

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Enero 2023

Creado por:

SECRETARÍA GENERAL – 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. PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN
5. PQRS RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – TRIMESTRAL - MENSUAL
6. PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN
7. PQRS ASIGNADO POR DEPENDENCIA
8. SEGUIMIENTO A PQRS RECIBIDAS
9. QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS
10. ATENCIÓN CHAT - CAM
11. SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO
12. SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO
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 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 octubre y el 30 de diciembre 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 **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 2022, se recibieron 10.395 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.



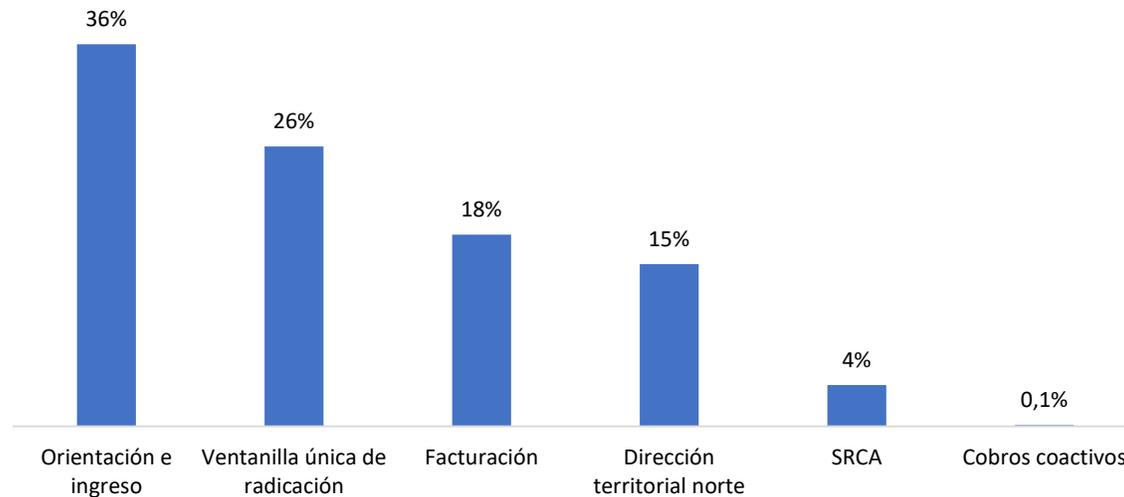
ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.



Durante el cuarto trimestre 2.428 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 3% cancelaron, 8% abandonaron el turno y el 89% fueron atendidos.

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



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, solo 1 ciudadano fue tipo Prioritario (Embarazada o niño en brazos), 2 ciudadanos de atención prioritaria (adulto mayor) y 2 ciudadano de atención prioritaria (Discapacitado).

4.



PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



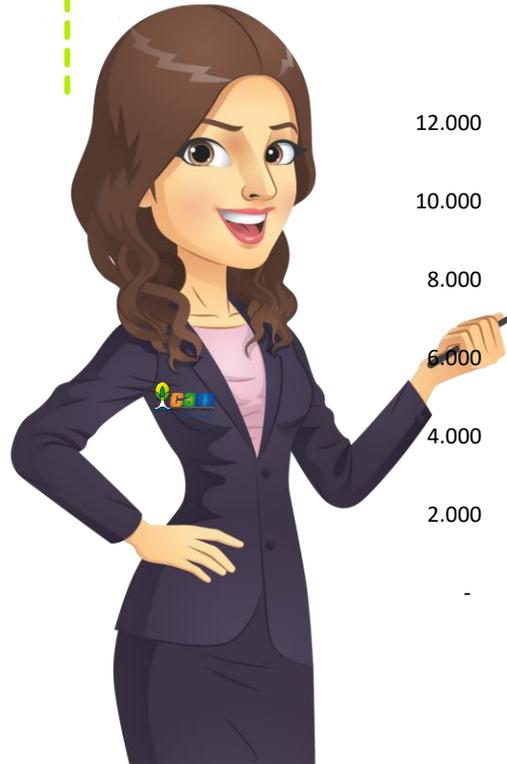
4.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

Durante el cuarto trimestre del año 2022 se puede observar que la radicación presento aumento frente al trimestre anterior; 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, aumento el número de radicación 1.457, es decir el 14%



5.



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



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



6.



PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

7.460



Formulario de página web:

209



Personal:

2.724



Telefónico:

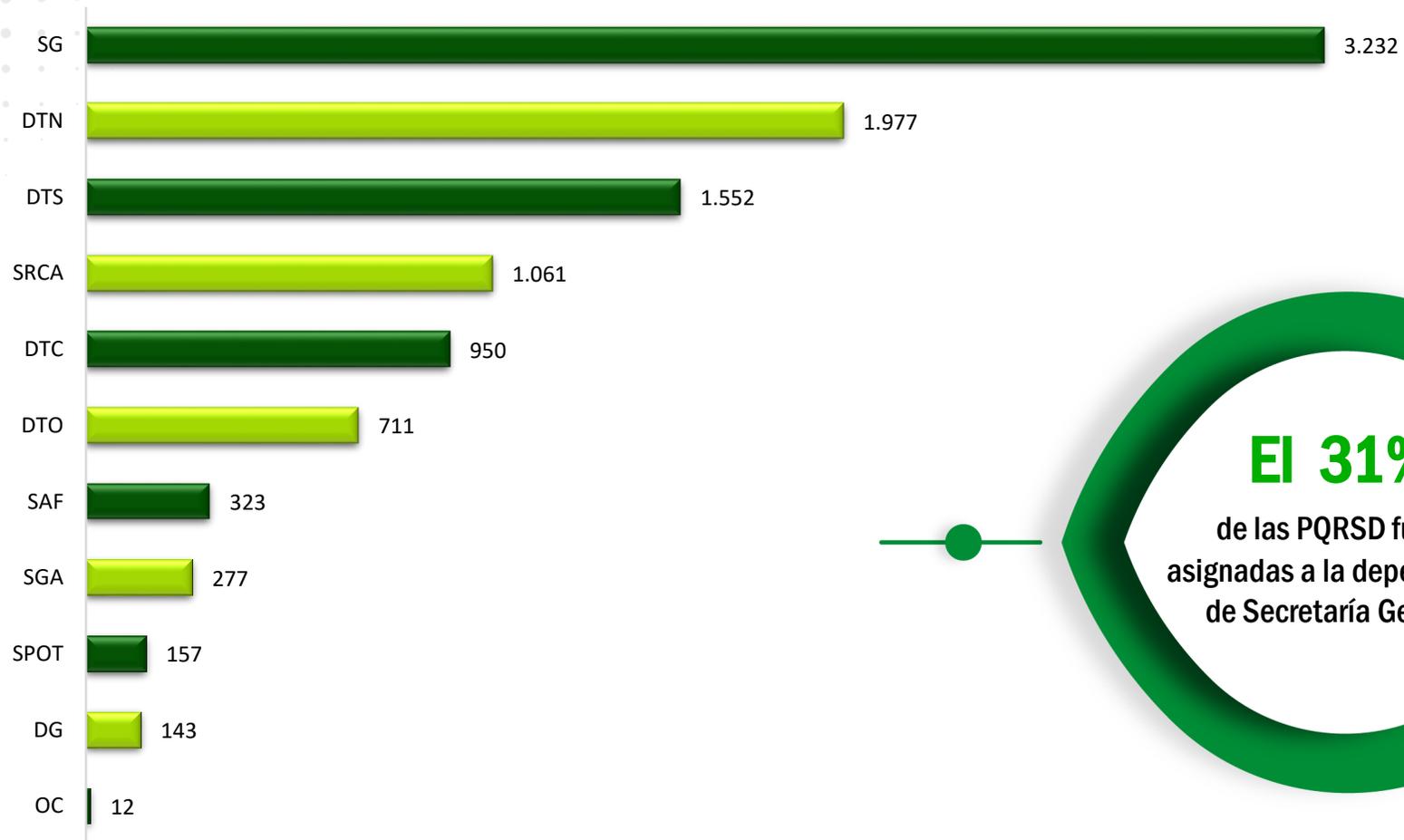
2



7.



PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

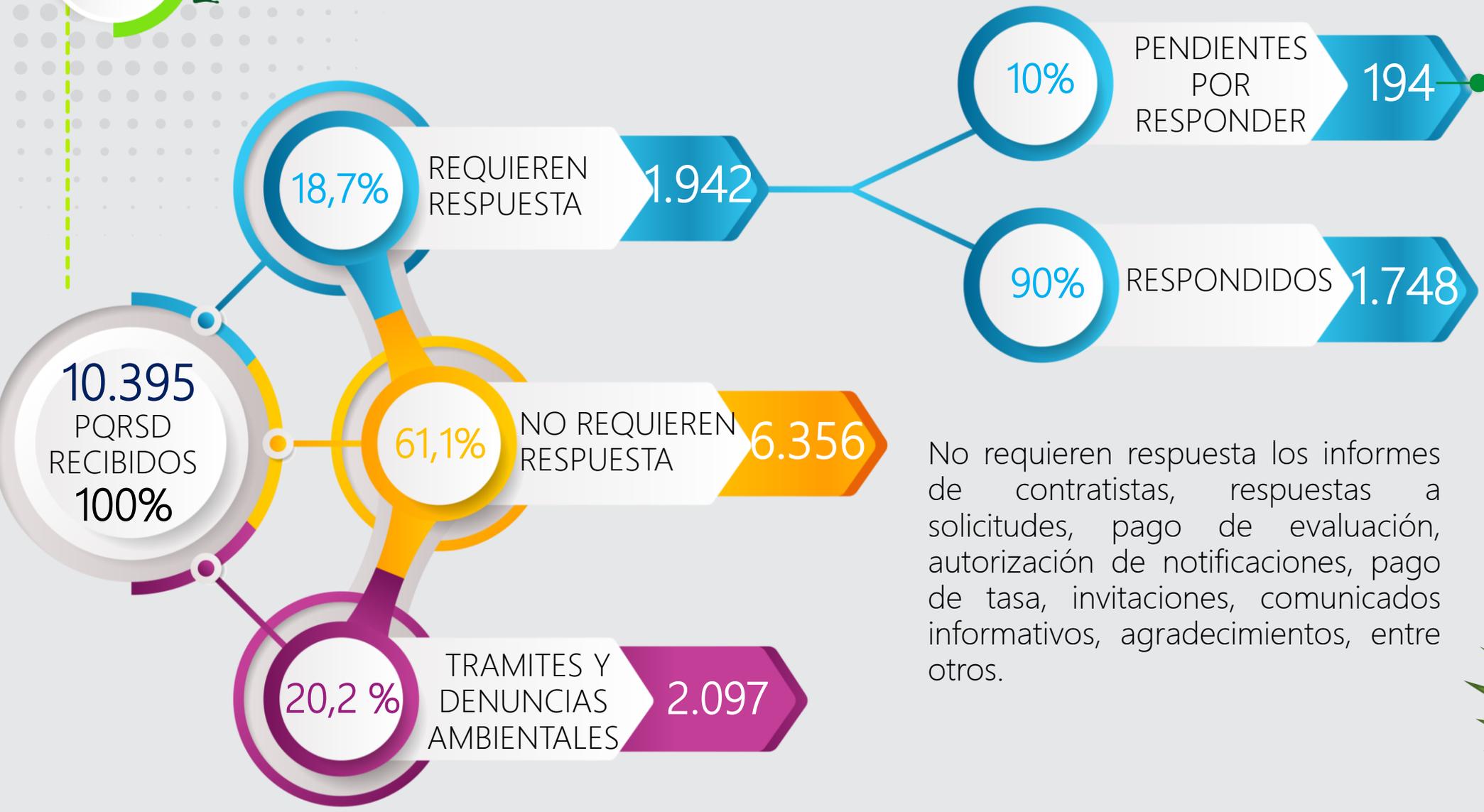


El 31%
de las PQRSD fueron
asignadas a la dependencia
de Secretaría General

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 el segundo trimestre se presentaron 2 quejas, de las cuales una fue respondida y la segunda se encuentra en gestión.



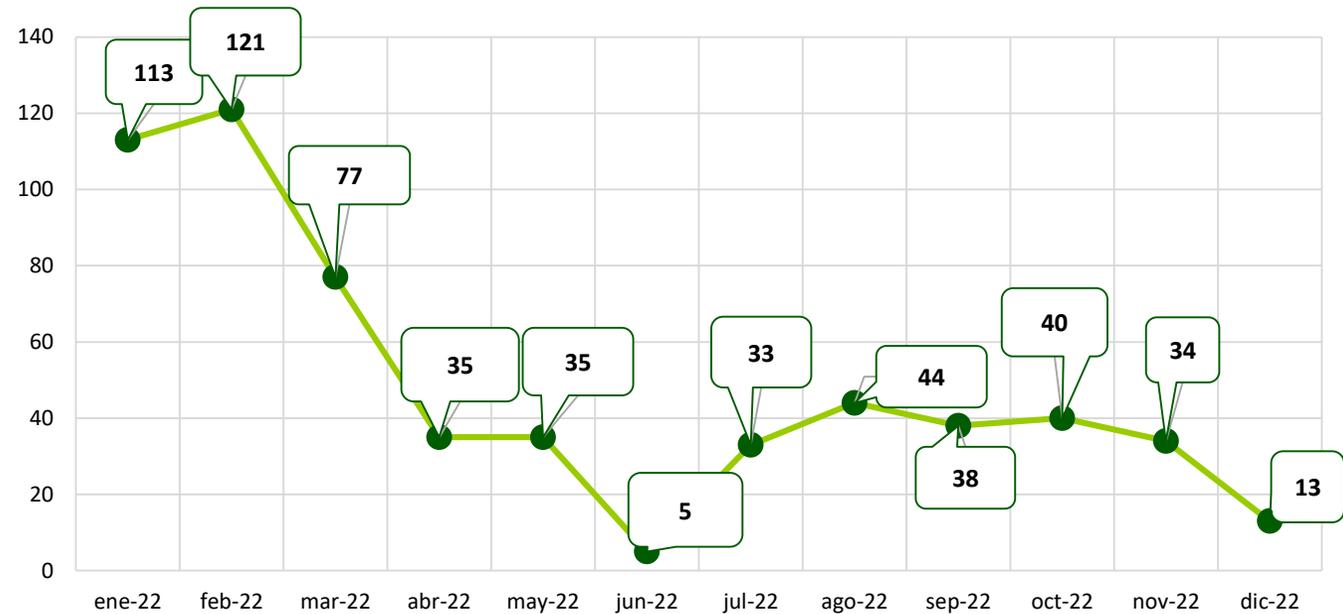
Durante el trimestre se presentaron 40 reclamos relacionados con facturación de tasas por uso de agua.

10



ATENCIÓN AL CHAT

Durante el cuarto trimestre del 2022, se prestó el servicio de orientación a trámites través del Chat de la página web a 87 usuarios. Sin embargo, ha disminuido la frecuencia de uso del chat en línea por parte de los usuarios, lo cual puede estar relacionado con el cambio de imagen y a la solicitud de datos personales y su autorización para el inicio de la conversación. Sin embargo desde la CAM se continúa ofreciendo el servicio por ese medio e incentivando su uso a través de las redes sociales

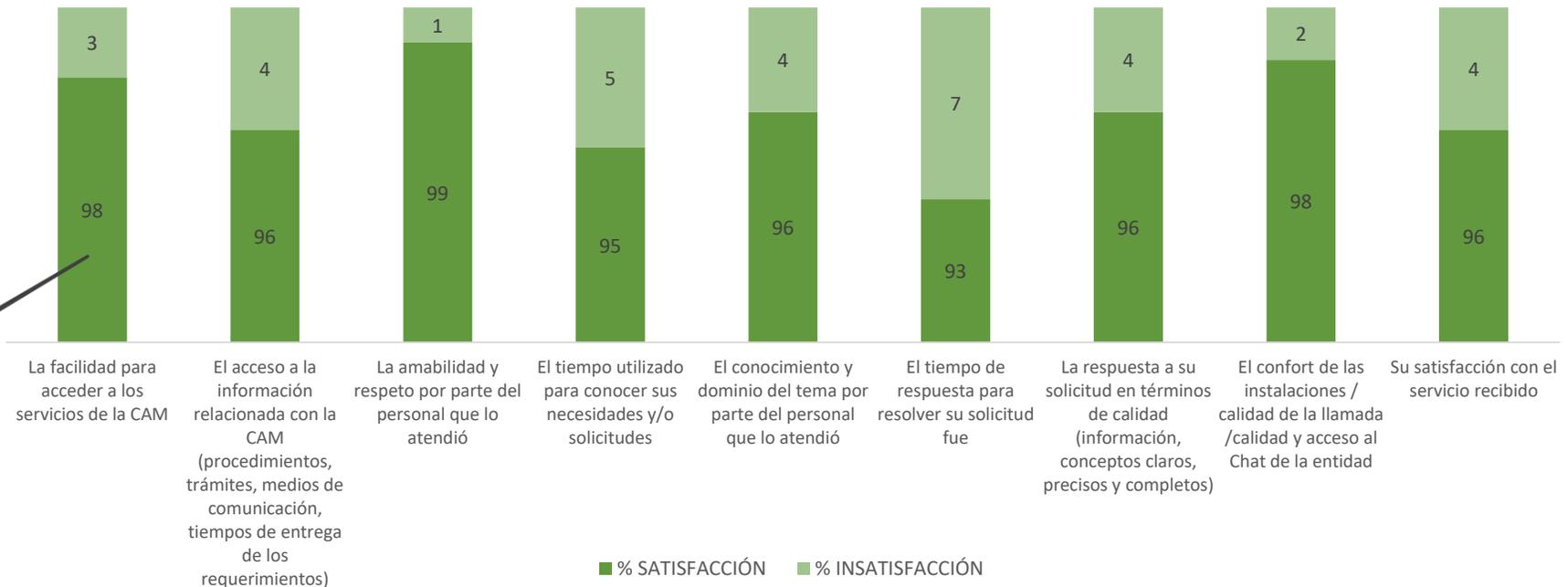


11.



SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

Los datos analizados para la satisfacción externa reflejan un nivel de satisfacción de 96,3 % el cual corresponde a que 1.386 de las 1.440 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 por parte de la Corporación; de esta manera se da cumplimiento a la meta planteada en el sistema integrado de gestión que es $\geq 90\%$.



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 e 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.

