

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CUIDADANO

JULIO 2025

Creado por:

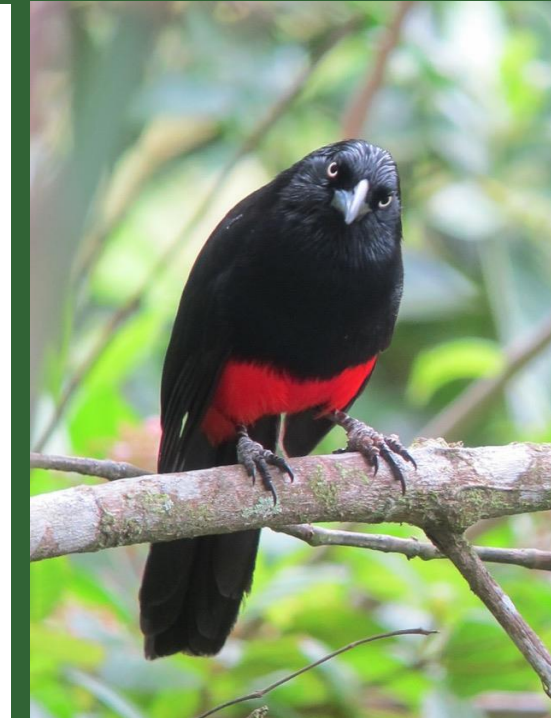
SECRETARÍA GENERAL – Servicio al ciudadano

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
12. SEGUIMIENTO A PÁGINA WEB
13. TRASLADOS POR COMPETENCIA
14. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD
15. RECOMENDACIONES





A continuación, se presenta el informe de gestión del Servicio al Ciudadano, el cual expone los resultados del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM. El seguimiento abarca los diversos canales de atención dispuestos por la entidad, así como la medición de la satisfacción del usuario externo en la sede principal y en las direcciones territoriales Centro, Occidente y Sur del departamento del Huila.

El periodo evaluado corresponde al trimestre comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025. El objetivo principal de este informe es analizar la oportunidad en las respuestas ofrecidas y formular recomendaciones dirigidas a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con miras al fortalecimiento del mejoramiento continuo institucional y al incremento de la confianza ciudadana 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 segundo trimestre del año 2025, se recibieron 7.939 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.

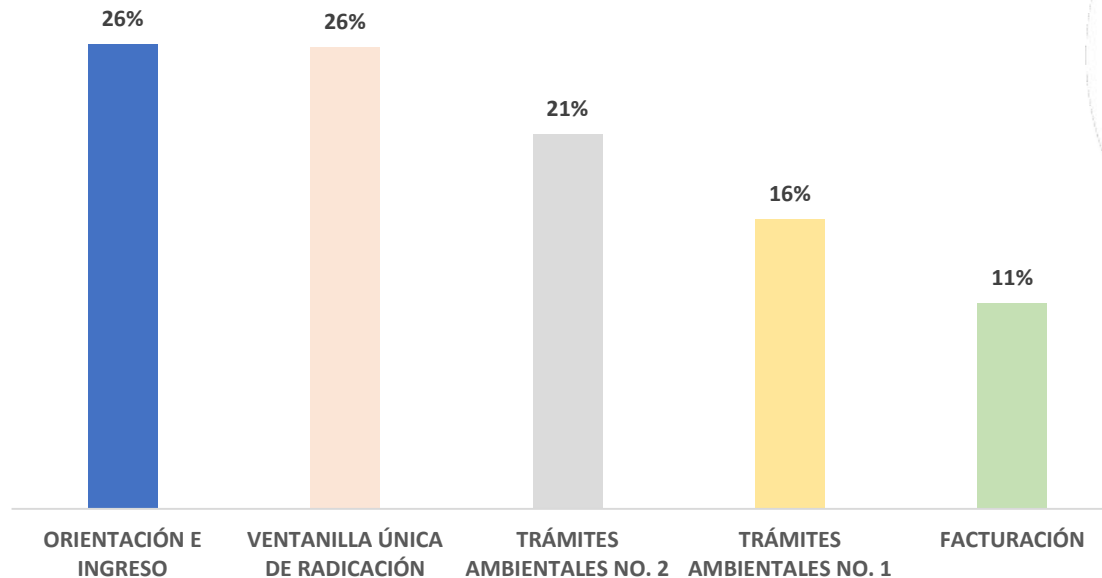


ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



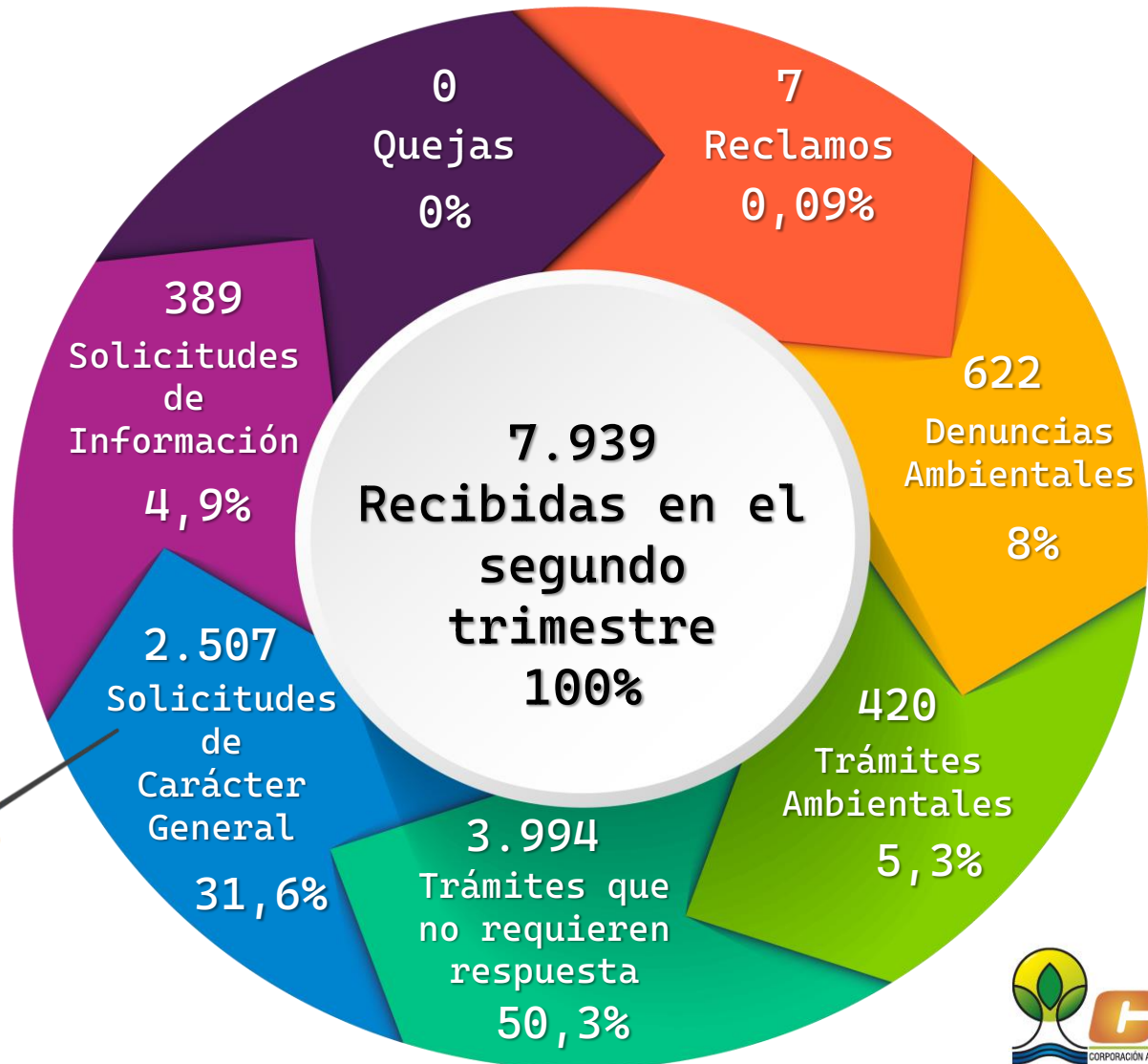
En el transcurso del segundo trimestre 2.999 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 0,7% cancelaron, 5,9% abandonaron el turno y el 93,4% fueron atendidos.

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 por ultima la Ventanilla de Facturación.



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, **182** de atención prioritaria fueron de adulto mayor, **7** de discapacitados y **1** de mujer en estado de embarazo y **1** menor de edad.

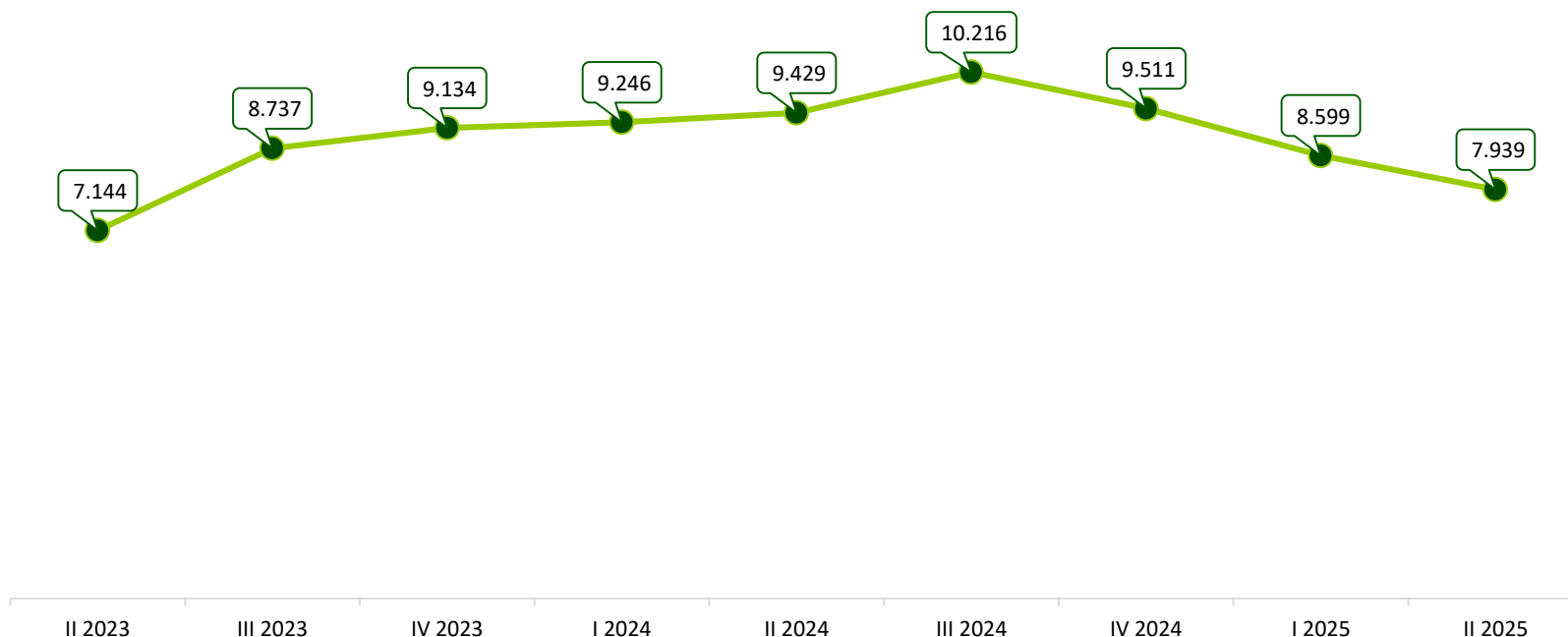
PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN





COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – TRIMESTRAL

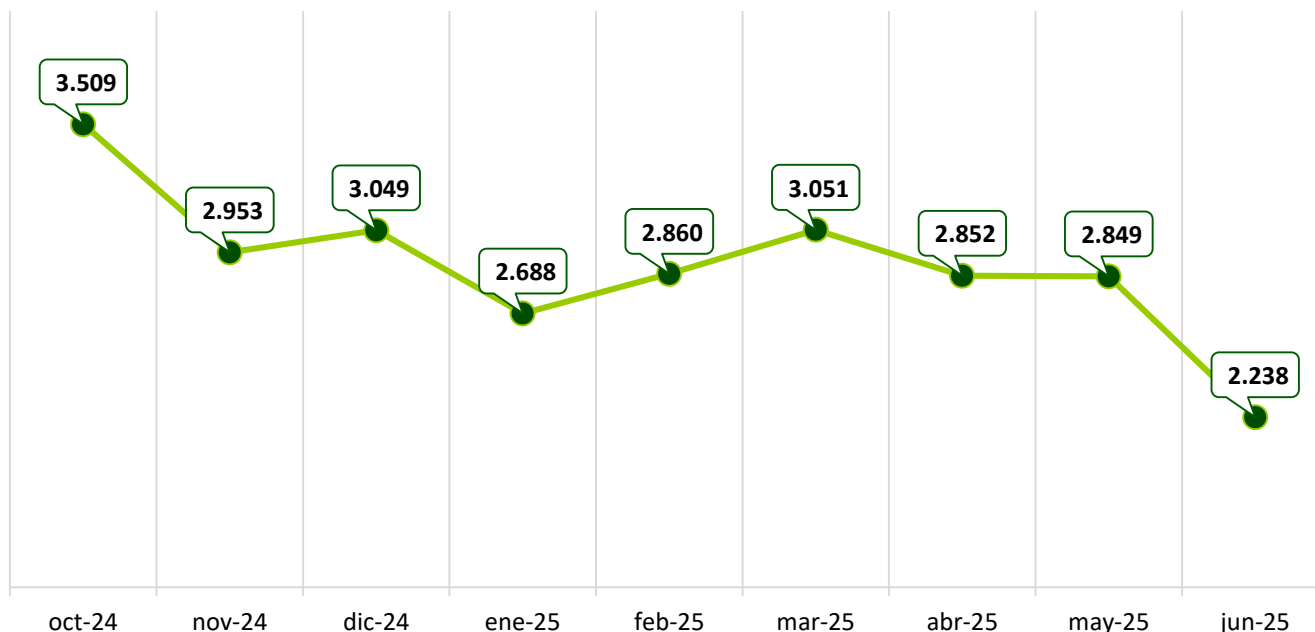
En el transcurso del segundo trimestre del año 2025 se observa una disminución de los diferentes tipos de PQRSD recibidas frente a los trimestres anteriores. Aunque las solicitudes de información, de carácter general, quejas, reclamos, denuncias y trámites ambientales aumentaron, la tendencia a la baja se debe al 9,6% menos en los trámites que no requieren respuesta.



Frente al trimestre anterior, disminuyó el número de PQRSD recibidas en **660**, es decir el **8%**



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – MENSUAL



Durante el periodo analizado se muestra una disminución progresiva en el número de solicitudes presentadas a lo largo del periodo analizado. Esta reducción podría deberse a mejoras en la atención al ciudadano.

PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

5.481



Formulario de Página web:

120



Personal:

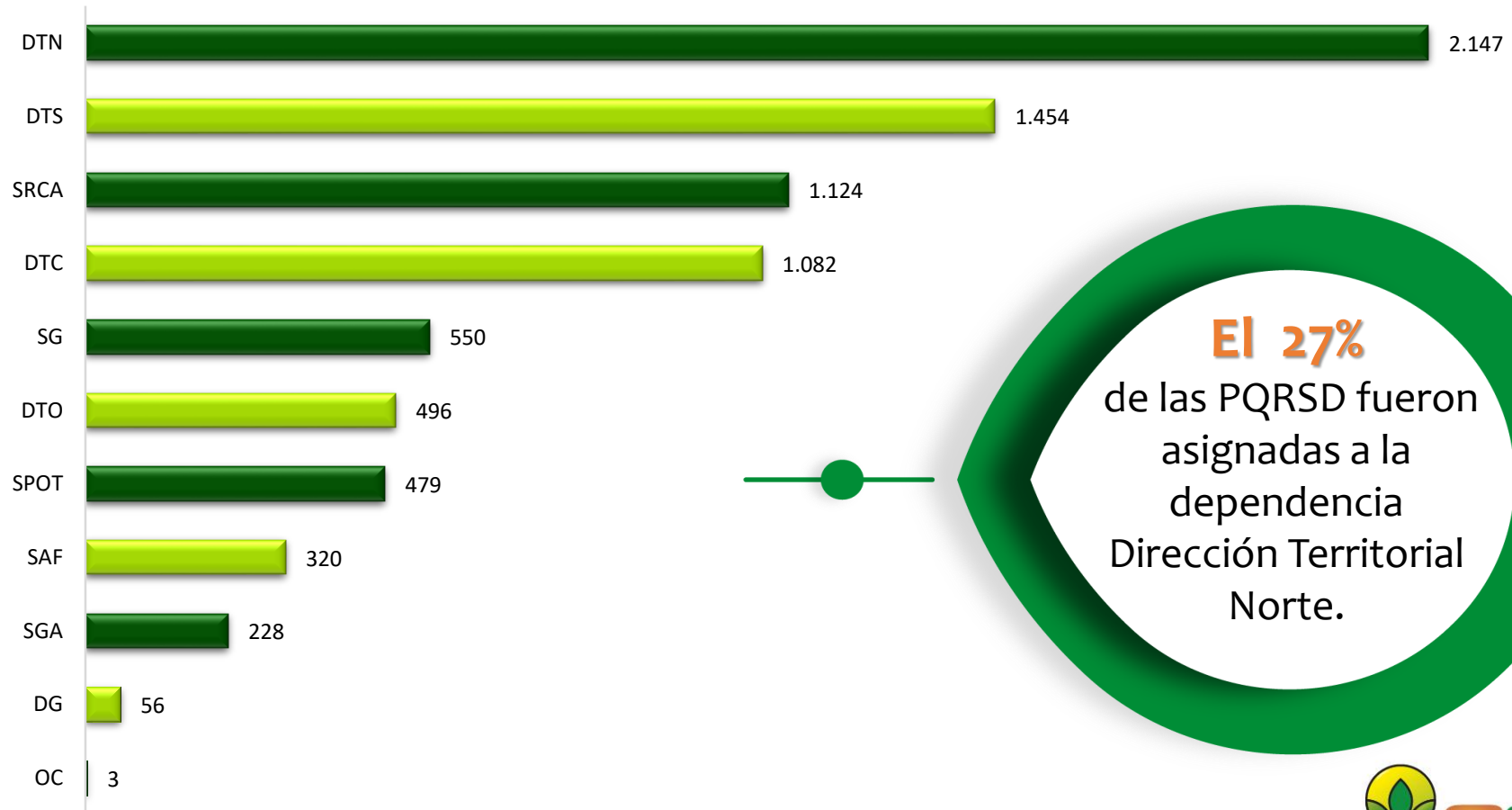
2.260



Telefónico:

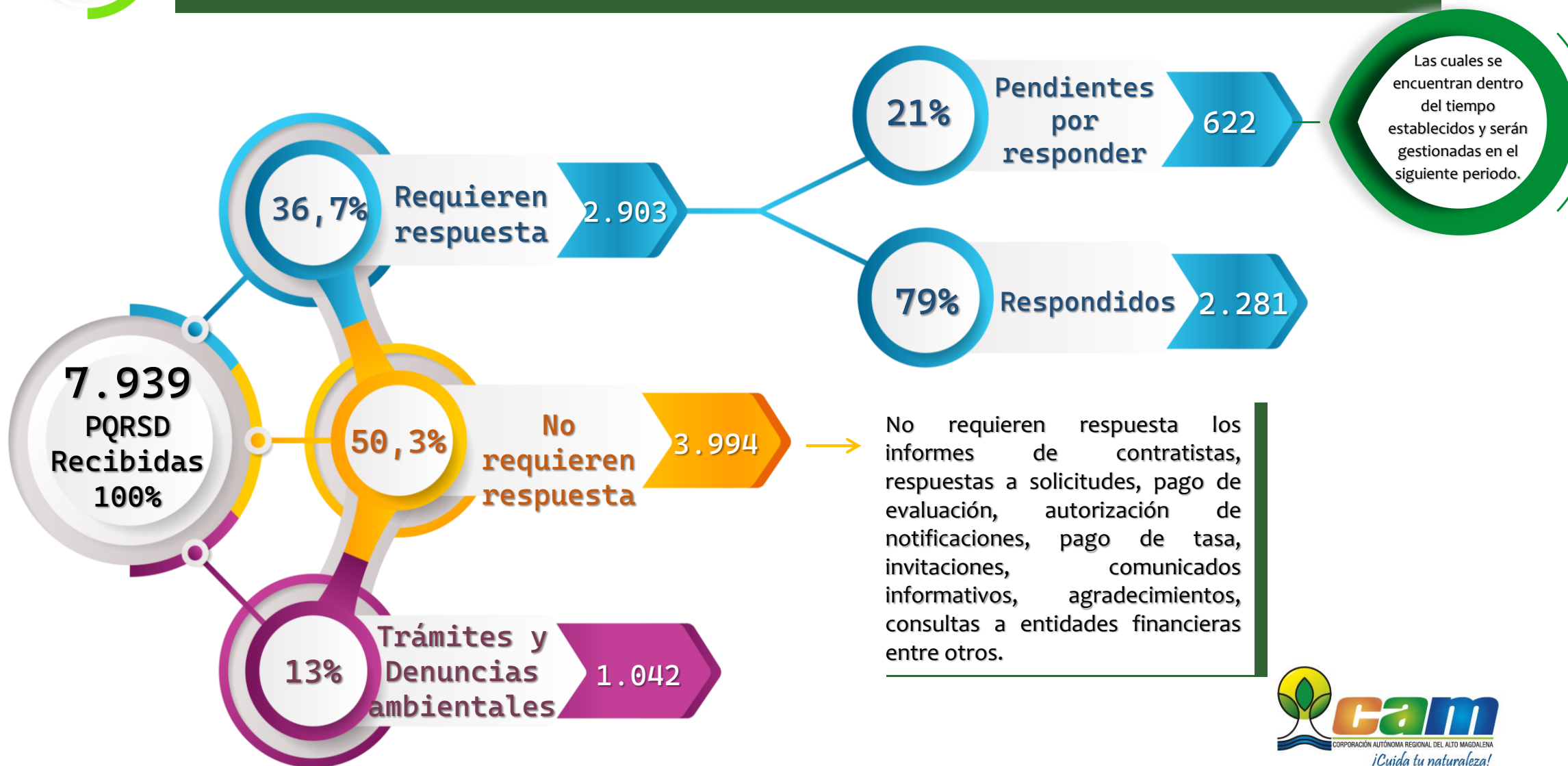
78

PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA





SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS





QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

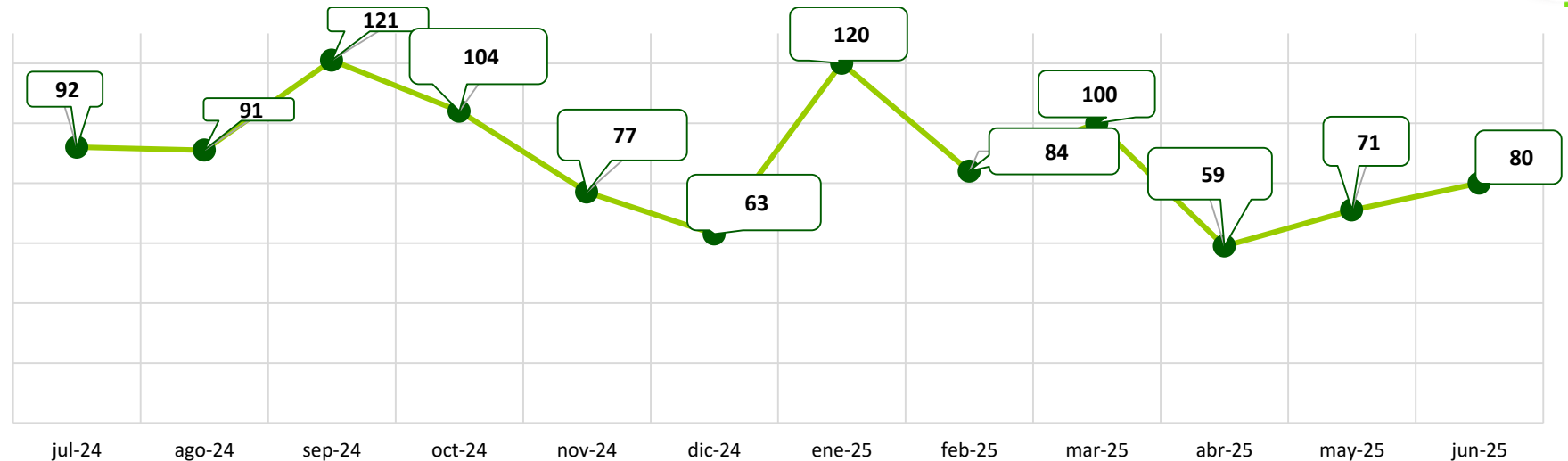


A lo largo del segundo trimestre **no** se presentaron queja; esta fue atendida de manera oportuna.



Durante el segundo trimestre se presentaron 7 reclamo relacionado con facturación de tasas por uso de agua.

ATENCIÓN AL CHAT

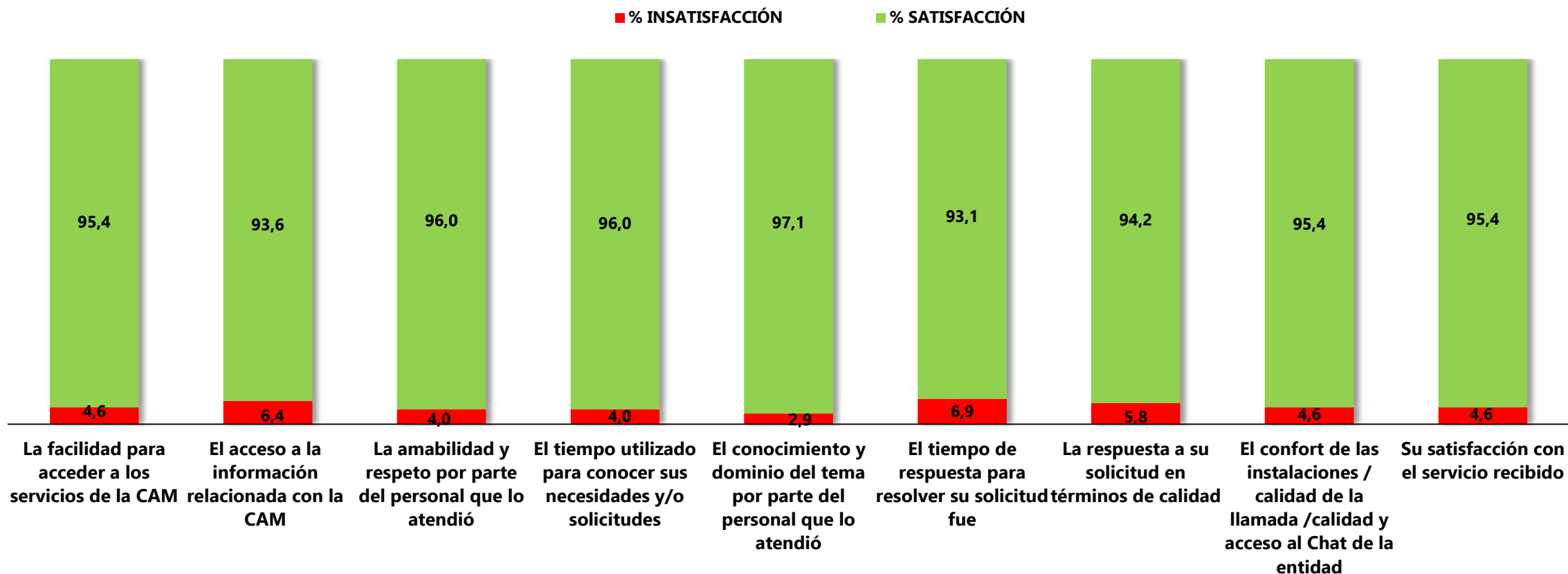


Durante el segundo trimestre del 2025, se observa una mejora progresiva en la atención al chat. En abril de 2025 se registraron **59** interacciones, que aumentaron a **71** en mayo y luego a **80** en junio. Esta tendencia positiva sugiere que cada vez más personas están utilizando este canal para comunicarse, posiblemente por una mayor confianza en el servicio o una mejor visibilidad del canal.

Así mismo también se puede indicar que se están gestionando de forma más efectiva las solicitudes a través del chat, lo que refuerza su utilidad como herramienta de atención al ciudadano.

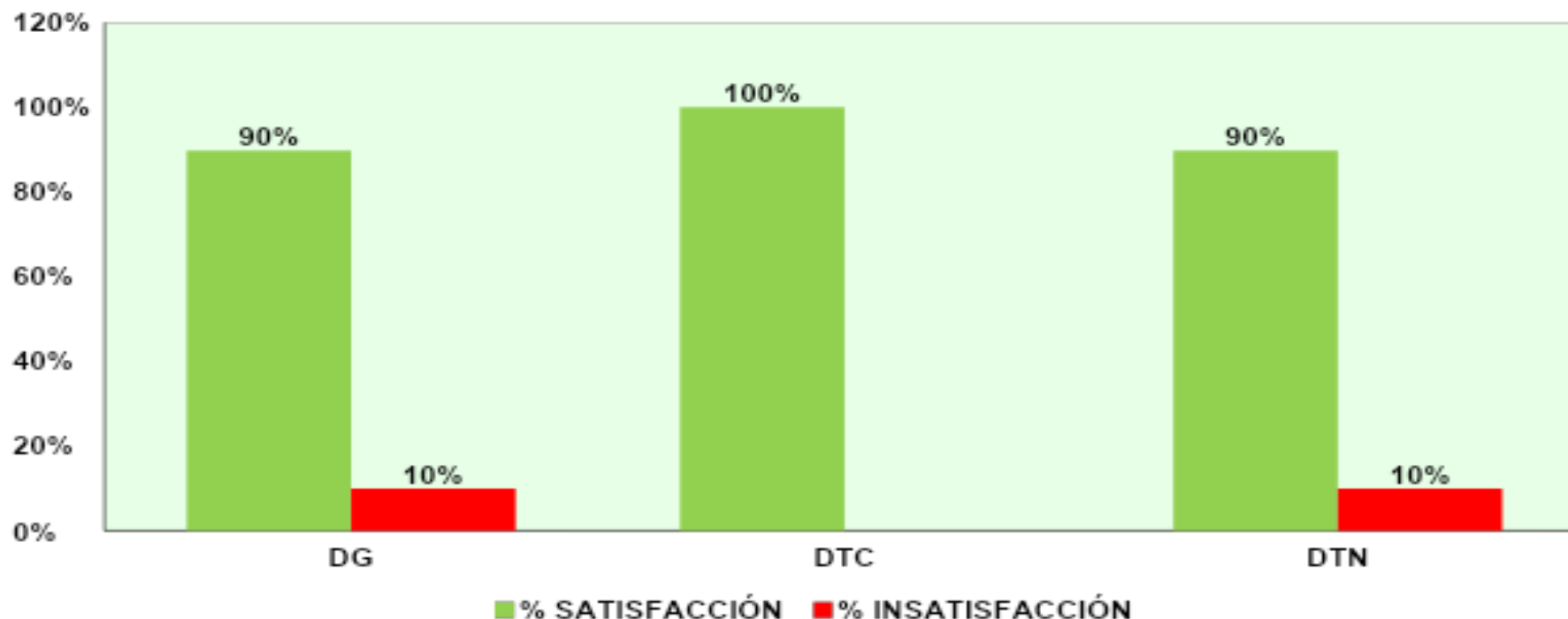


SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO



Los datos analizados en la medición de satisfacción externa para el segundo trimestre del 2025 reflejan un nivel de satisfacción de 95% el cual corresponde a que 1.481 de las 1.557 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, las dependencias que han sido evaluadas (Dirección General DG, Dirección Territorial Centro DTC y Dirección Territorial Norte DTN) obtuvieron un índice de satisfacción por encima del 90%; cumpliendo así con el indicador establecido por el Sistema Integrado de Gestión (SGI).



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.

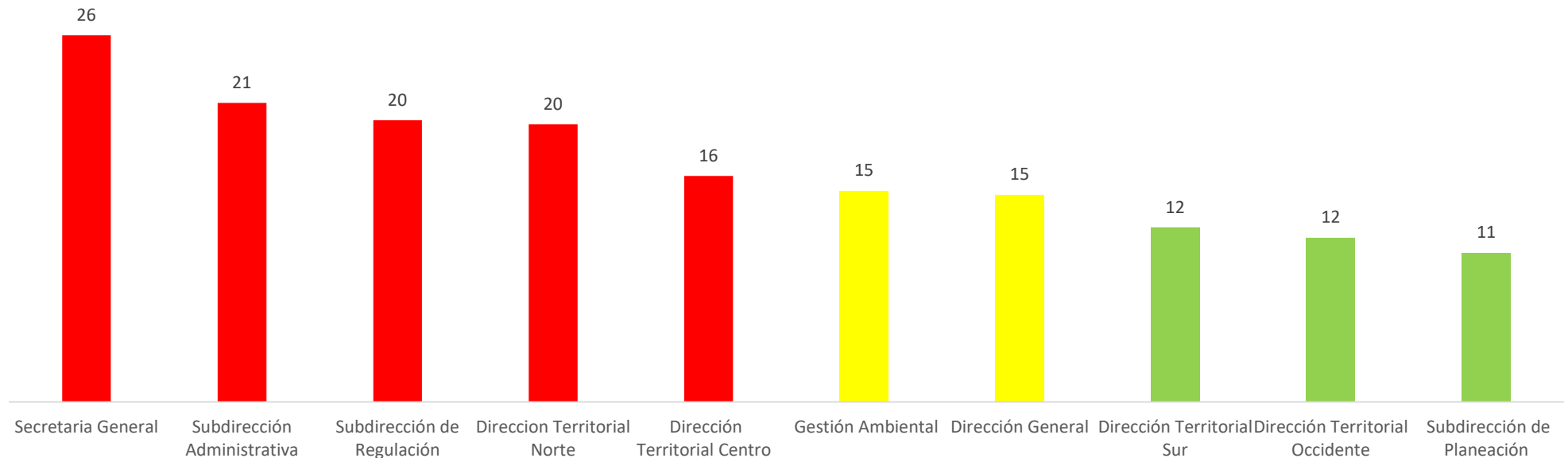
Se recibieron 37 solicitudes en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM en el segundo trimestre de 2025, las cuales fueron gestionadas y tramitadas por las dependencias responsables para realizar el respectivo traslado por competencia .



TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD

14

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 segundo trimestre de 2025. El tiempo promedio general de respuesta fue de **16** días hábiles.





Mantener las estrategias que tienen como propósito agilizar los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes, ya que ha demostrado buenos resultados; esto se evidencia en una mejor calificación de dicho aspecto en el indicador de Satisfacción Externa, respecto al trimestre anterior.



Orientar a cada una de las dependencias para fortalecer el trabajo y cooperación entre dependencias, permitiendo de esta manera que el flujo de información sea más claro y oportuno.



Promover el acceso a la información de la Corporación a través de herramientas tecnológicas, virtuales y/o físicas a fin de facilitar la comprensión de la ciudadanía sobre los diferentes trámite y servicios que ofrece la Corporación.

Continuar con los planes de acción designados por el Sistema Integrado de Gestión (SGI) con miras de garantizar que el índice de Satisfacción Externa siga siendo $\geq 90\%$.



¡Gracias por su Atención!



CAM



cam_huila



@CAMHUILA



CAMHUILA



www.cam.gov.co

