

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Febrero 2024

Creado por:

SECRETARÍA GENERAL – Servicio al ciudadano

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENTA - CAM



1. INTRODUCCCIÓN
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. 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 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 octubre y el 31 de diciembre 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 Programa de Transferencia y Ética Pública 2023 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 2023, se recibieron 9.134 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.



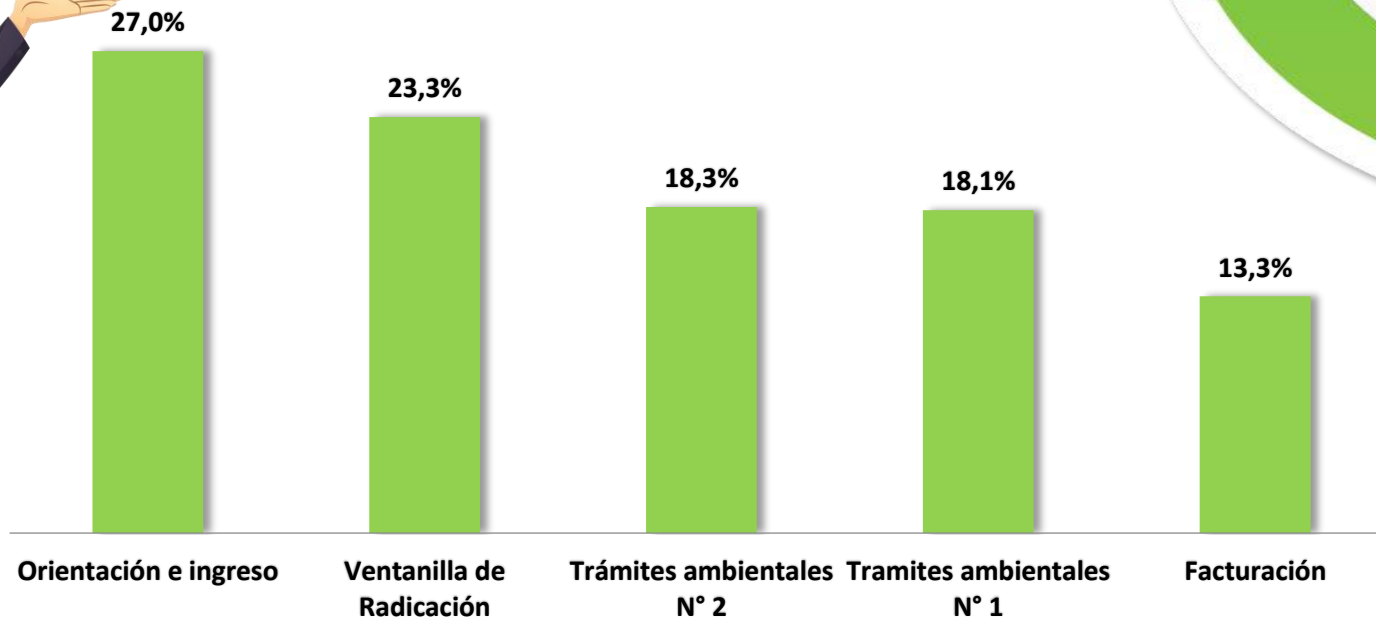
ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.



En el transcurso del cuarto trimestre 2.609 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 94,2% fueron atendidos, 1,2% cancelaron turno y el 4,6% abandonaron el turno.

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



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, 161 fueron de atención prioritaria adulto mayor, 4 de atención prioritaria – discapacitados y 1 de mujeres embarazadas o con niños en brazos. Durante este período no se registraron ciudadanos Menores de edad.



4.

PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



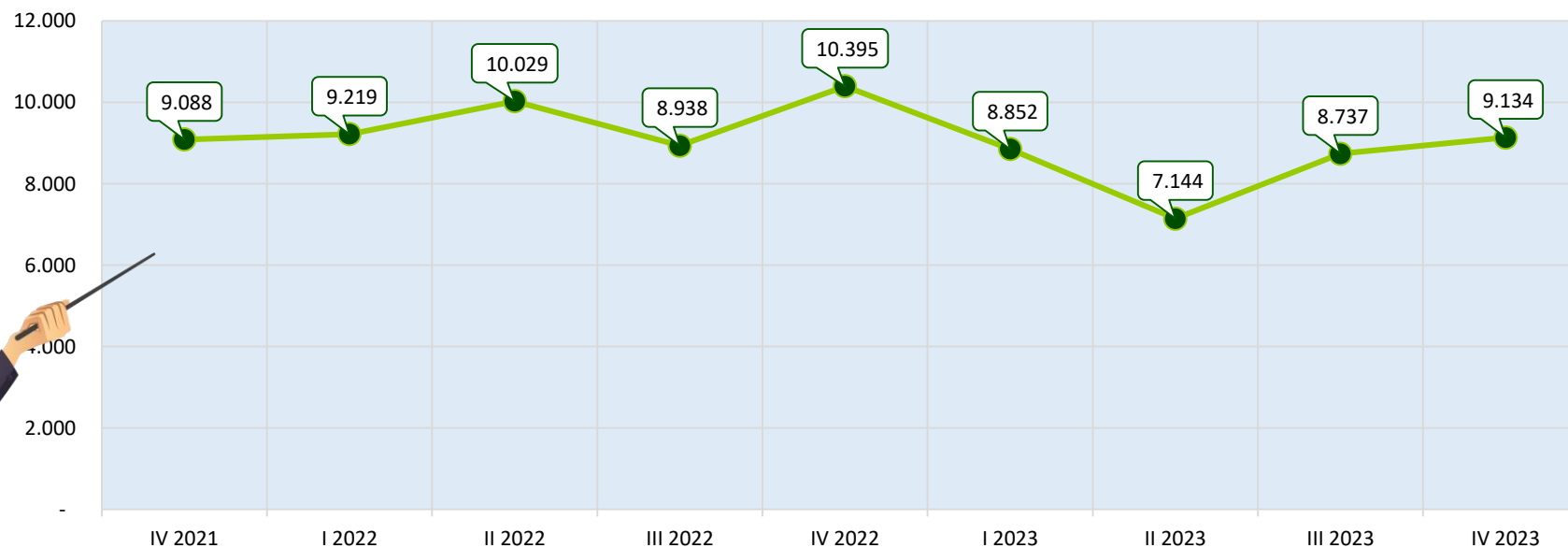
4.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

Durante el cuarto trimestre del año 2023 se puede observar que hubo un aumento de PQRSD recibidas frente al trimestre anterior, esto se debe al aumento de las comunicaciones recibidas que no requieren respuesta, tales como los pagos de seguimiento a permisos y/o licencias ambientales y las respuesta de las diferentes entidades financieras con la consulta a posibles procesos de cobros coactivos o embargos.

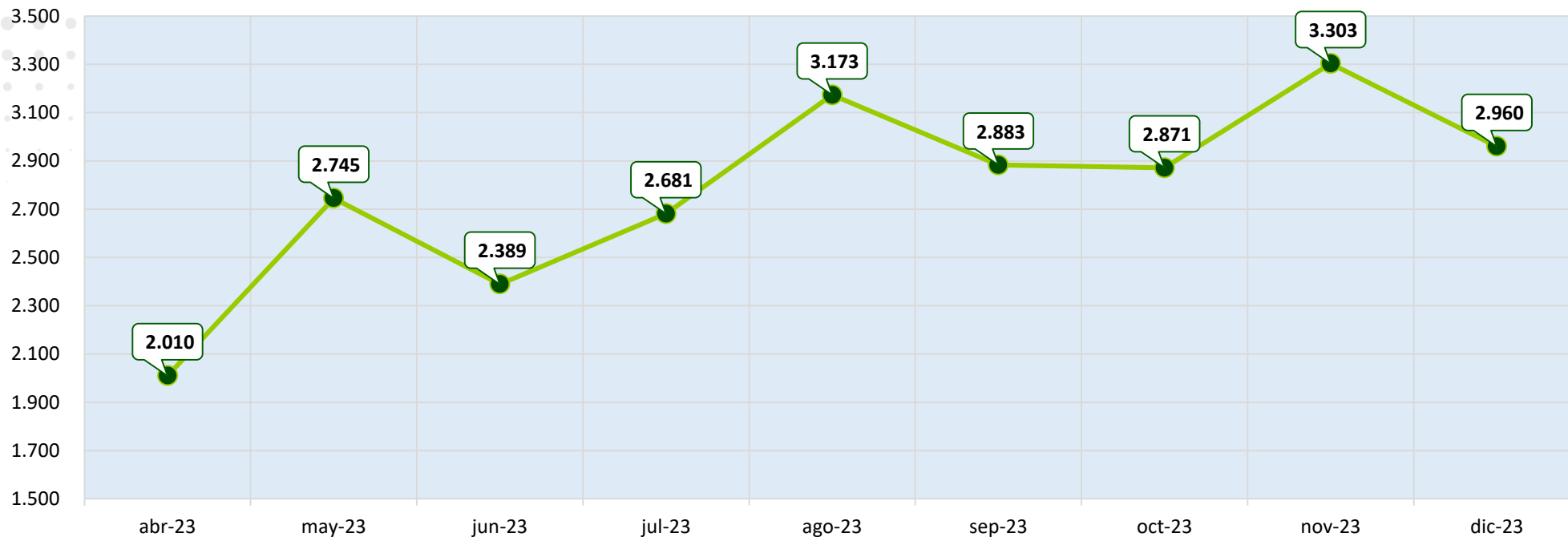
Frente al trimestre anterior, aumentó el número de PQRSD recibidas en 397, es decir el 4%



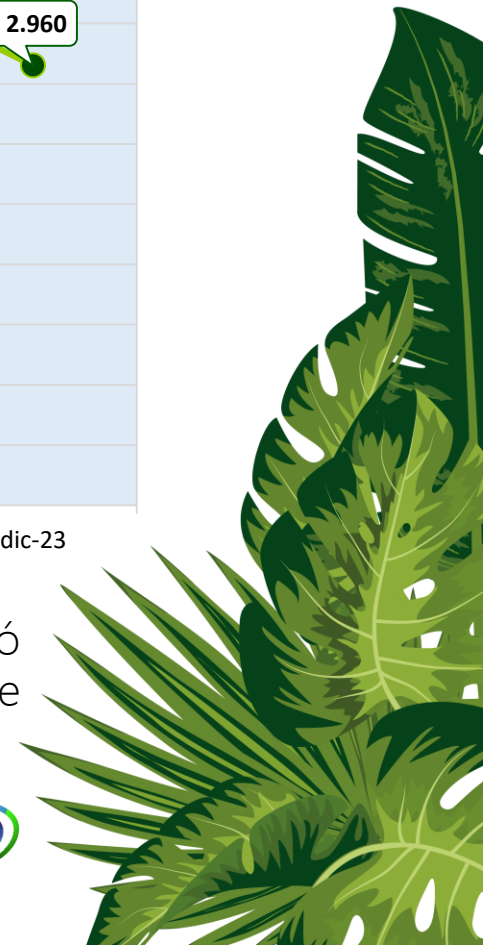
5.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



Durante el periodo analizado, se puede observar que la radicación de PQRSD, aumentó significativamente en el mes de noviembre; no obstante, en los meses de octubre y diciembre se mantuvo el promedio de recepción de PQRSD mensualmente.



6.



PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

5.886



Formulario de página web:

519



Personal:

2.726



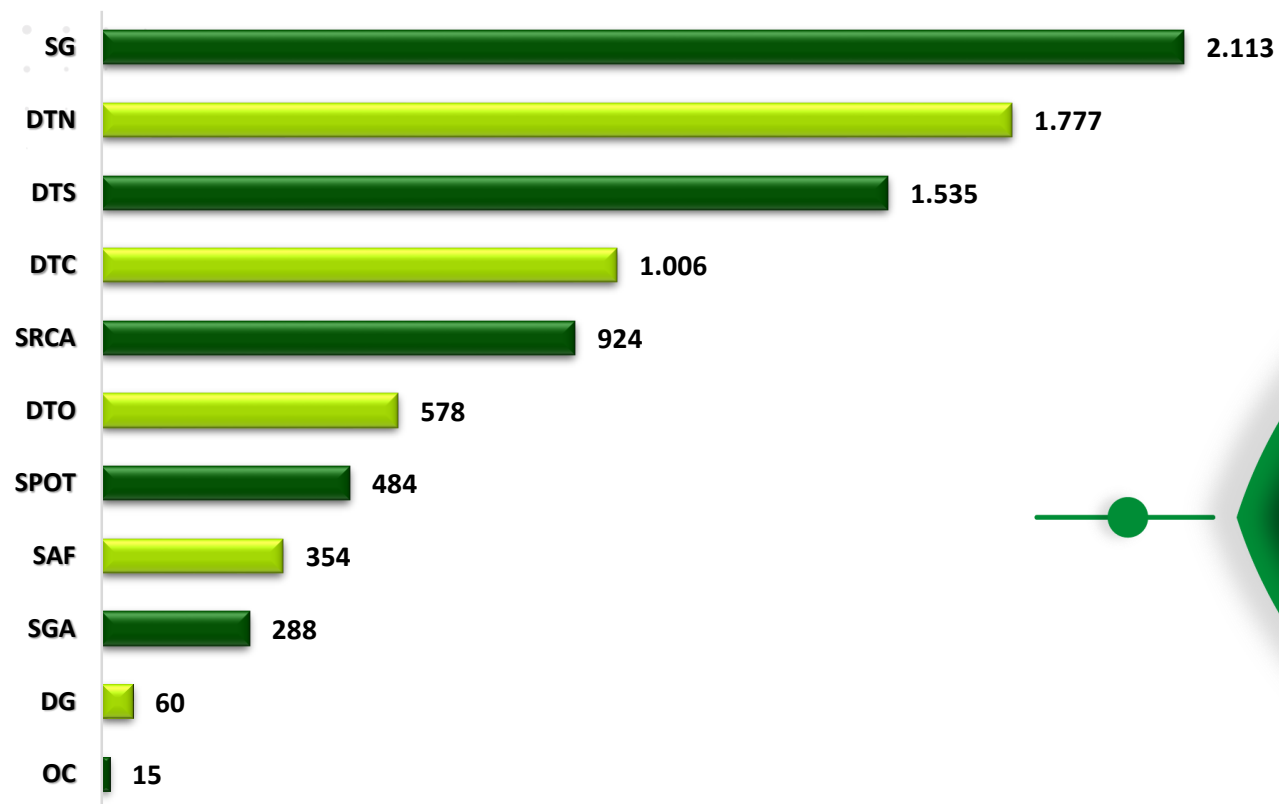
Telefónico:

3





PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

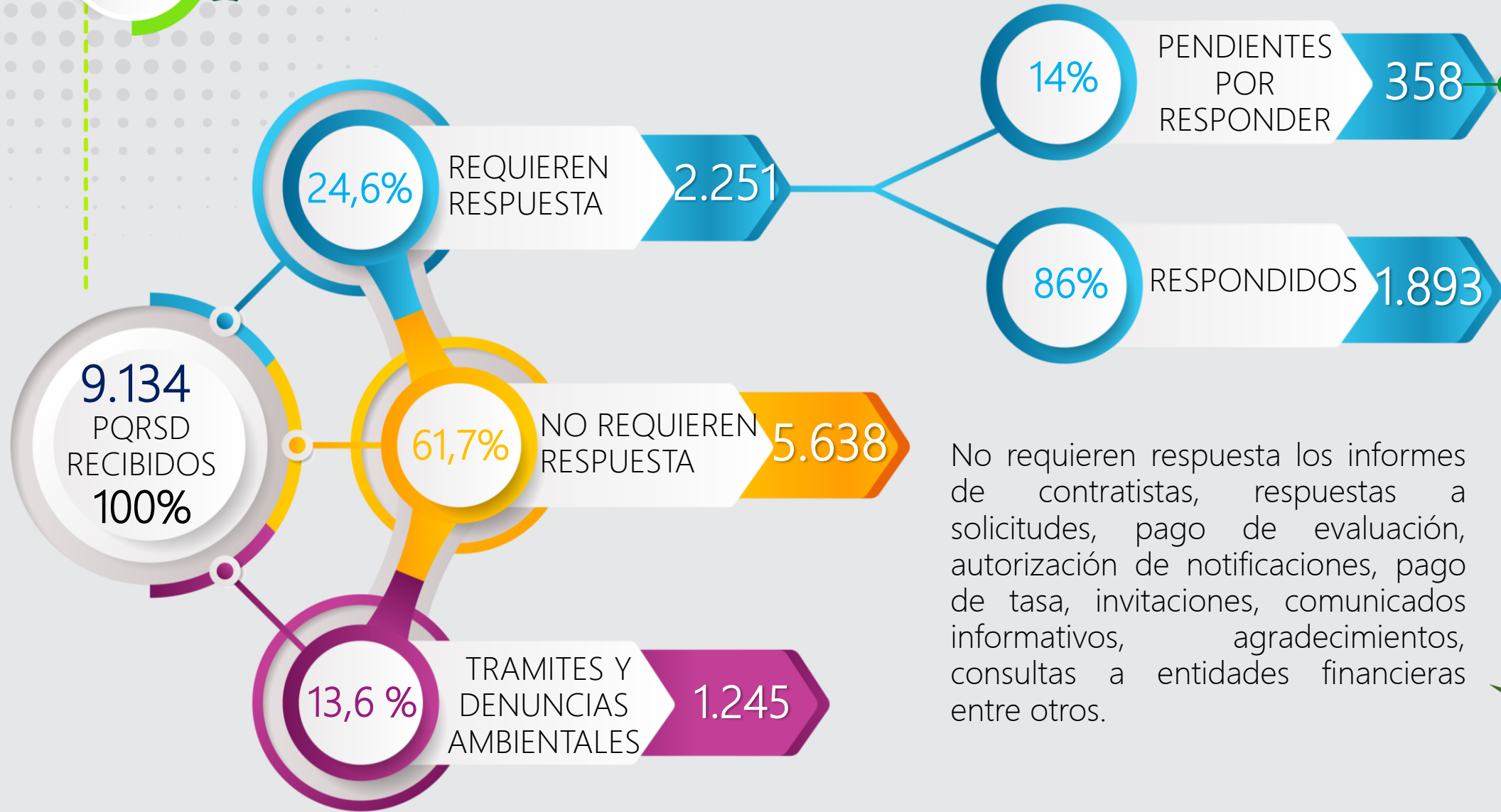


El 23%
de las PQRSD fueron
asignadas a la dependencia
Secretaría General.

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, consultas a entidades financieras entre otros.



9.

QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



Durante el cuarto (4) trimestre se presentaron dos (2) quejas, las cuales fueron respondidas oportunamente; a continuación se detalla información:

Fecha de radicación	Asunto	Fecha de respuesta
12/10/2023	Ciudadano denuncia inconformidad de la atención de una denuncia; debido que informa que la persona que denunció esta siendo amenazado por ese motivo.	3/11/2023
11/12/2023	Radicación informe sobre diferencias con un supervisor de contrato	15/01/2024

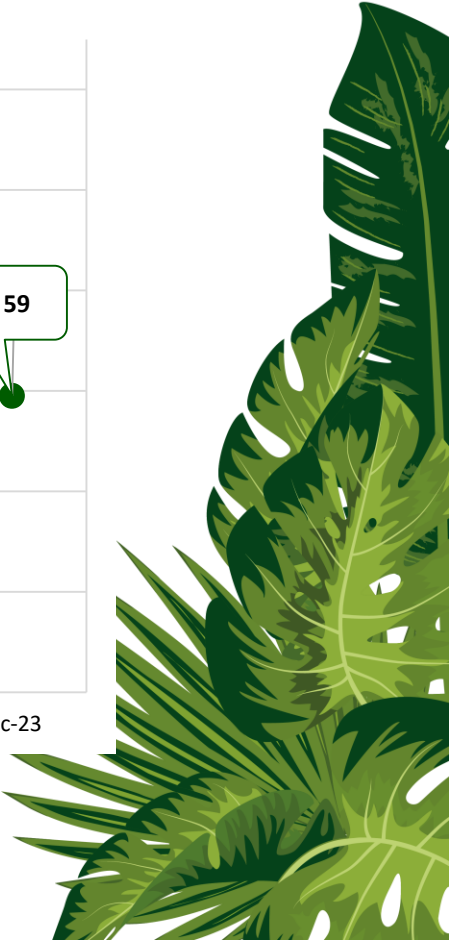
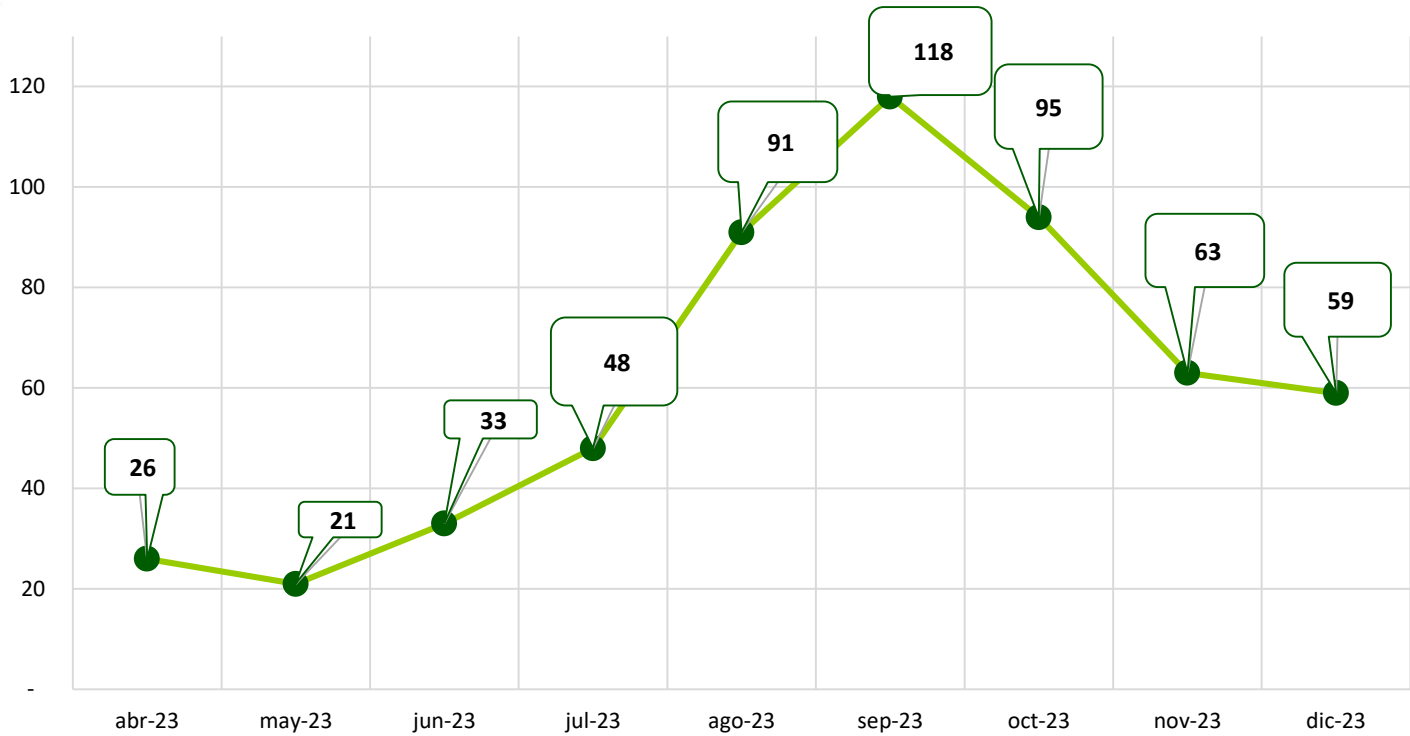


Durante el trimestre se presentaron quince (15) **reclamos** relacionados con facturación de tasas por uso de agua y embargos.

ATENCIÓN AL CHAT



A lo largo del cuarto trimestre del 2023, se prestó el servicio de orientación a trámites a través del Chat de la página web a 217 usuarios. Por lo tanto, se presentó una disminución respecto al trimestre anterior en donde la tendencia fue en aumento. Sin embargo se continúa con el correcto manejo de las redes de la Corporación ya que estas facilitan el acceso a la atención por este medio de atención.

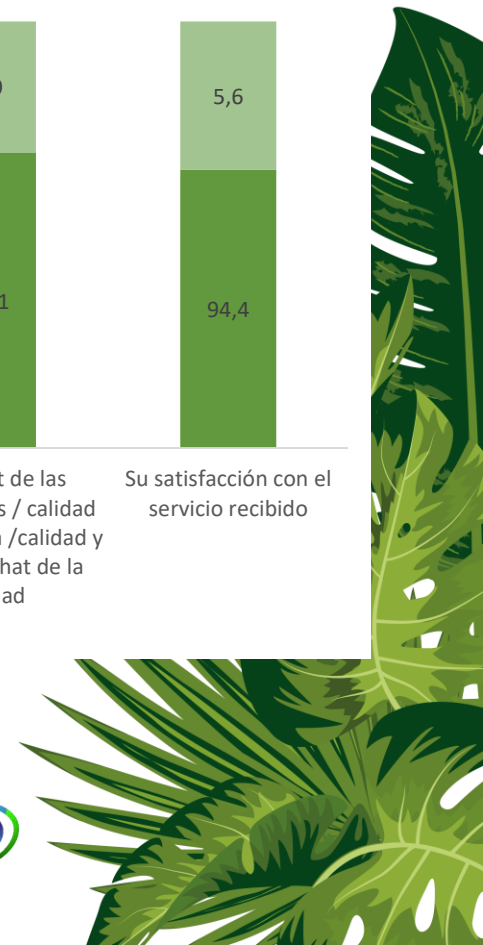
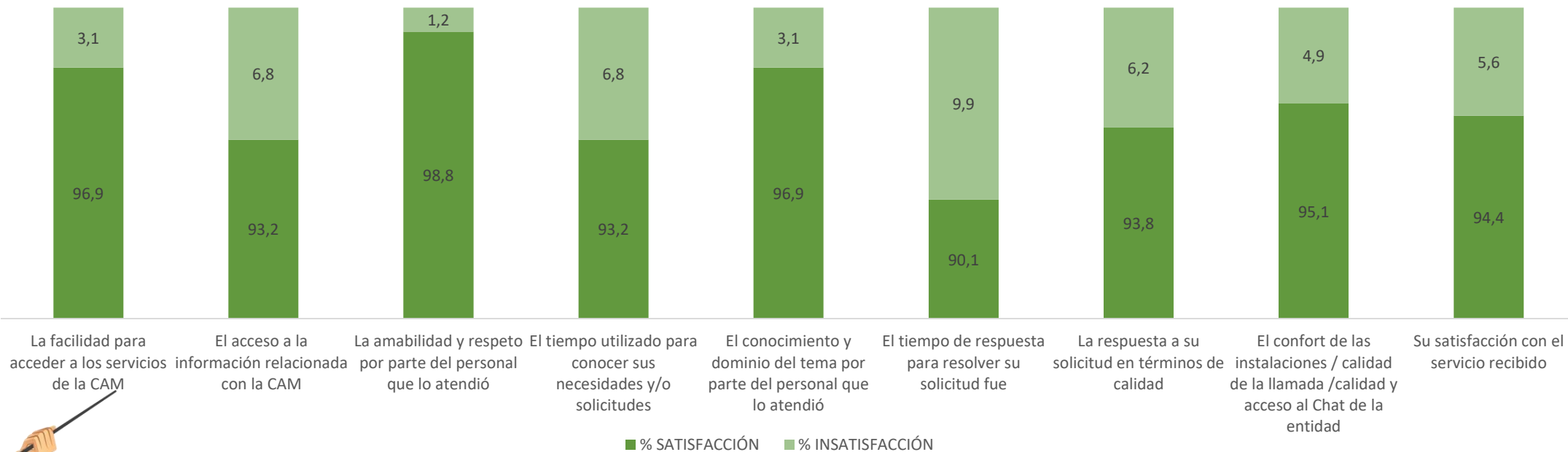


SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

11.



Los datos analizados para la satisfacción externa reflejan un nivel de satisfacción de 94,7% el cual corresponde a que 1.381 de las 1.458 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



SEGUIMIENTO A PÁGINA WEB

12.



En el seguimiento a la página Web de la Corporación a los botones “TRANSPARENCIA, ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA Y PARTICIPA” y dando cumplimiento con el derecho al Acceso a la Información pública se evidenció durante el cuarto trimestre que los menús de transparencia, Atención y servicios a la ciudadanía y Participa, cuentan con la información disponible, de acuerdo a lo establecido en la resolución 1519 de 2020.

TRANSPARENCIA

- 1 INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD
- 2 NORMATIVA
- 3 CONTRATACIÓN
- 4 PLANEACIÓN
- 5 TRÁMITES
- 6 PARTICIPA
- 7 DATOS ABIERTOS
- 8 INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA GRUPOS DE INTERÉS
- 9 OBLIGACIÓN DE REPORTE DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR PARTE DE LA ENTIDAD
- 10 INFORMACIÓN TRIBUTARIA EN ENTIDADES TERRITORIALES LOCALES
- 11 ACCESIBILIDAD WEB

ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Normatividad
Consulte actos administrativos de carácter general.

Canales de Atención
Consulte los diferentes canales de atención al ciudadano.

PQRSDF
Mecanismos para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Notificaciones
Notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto, consagrada en el artículo 69 en la Ley 1437 de 2011.

Trámites y Servicios
Conozca y acceda a los trámites y servicios que ofrece la entidad.

Denuncie
Denuncie los presuntos actos de corrupción.

Informes de Atención a la Ciudadanía
Consulte los informes de PQRSDF y satisfacción al usuario.

PARTICIPA

Participa

Descripción y Mecanismos

Estrategia de Participación Ciudadana

Participación para la identificación de problemas y diagnóstico de necesidades
La entidad habilita esta sección para que la ciudadanía y grupos de interés y de valor participen en la construcción, formulación y análisis de información, aportando hechos, experiencias y propuestas a las necesidades y problemáticas que se deben satisfacer y resolver relacionadas con la gestión institucional.

Planeación y/o presupuesto participativo
En este espacio se pretende vincular a la ciudadanía y grupos de interés y de valor en la formulación, implementación y seguimiento de las políticas, planes, programas, proyectos y trámites que facilitan la toma de decisiones y surgen como respuesta a las necesidades institucionales y sectoriales.

Consulta Ciudadana
Con el fin de retroalimentar su gestión, la corporación canaliza los aportes, percepciones, opiniones y expectativas de la ciudadanía, grupos de interés y de valor frente a sus políticas, planes, programas, proyectos y trámites de manera que se prioricen a partir de la identificación de necesidades institucionales y sectoriales para facilitar la toma de decisiones.

13.



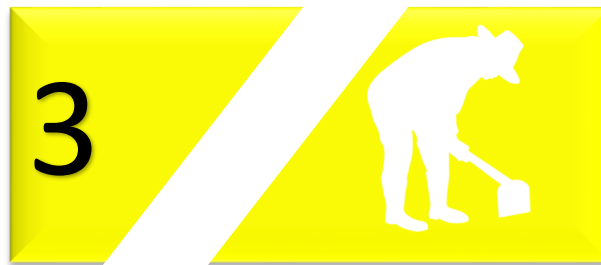
RECOMENDACIONES



Continuar con el fortalecimiento de la atención al público a través de los diversos medios virtuales habilitados con este propósito, ya que es fundamental para los usuarios poder dar seguimiento a sus PQRSD desde la comodidad de sus oficinas o sus hogares.



Mantener el envío de las alertas semanales y quincenales, en anticipación al vencimiento de los PQRSD, con el objetivo de cumplir con los tiempos de respuesta estipulados por la ley.



El índice de satisfacción durante el cuarto trimestre fue del 94,7%, es importante mantener los controles en cuanto a la información que llega a la ciudadanía, procurando que toda sea clara y precisa para que el usuario pueda tener mayor comprensión de los servicios de la Corporación.

