

# INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CUIDADANO

**NOVIEMBRE 2024**

Creado por:

**SECRETARÍA GENERAL – Servicio al ciudadano**

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENTA - 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. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD
15. 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, Occidente y Sur del departamento del Huila, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2024 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 2024 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](http://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 tercer trimestre del año 2024, se recibieron 10.216 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.

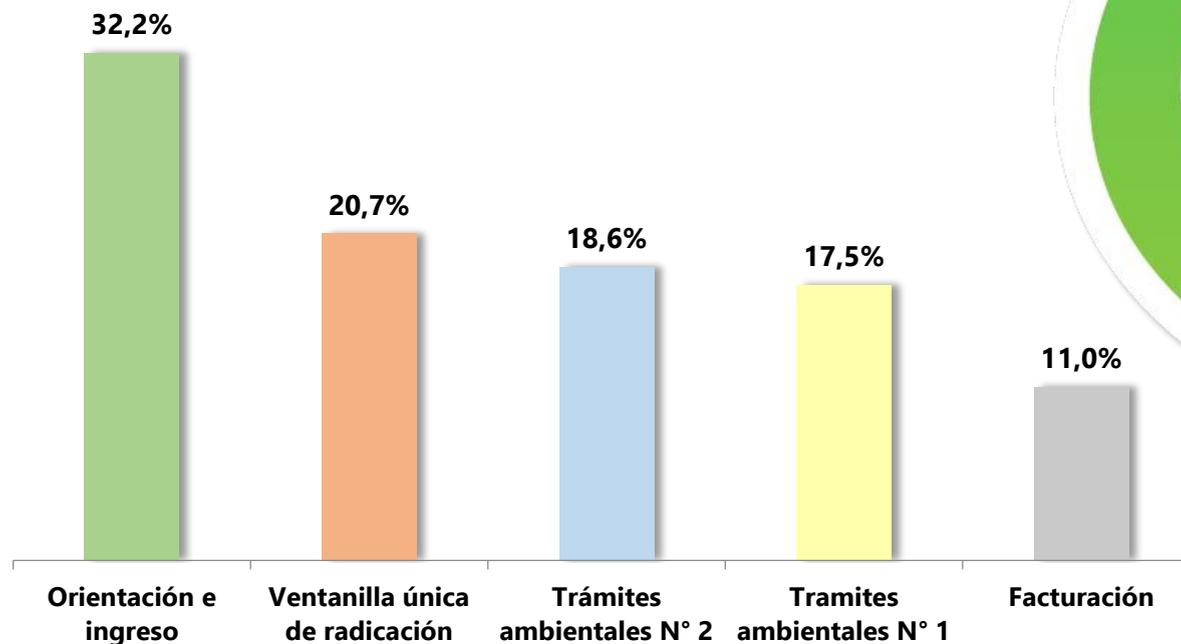


# ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



En el transcurso del tercer trimestre 2.152 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 0,9% cancelaron, 10,1% abandonaron el turno y el 89% fueron atendidos.

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



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, **194** de atención prioritaria fueron de adulto mayor y **6** de discapacitados. Durante este período no se registraron mujeres embarazadas o con niños en brazos, ni ciudadanos Menores de edad.

# PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN





# COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

En el transcurso del tercer trimestre del año 2024 se puede observar que se mantiene en aumento las PQRSD recibidas frente a los trimestres anteriores, esto se debe al aumento de solicitudes de carácter en general tales como, solicitud de conceptos técnicos en atención a denuncias y las liquidaciones de costos en nuevos trámites ambientales. También se mantiene el aumento en los Trámites que no Requieren Respuesta, especialmente por pagos de seguimientos ambientales, respuesta de entidades financieras por embargos y acuerdos de pago.

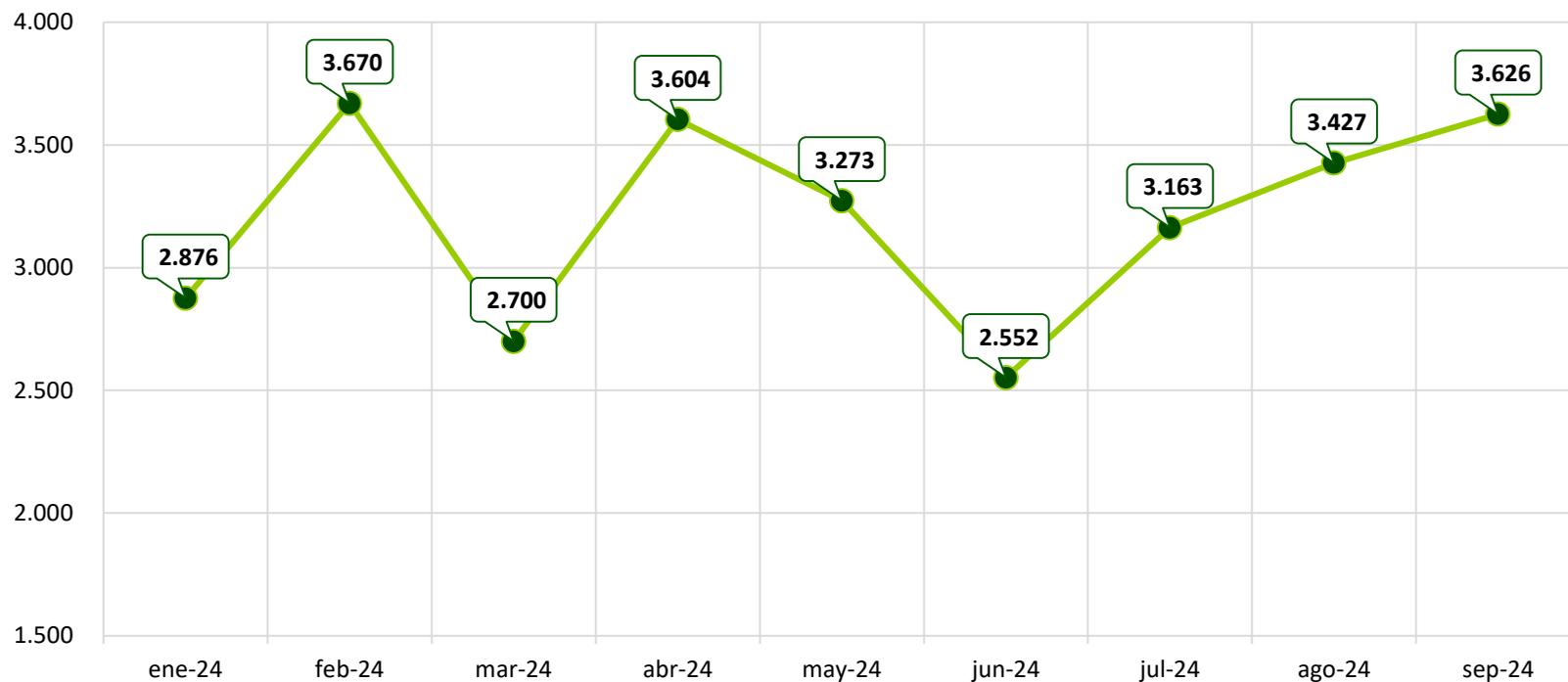


Frente al trimestre anterior, aumentó el número de PQRSD recibidas en **787**, es decir el **8,3%**



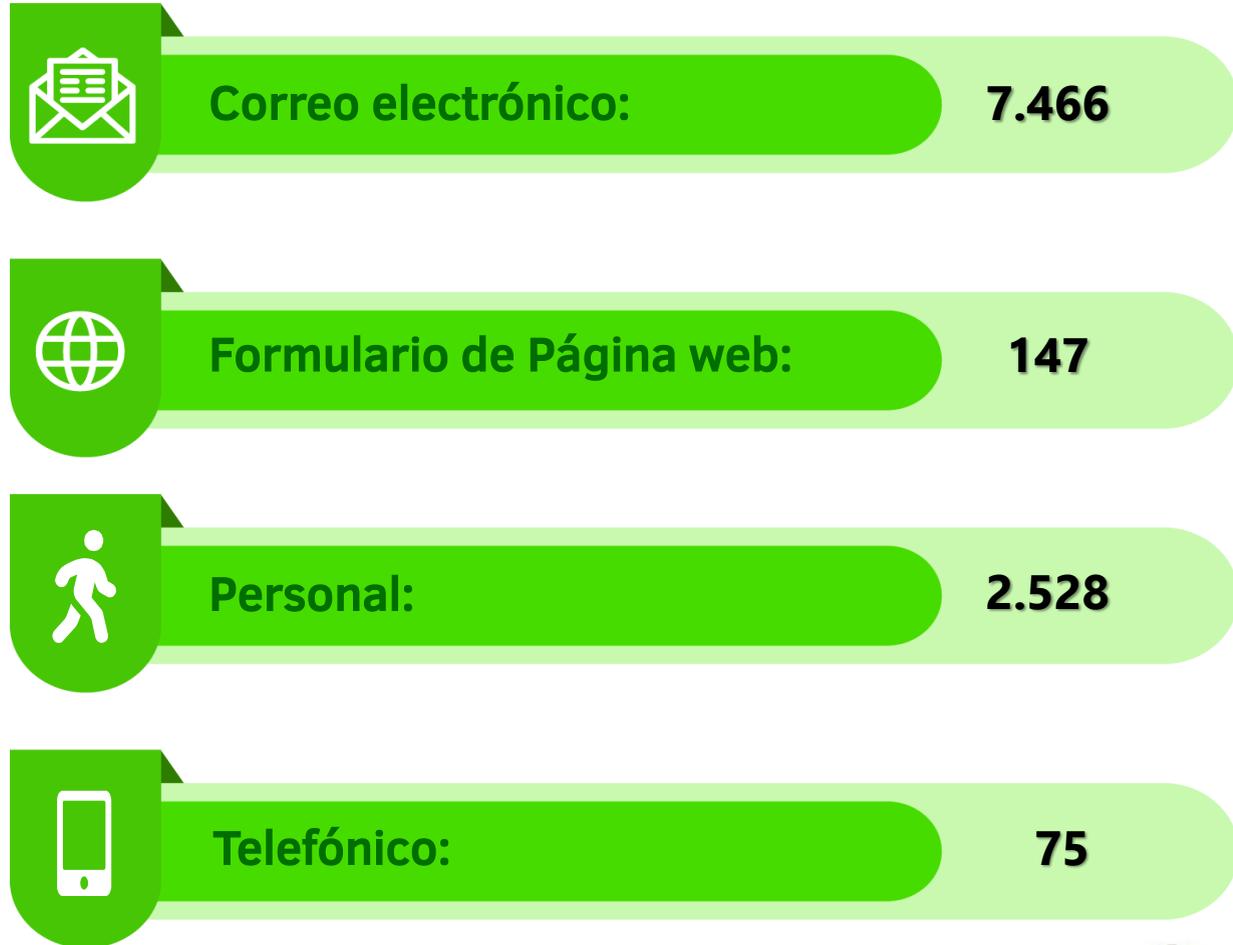


# COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL

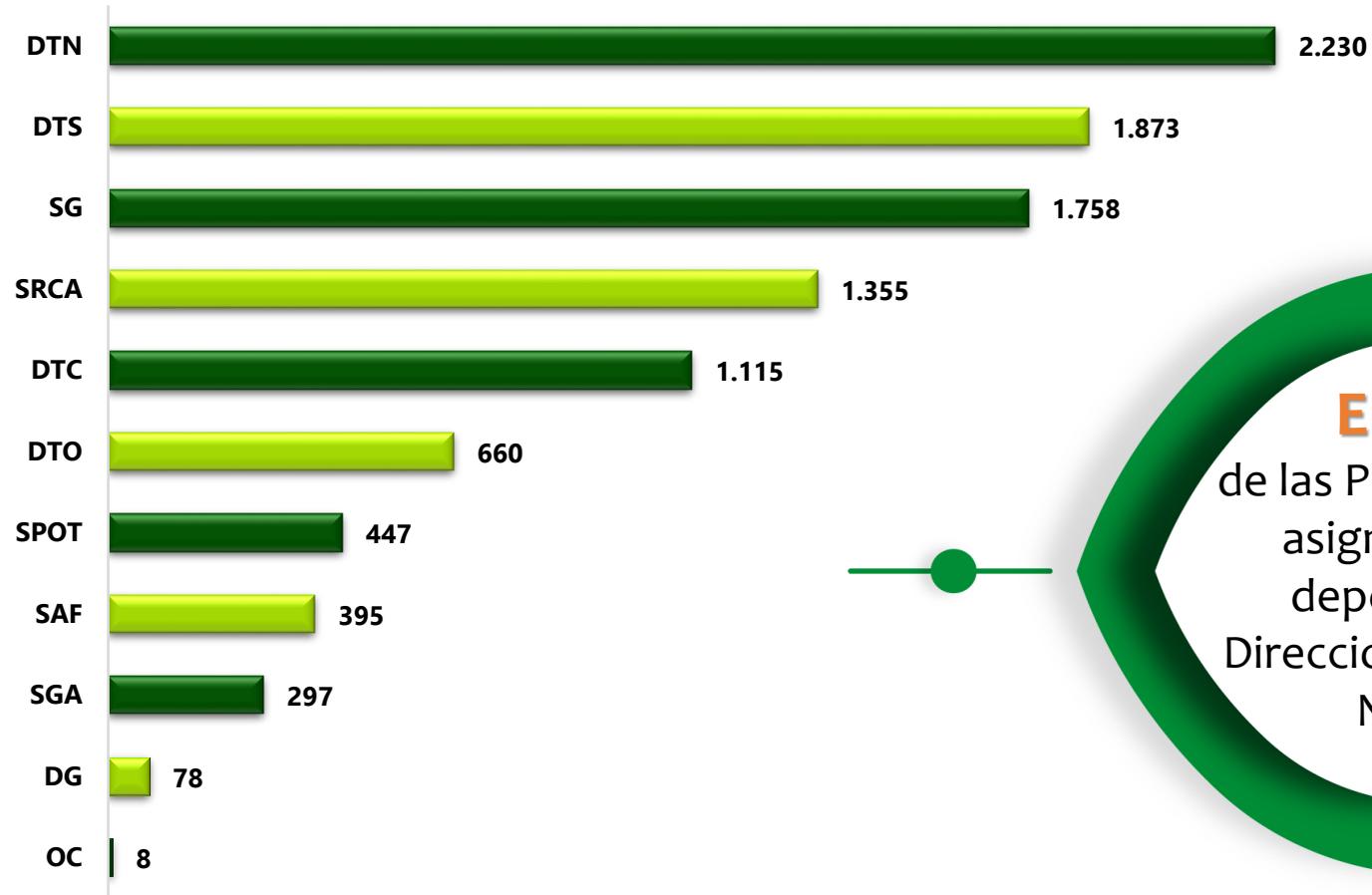


Durante el periodo analizado, se puede identificar que la recepción de PQRSD aumentaba exponencialmente cada mes, llegando a ser septiembre el mes con el mayor número de PQRSD del III trimestre de 2.024.

# PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



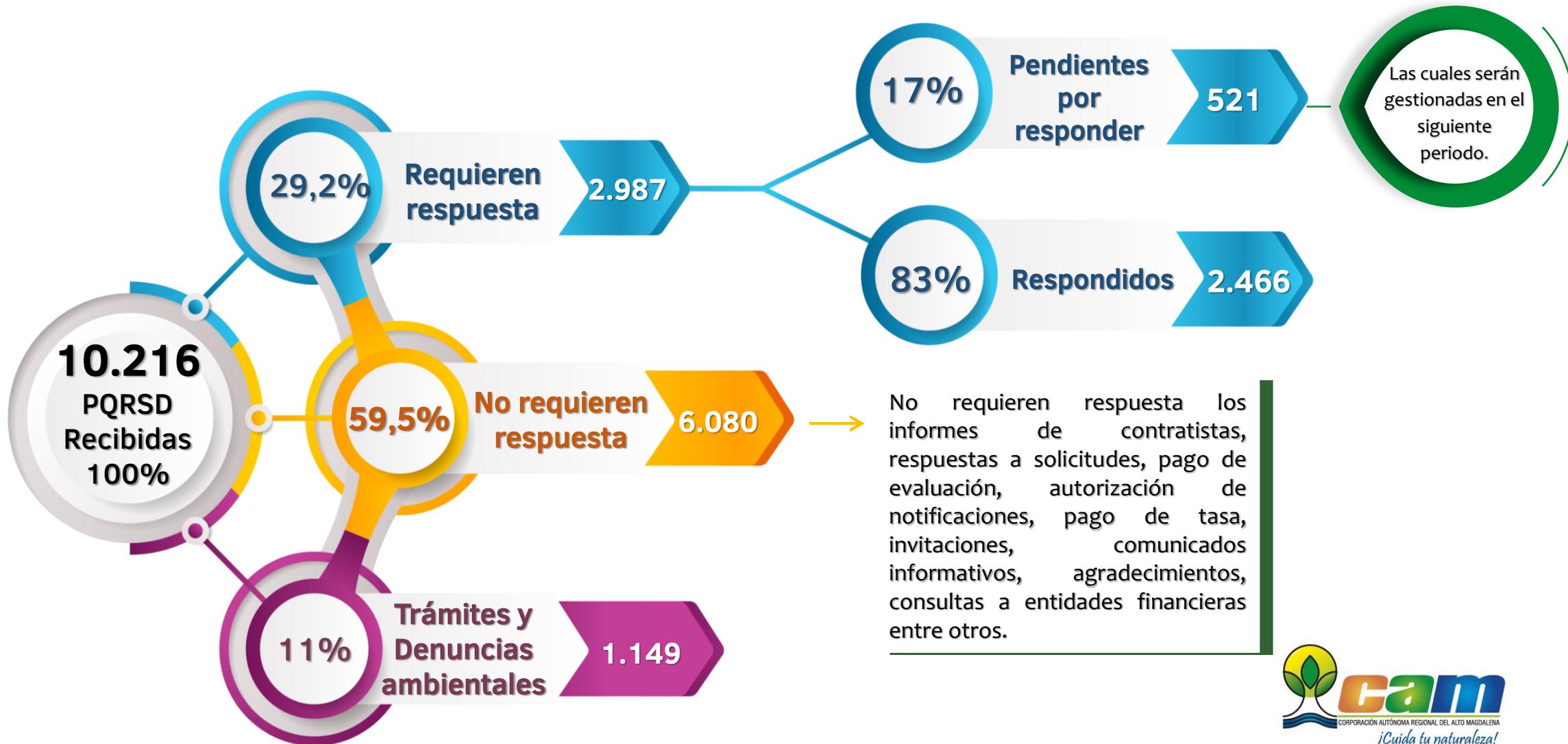
# PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



**El 22%**  
de las PQRSD fueron  
asignadas a la  
dependencia  
Dirección Territorial  
Norte.



# SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS





# QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

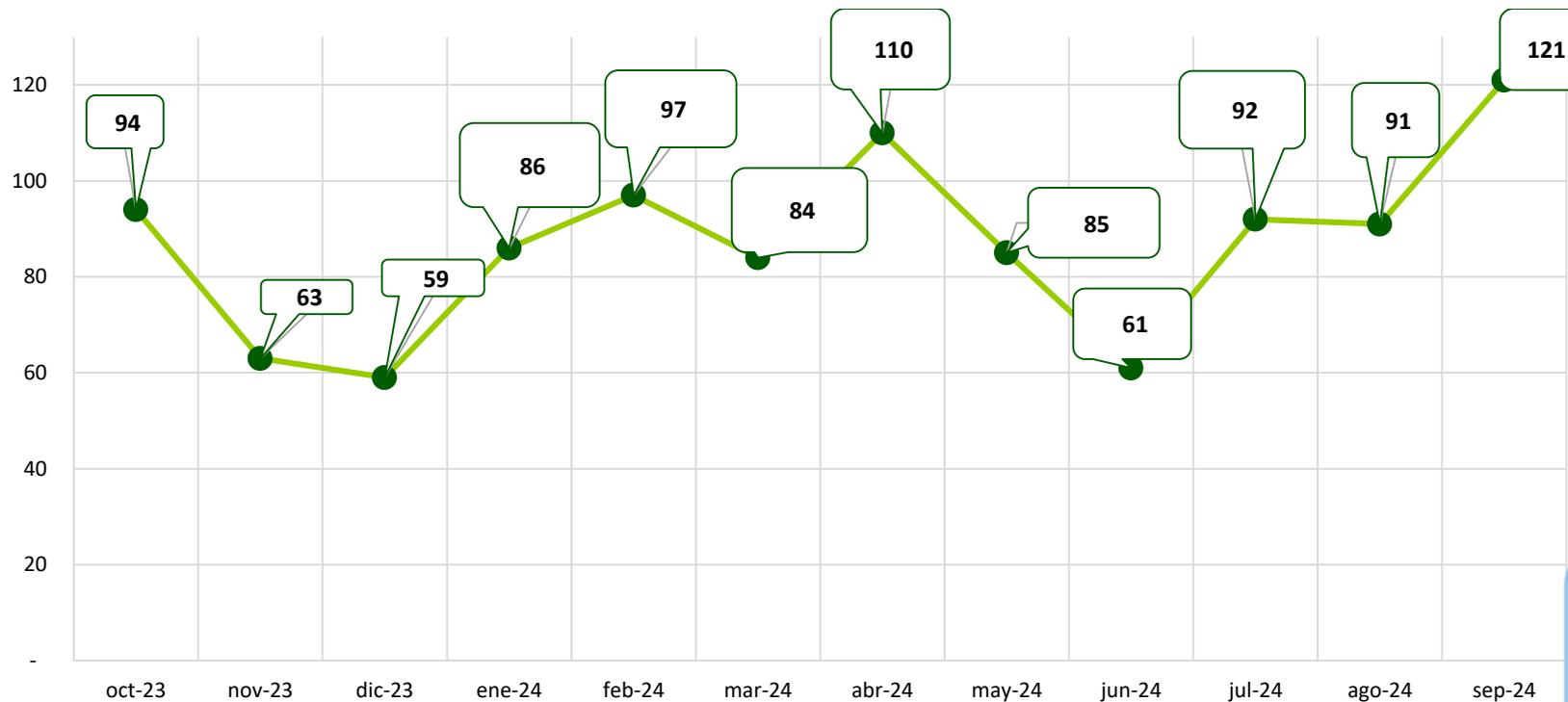


A lo largo del tercer trimestre NO se presentaron **quejas**, lo que refleja parte de la satisfacción del servicio recibido por parte de los usuarios.



Durante el trimestre se presentaron **13 reclamos** relacionados con facturación de tasas por uso de agua.

# ATENCIÓN AL CHAT



Durante el tercer trimestre del 2024, se prestó el servicio de orientación a trámites a través del Chat de la página web a 304 usuarios; es decir, se evidenció un aumento respecto al trimestre anterior en donde dicho canal tuvo tendencia a la baja con un promedio de uso de 85 chats mensuales.

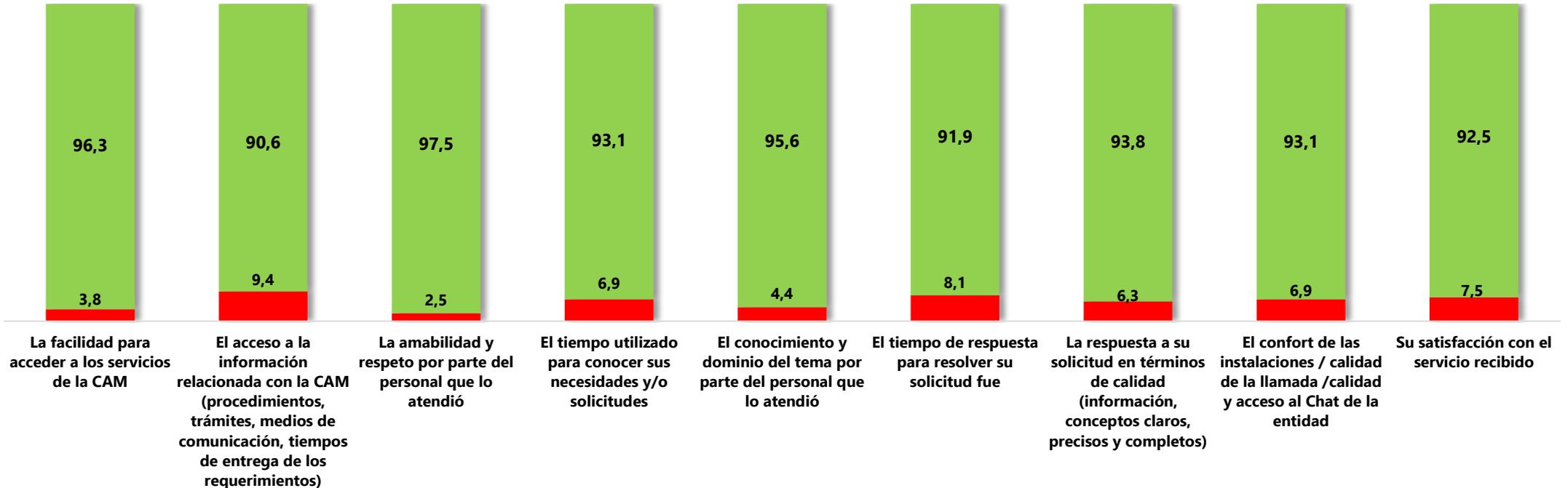




# SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

■ % INSATISFACCIÓN

■ % SATISFACCIÓN

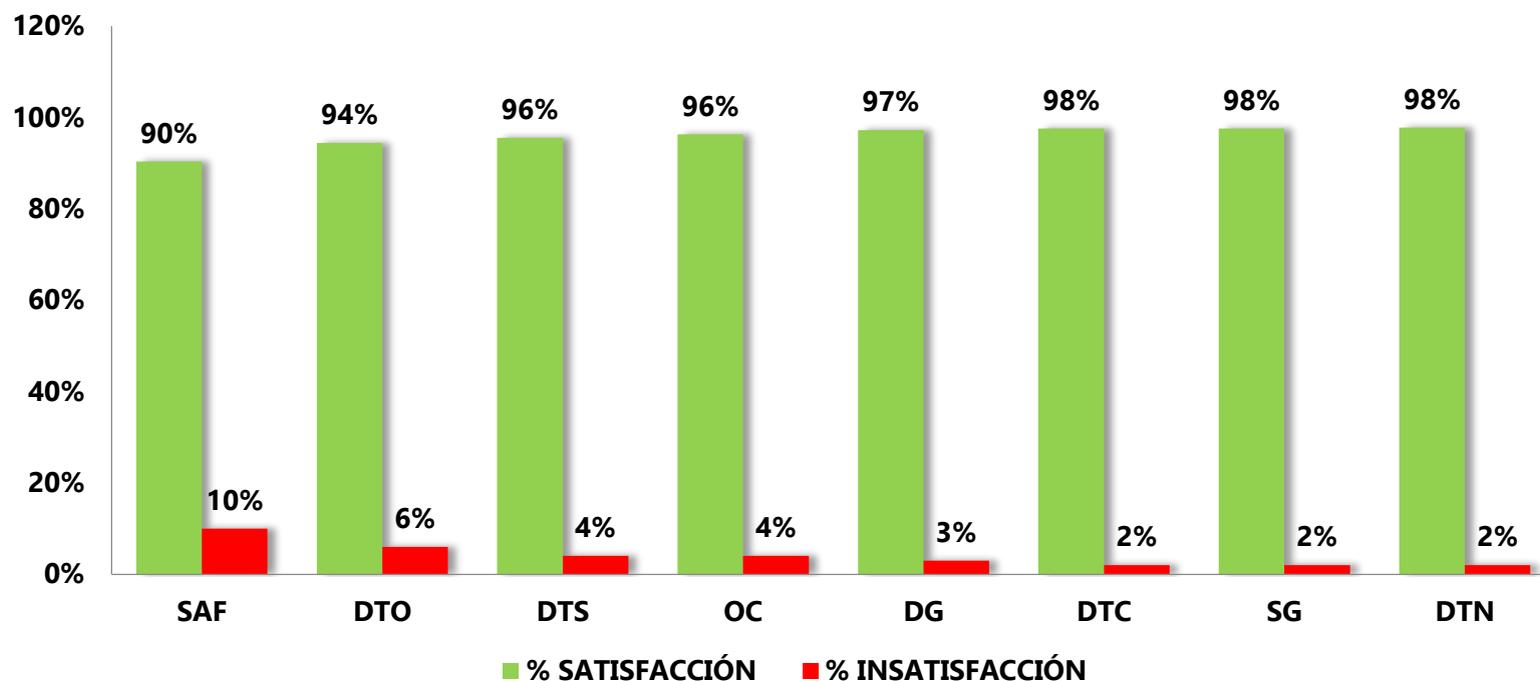


Los datos analizados en la medición de satisfacción externa para el tercer trimestre del 2024 reflejan un nivel de satisfacción de 93,8% el cual corresponde a que 1.351 de las 1440 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, esto significa que los usuarios externos 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 (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, a la fecha, todas las dependencias que ha sido evaluadas han obtenido un índice de satisfacción por encima del 90%. De esta manera se cumple con el indicador establecido por el (SGI).

# SEGUIMIENTO A PÁGINA WEB



**Transparencia**



**Atención y Servicios a la Ciudadanía**



**Participa**





# TRASLADOS POR COMPETENCIA

13

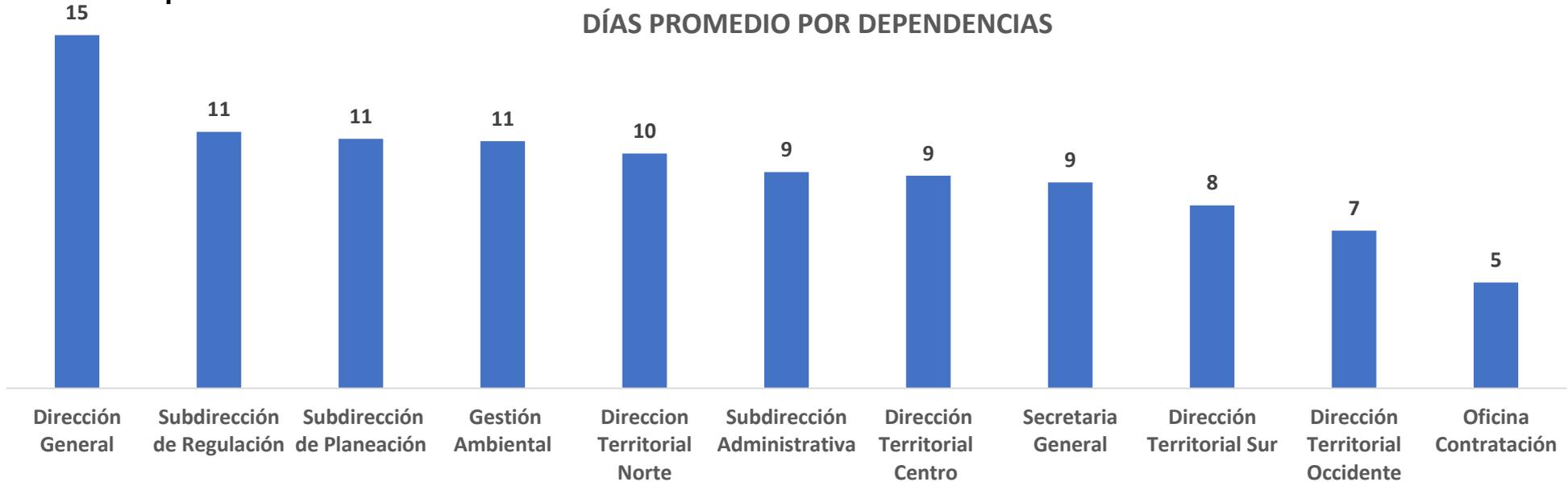
De acuerdo con la Resolución 1343-2022 en el Art. 14 - FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA: En caso que la corporación no sea competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado 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 12 solicitudes en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM en el tercer trimestre de 2024, las cuales fueron gestionadas y tramitadas por las dependencias responsables para realizar el respectivo traslado por competencia .



# TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD

La Corporación gestionó las respuesta a sus usuarios en **10** días en brindar respuesta de las PQRSD radicadas en los meses de julio a septiembre, correspondientes al tercer trimestre de 2024, de acuerdo al sistema de correspondencia de la CAM.





# 15

# RECOMENDACIONES



Cumplir con los tiempos de respuesta a PQRSD especialmente aquellos con las solicitudes de copias de Conceptos Técnicos de la atención a, ya que el criterio con el nivel más bajo de satisfacción fue el acceso a la información emitida por la Corporación.

Trabajar ágil y permanentemente entre las dependencias de la Corporación puesto que los comentarios de un importante número de usuarios externos están relacionados en las demoras en realizar visitas técnicas, específicamente cuando se solicitan cancelaciones de Concesiones de Aguas Superficiales.



Dar continuidad a las herramientas y/o estrategias de mejora que desarrolla la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM frente al servicio prestado a la ciudadanía; lo anterior con el fin de mantener el índice de Satisfacción Externa sobre el 90%.

# ¡Gracias por su Atención!



CAM



cam\_huila



@CAMHUILA



CAMHUILA



[www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co)



**cam**

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA

*¡Cuida tu naturaleza!*