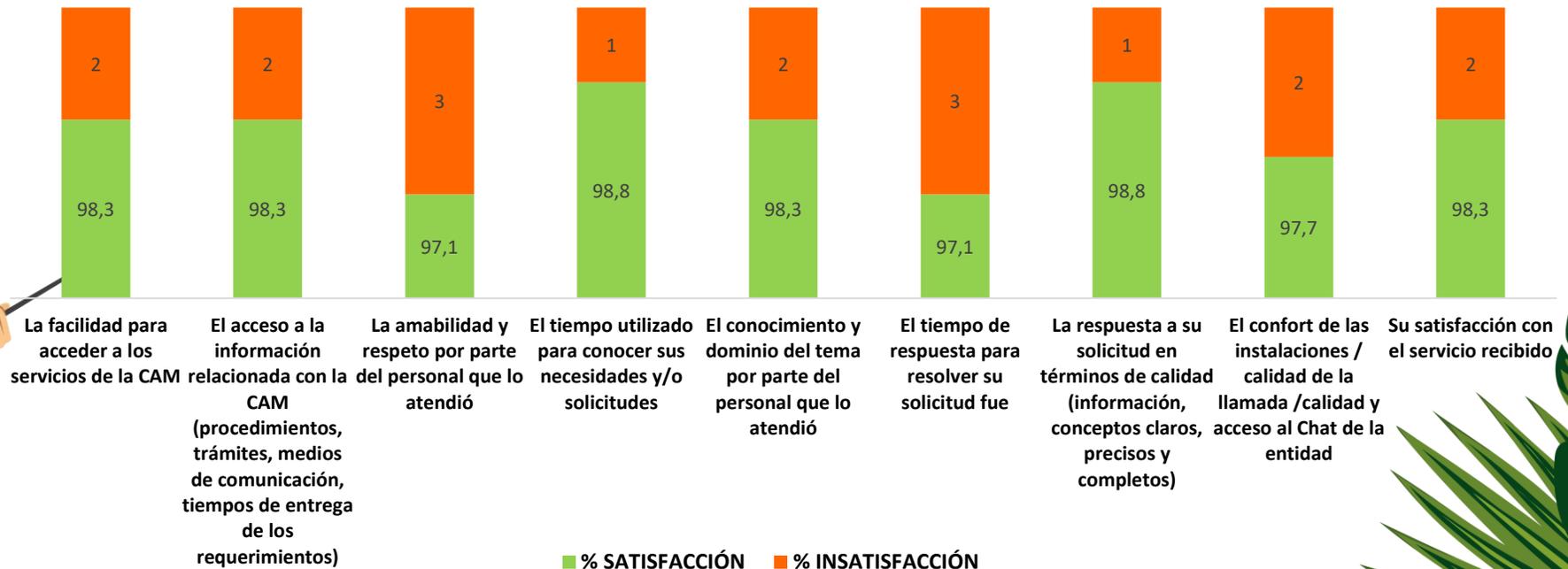
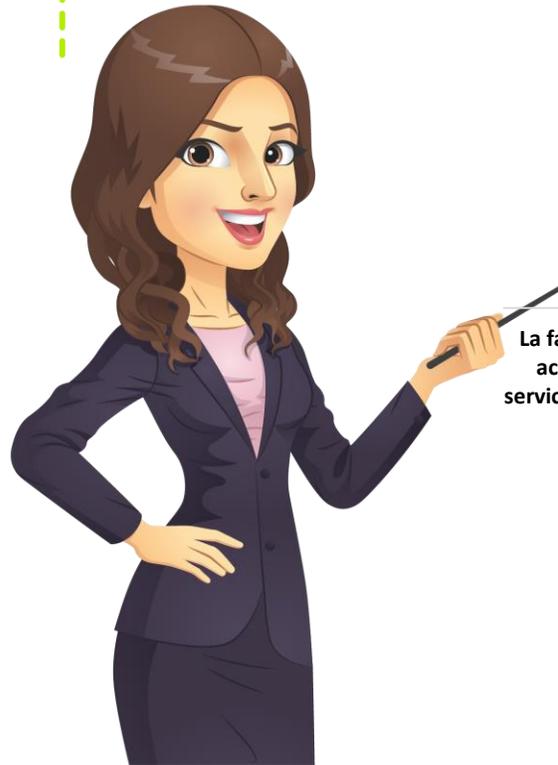


11.



SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

Los datos analizados para la satisfacción externa reflejan un nivel de satisfacción de 98,1 % el cual corresponde a que 1.527 de las 1.557 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 $\geq 90\%$.



■ % SATISFACCIÓN ■ % INSATISFACCIÓN



13.



RECOMENDACIONES

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



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.

Continuar con la estrategia para conocer como fue la experiencia de los usuarios al gestionar los trámites y/o servicios directamente en el centro de atención al ciudadano de la Corporación; a través de las encuestas de satisfacción enviadas desde el correo corporativo servicioalciudadano@cam.gov.co

Dar prioridad en la finalización de las solicitudes que se encuentran pendientes de respuesta, teniendo en cuenta que este se encuentra reglamentado por la ley 1755 de 2015.

