

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

MAYO 2026

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 E INTERNO
12. SEGUIMIENTO A PÁGINA WEB
13. TRASLADOS POR COMPETENCIA
14. TIEMPOS DE RESPUESTAS A LAS PQRSD – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
15. RECOMENDACIONES



1

INTRODUCCIÓN



Presentación del informe de gestión del servicio al ciudadano, en el cual se exponen 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. Además, este informe recopila la información gestionada a través de los distintos canales de atención, así como el nivel de satisfacción del usuario externo e interno en la sede principal y en las Direcciones Territoriales ubicadas en el departamento del Huila, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026.

Su propósito es evaluar la oportunidad en las respuestas y formular recomendaciones dirigidas a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de fortalecer el mejoramiento continuo de la Corporación y reafirmar la confianza de la ciudadanía en las entidades del Estado.



ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Programa de Transferencia y Ética Pública 2025 - 2027 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 <https://www.cam.gov.co>, se encuentra disponible dicha información y con acceso directo, para que los usuarios consulten los temas de su interés.



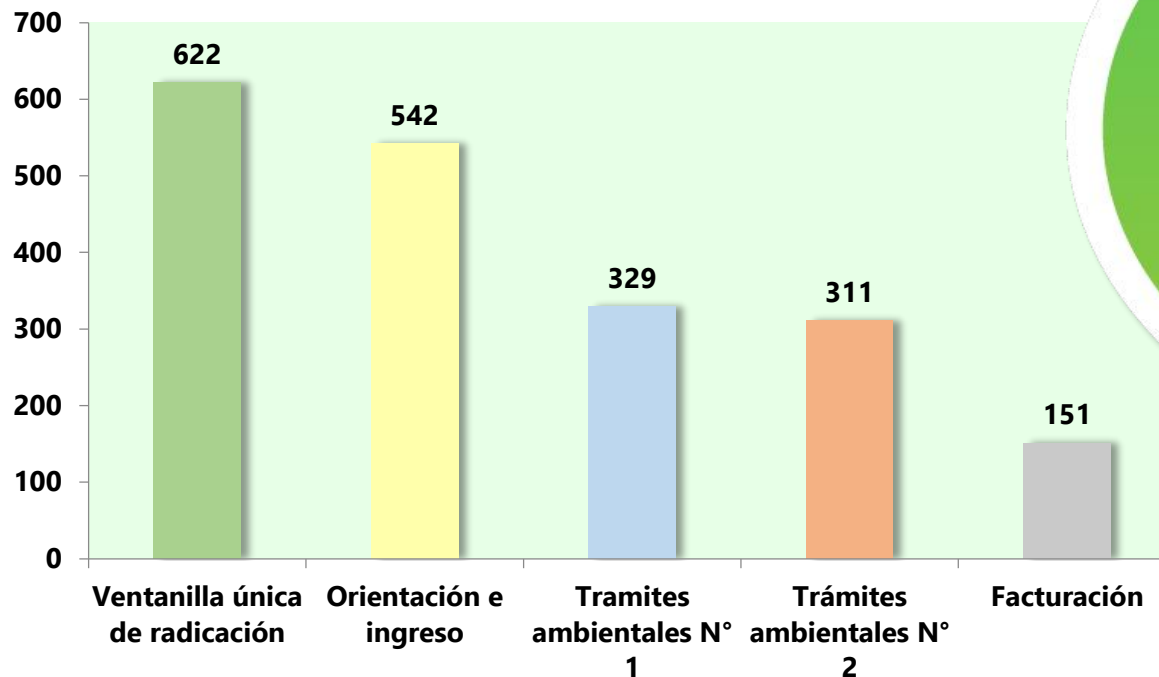
De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2026, se recibieron 7.748 PQRSD. Conforme a lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas peticiones, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



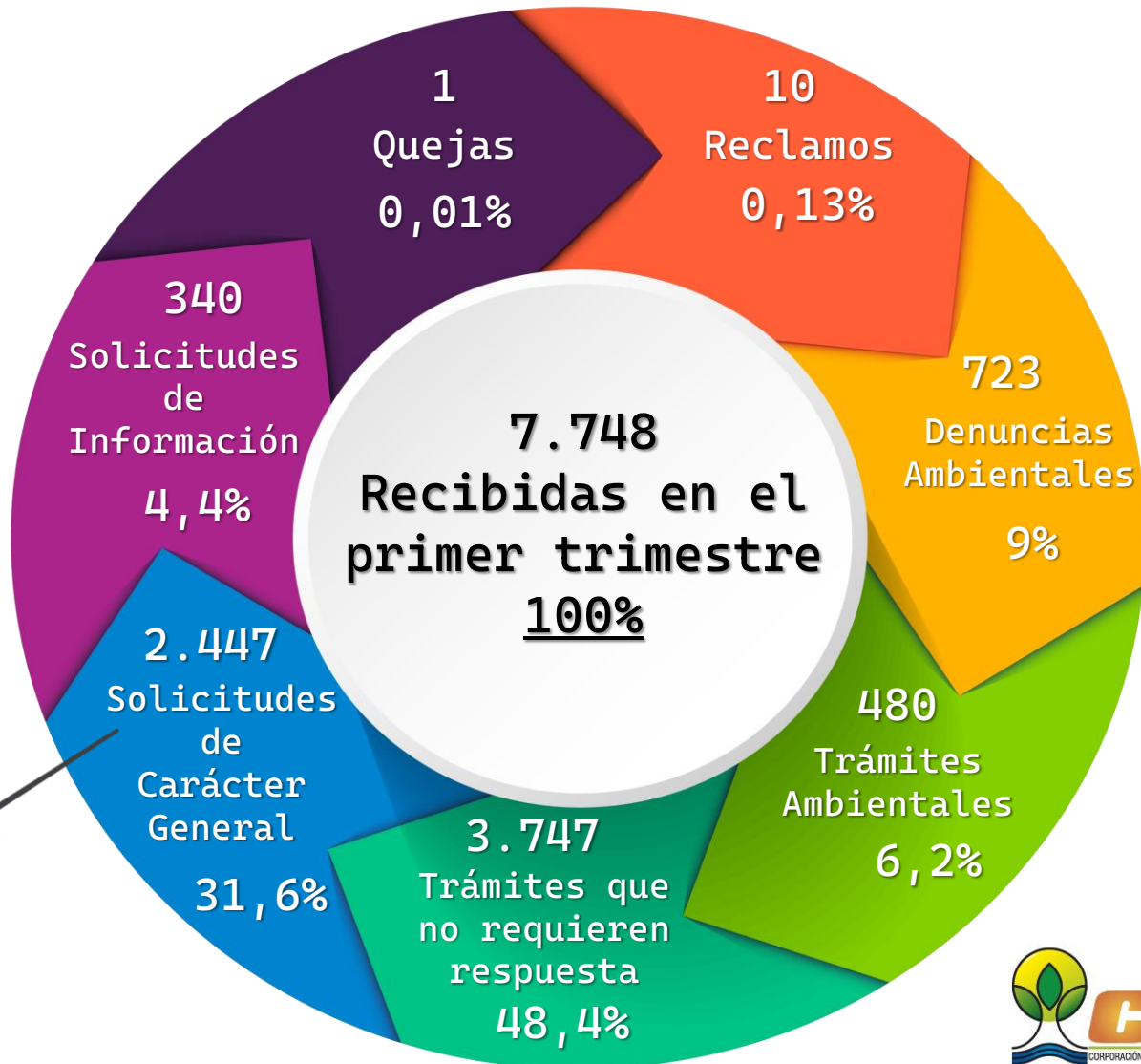
A lo largo del primer trimestre, 2,227 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 0,99% cancelaron, 8,95% abandonaron el turno y el 90,06% fueron atendidos.

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



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, **126** de atención prioritaria fueron de adulto mayor, **4** de discapacitados y **2** de mujer en estado de embarazo. En este trimestre no solicitaron turno menores de edad

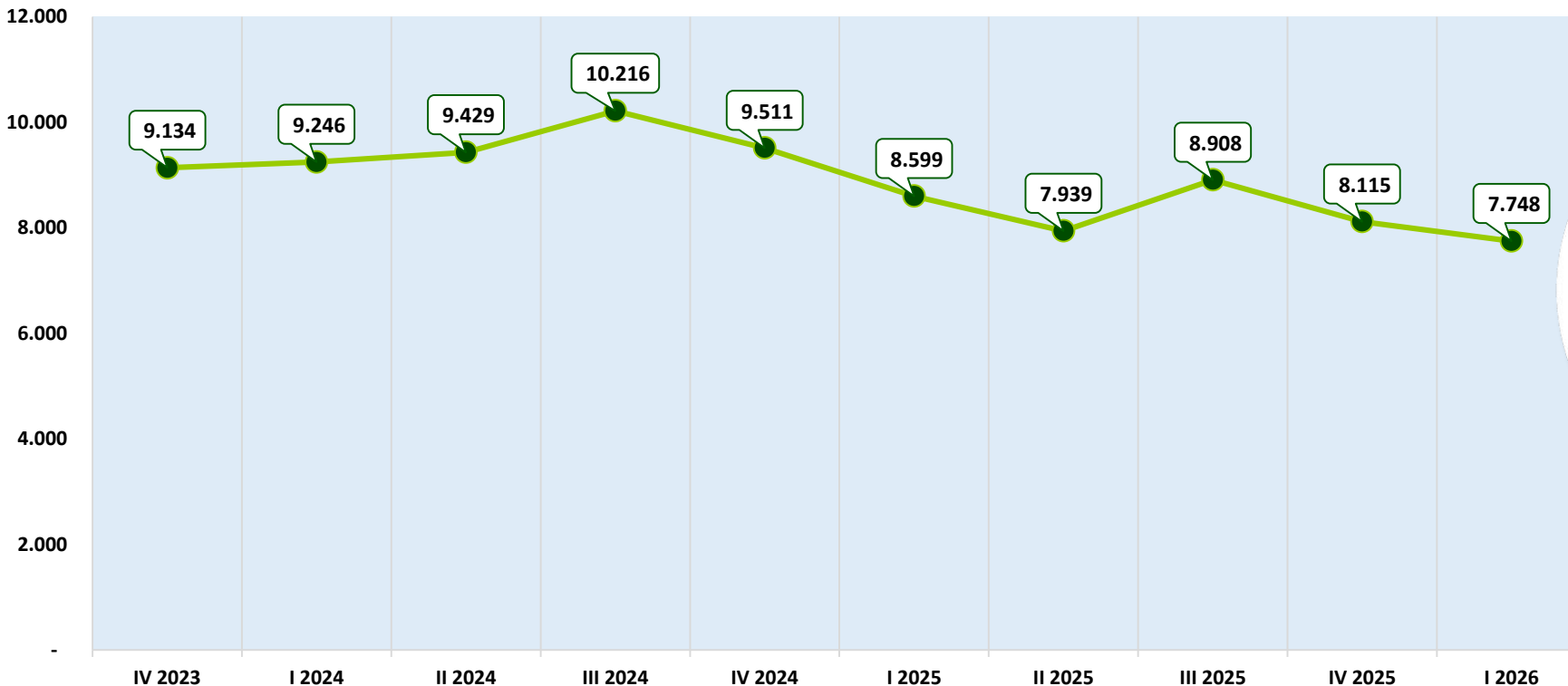
PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN





COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – TRIMESTRAL

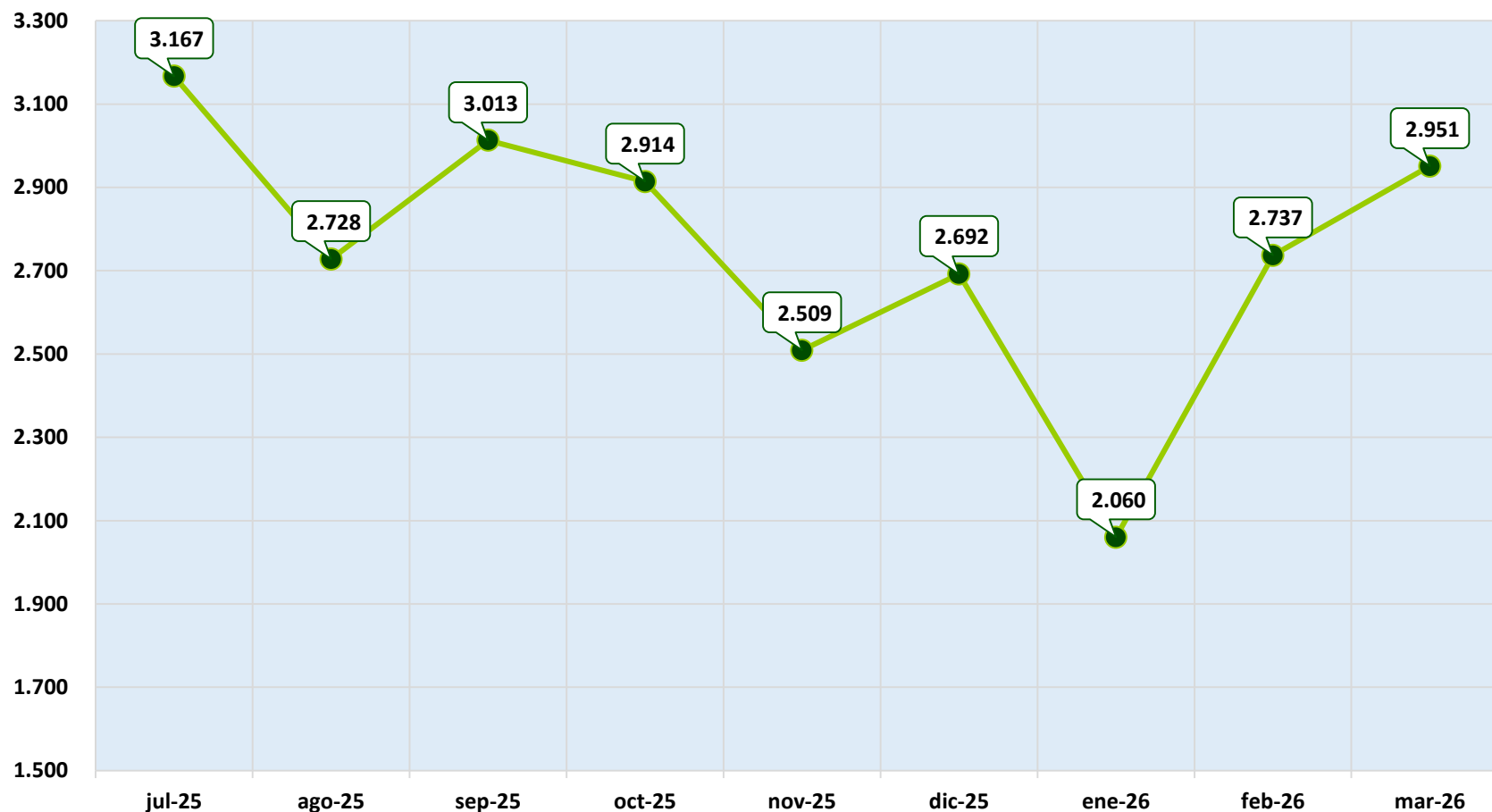
Durante el primer trimestre del año 2026 se observa una leve disminución de PQRSD recibidas frente al trimestre anterior. Este comportamiento se manifiesta por la reducción de las denuncias ambientales y los trámites relacionados con permisos y/o licencias ambientales. No obstante, las solicitudes de carácter general si reflejan un aumento ya que ocupan el 31% del total de PQRSD.



Frente al trimestre anterior, disminuyó el número de PQRSD recibidas en **367**, es decir el **4,5%**



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES – MENSUAL

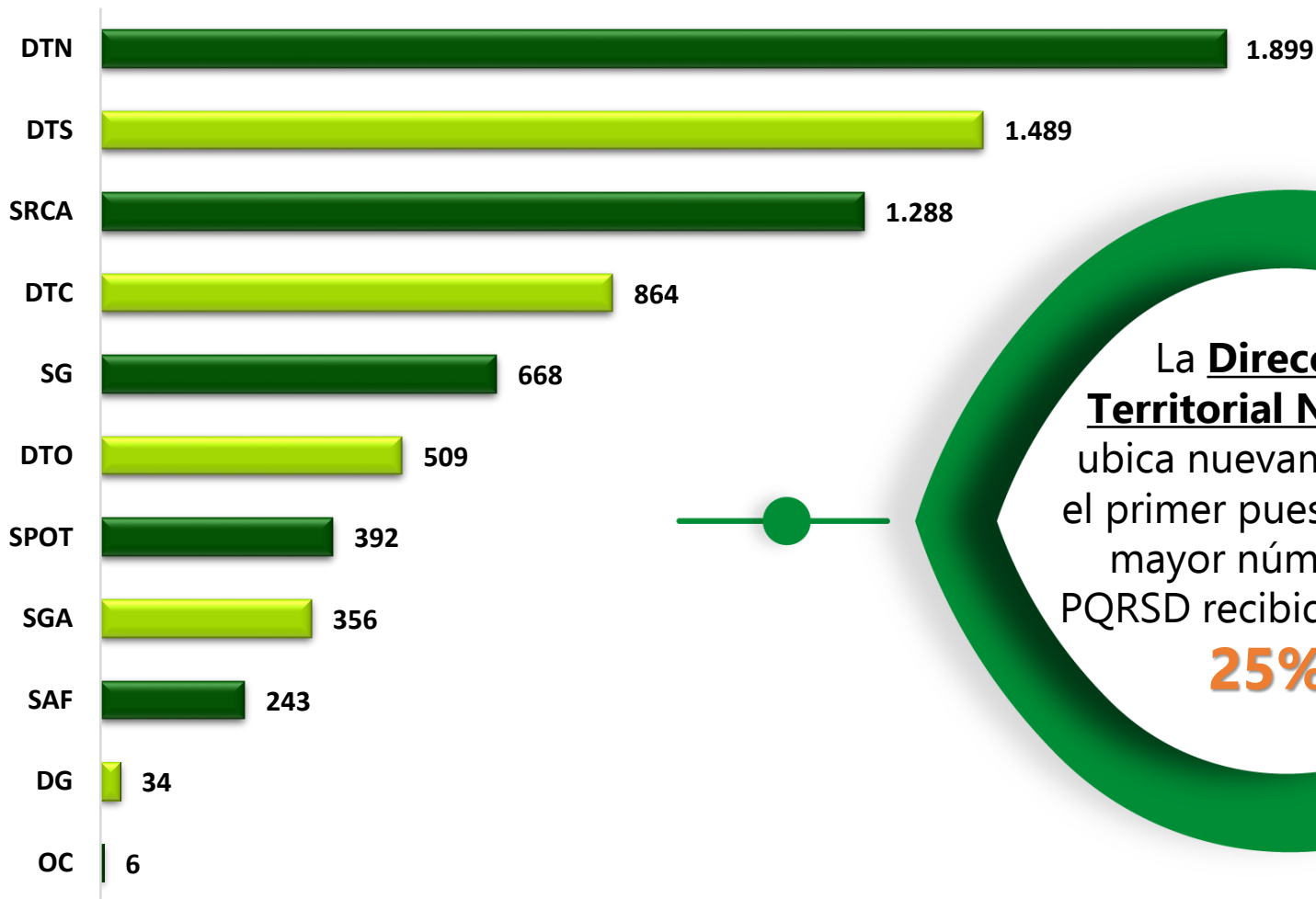


Aunque el periodo en evaluación inició con una reducción de PQRSD en el mes de enero, el trimestre finalizó con un aumento del 43% en la recepción por mensual de PQRSD.

PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



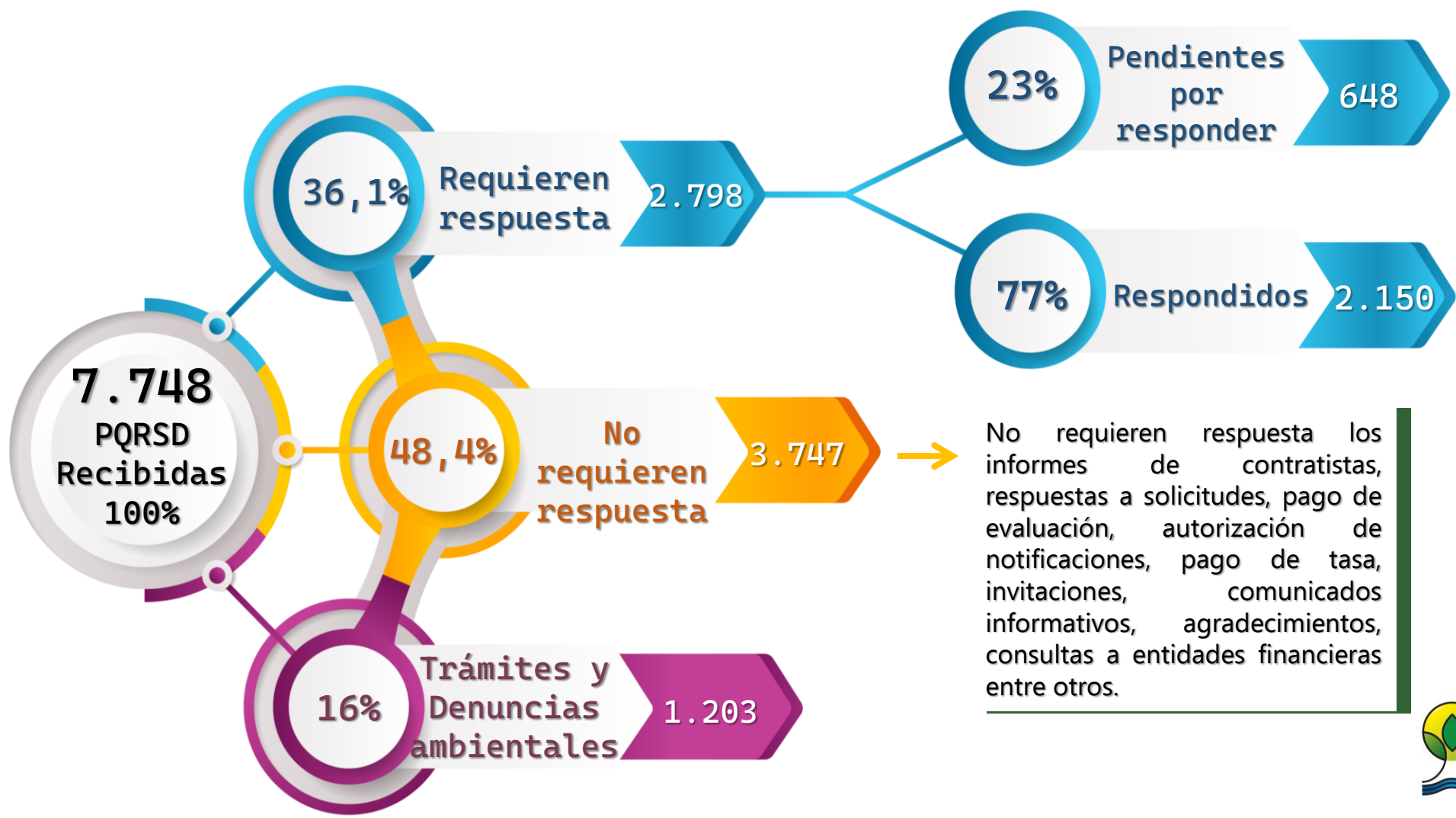
PQRS D ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



La **Dirección Territorial Norte** se ubica nuevamente en el primer puesto con el mayor número de PQRS D recibidas con el **25%**.



SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS



Las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo y se encuentran en los términos establecidos.

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.



QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS



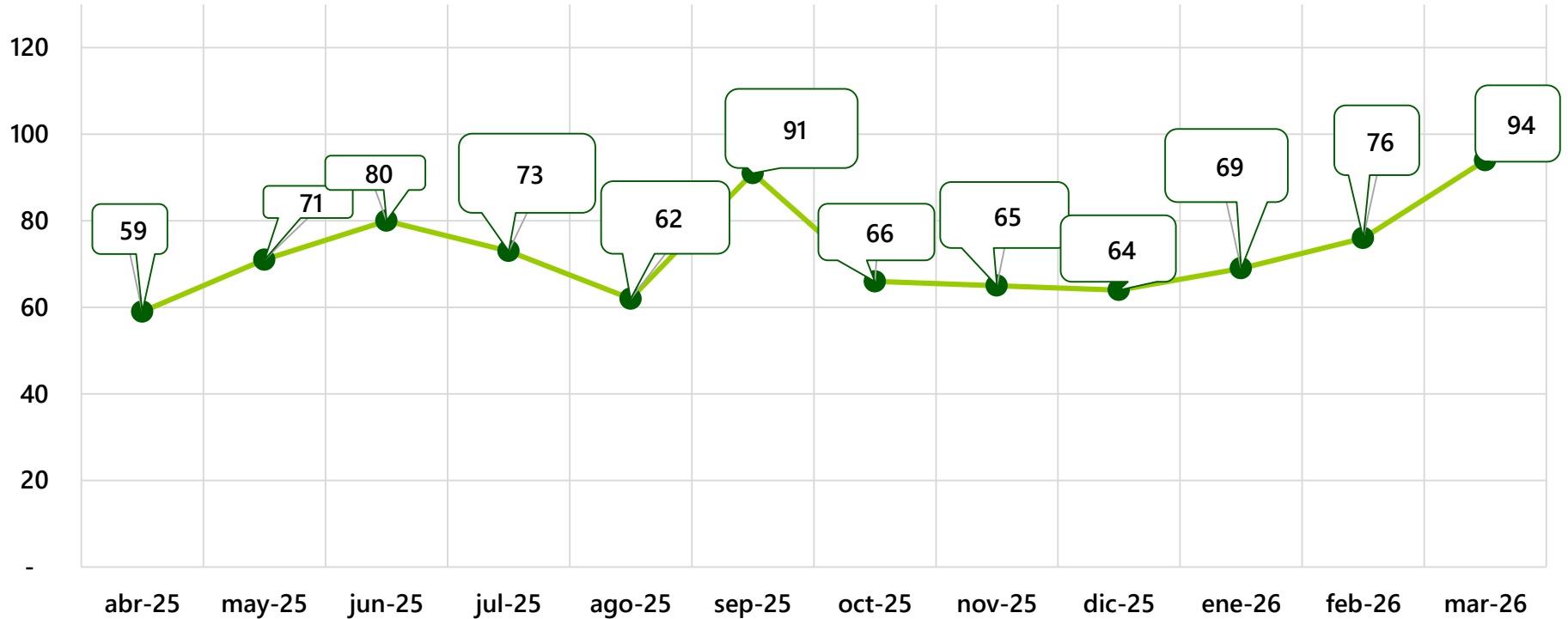
A lo largo del primer trimestre se presentó 1 queja. Esta fue atendida dentro de los términos establecidos por la ley.

Consecutivo	Asunto	Estado	Fecha de respuesta
1315	Queja por presunta falsificación de experiencia laboral de funcionarios y solicitud de seguimiento	Cerrado	19/02/2026



Durante el periodo en evaluación se presentaron **10 reclamos** relacionados con facturación de tasas por uso de agua, por embargos sin comunicaciones previas y por fallos en los pagos en línea por página web.

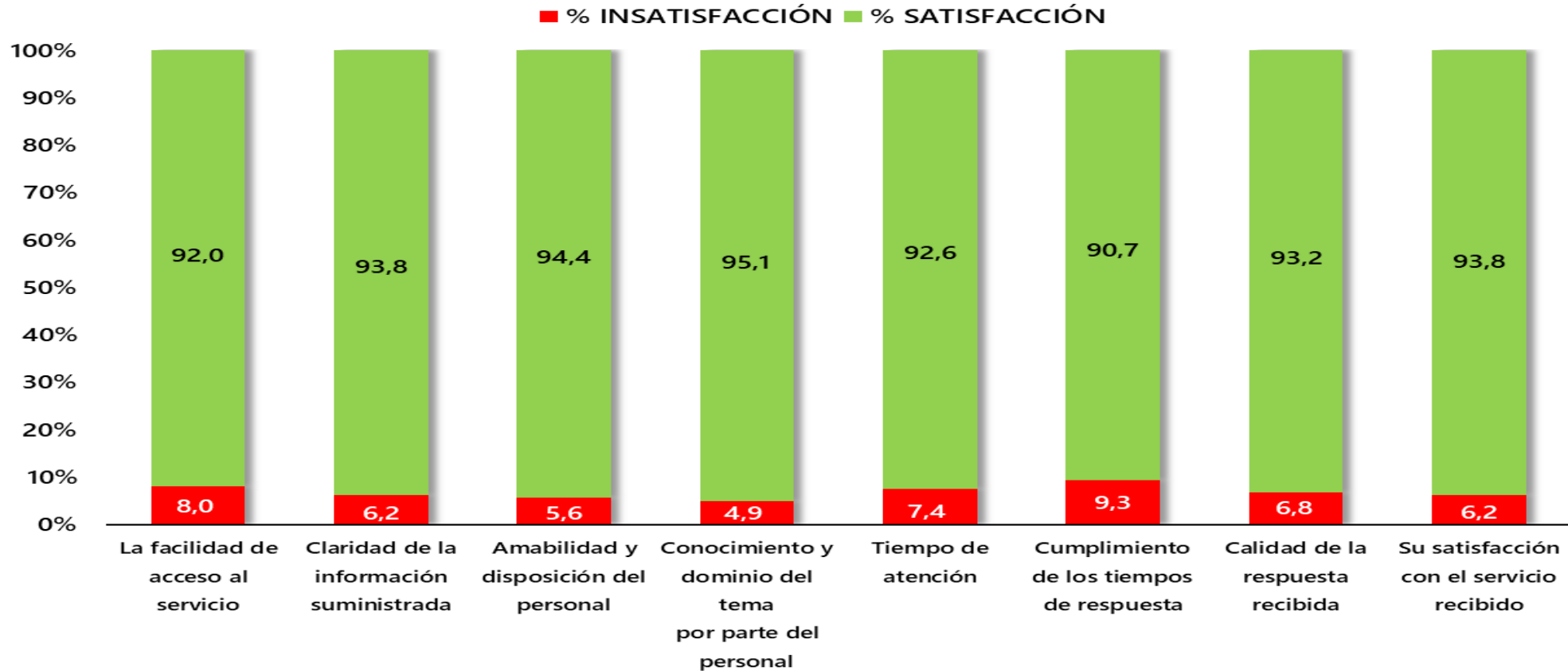
ATENCIÓN AL CHAT



En el desarrollo del primer trimestre del 2026, se registraron **239** interacciones a través del Chat en línea de la página web de la CAM; un promedio de 80 chats por mes.

A comparación de los meses anteriores donde se evidenciaba una constante en el número de chat recibidos por mes, entre enero y marzo del año 2026 aumentaron las atenciones vía chat en línea, lo que impulsa el fortalecimiento progresivo de este canal de atención.

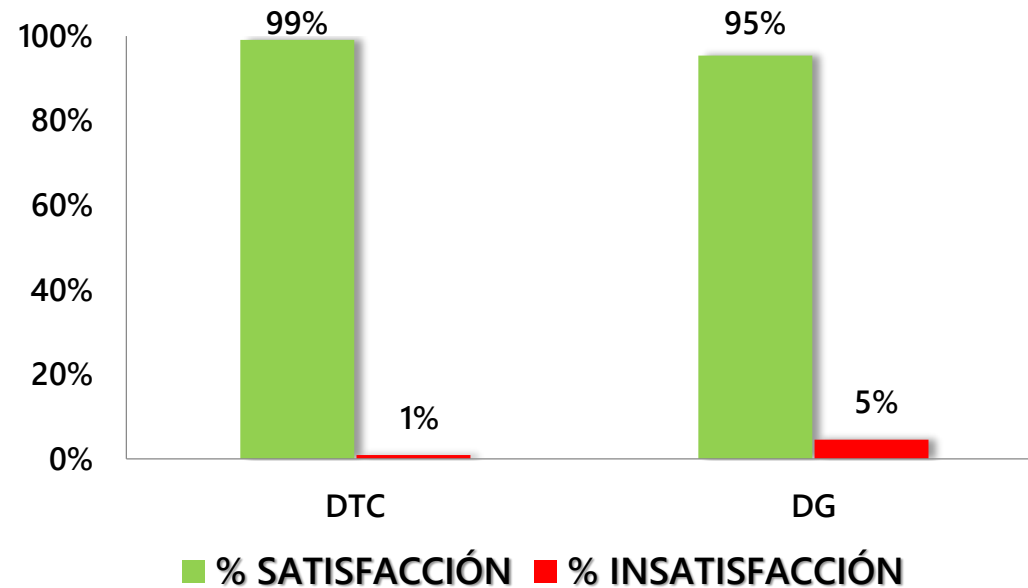
SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO



Los datos analizados en la medición de satisfacción externa en el primer trimestre del 2026 reflejan un nivel de satisfacción de 93,2% el cual corresponde a que 1.208 de las 1.296 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, por lo tanto, los usuarios externos se encuentran satisfechos con las condiciones en que presta el servicio de la Corporación; así se cumple la meta planteada en el Sistema Integrado de Gestión (SGI) que es $\geq 90\%$.



SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO



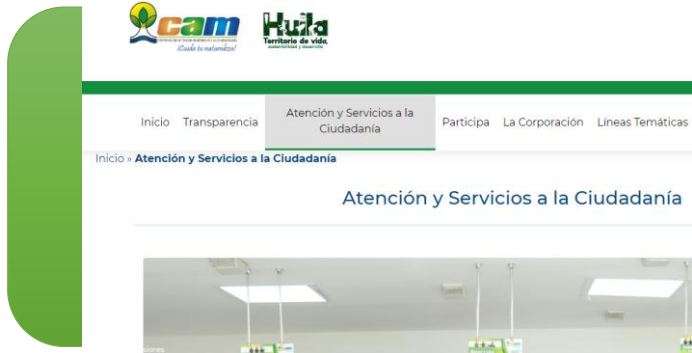
De acuerdo a los datos obtenidos en la medición de Satisfacción Interna en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM durante el primer trimestre de 2026, las dos dependencias evaluadas obtuvieron un índice de satisfacción igual o superior al 90%; cumpliendo así con el indicador establecido por el Sistema Integrado de Gestión (SGI).

12

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 remitario al peticionario o en caso de no existir entidad competente así se lo comunicará*".

De acuerdo con lo anterior, se recibieron **52** solicitudes en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM en el primer trimestre de 2026, las cuales fueron gestionadas para realizar el respectivo traslado por competencia.

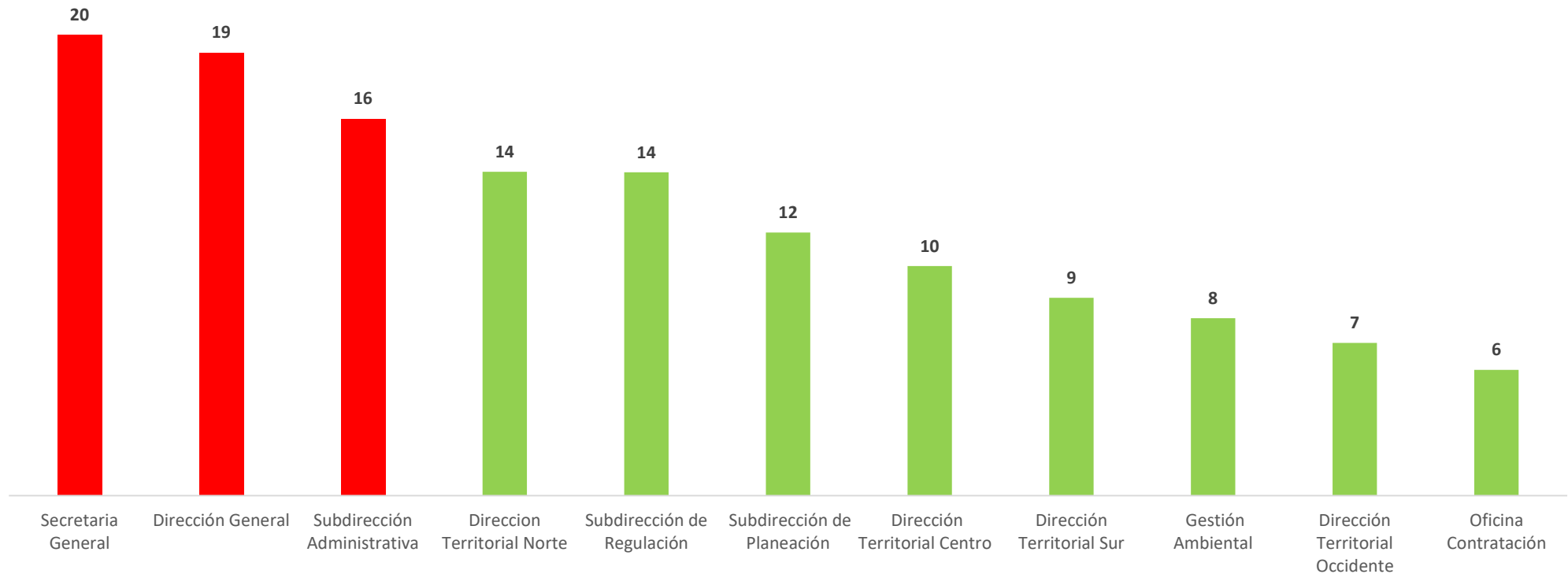
Respecto al trimestre anterior hubo un aumento del 14,6% de estos traslados por competencia; la mayoría de estos están relacionados con el procedimiento para la tala de árboles en riesgo inminente.



TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD

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 primer trimestre de 2026. El tiempo promedio general de respuesta fue de **12** días hábiles.

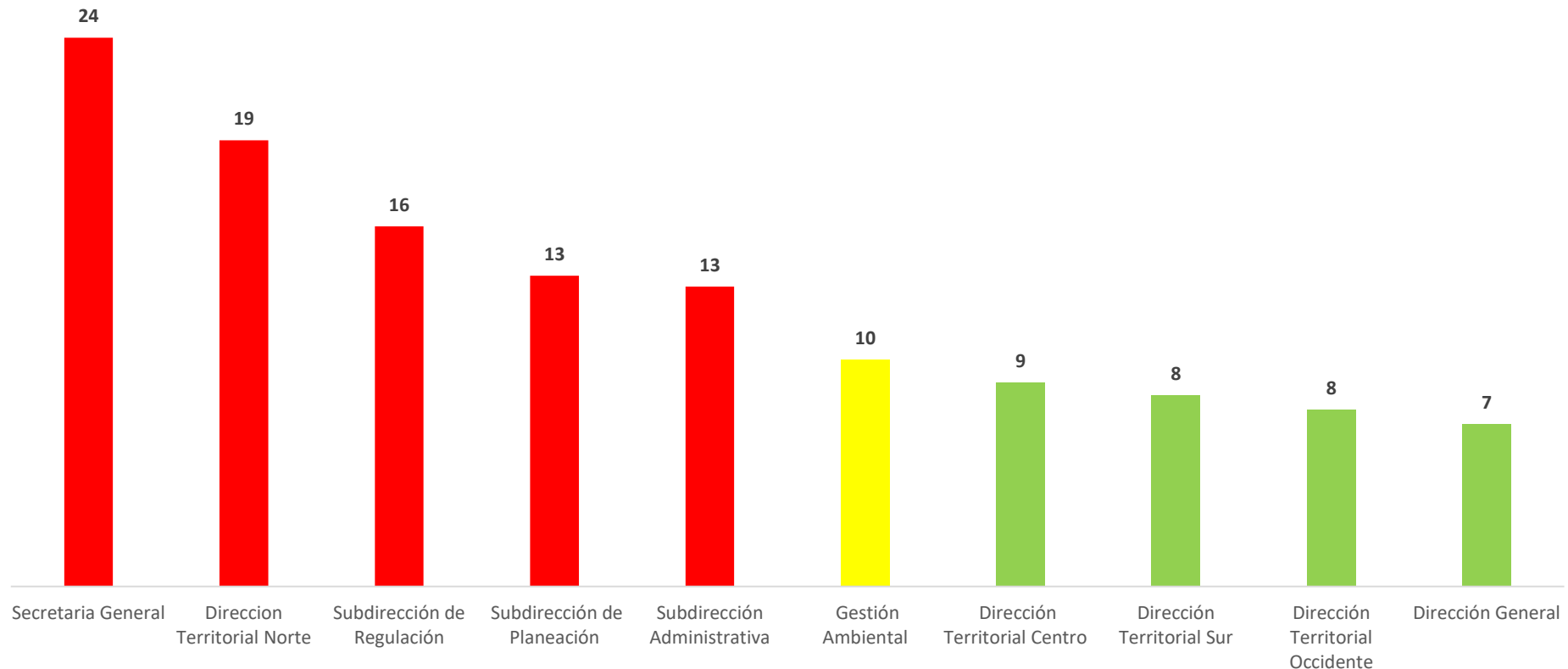
Para la dependencia Oficina de Contratación las 6 PQRSD; no requerían respuesta era informativo.





TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

El análisis del promedio de tiempo de respuesta a las solicitudes de información por dependencia, medido en días hábiles, evidencia importantes diferencias en la eficiencia de atención entre las áreas de la Corporación durante el primer trimestre de 2026. El tiempo promedio general de respuesta fue de **14** días hábiles.



Para visualizar la información detallada ingresar al siguiente link:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JEbAQySzN981_eDFTFc3aT9LNvyCnUaW/edit?usp=drive_web&oid=113009668190448415163&rtpof=true



15

RECOMENDACIONES



Desarrollar acciones que conlleven a las dependencias fortalecer el trabajo colaborativo entre ellas, ya que esto facilita una atención más integral al ciudadano y mejora la toma de decisiones en la Corporación.

Optimizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta mediante seguimientos a los trámites, la asignación oportuna de responsables y la mejora en la articulación entre dependencias, con el fin de garantizar una atención eficiente y oportuna al ciudadano.



Dar mayor visibilidad al canal virtual Chat en Línea con el fin de continuar promoviendo su uso ya que se reconoce como una de las herramientas más efectivas para realizar seguimientos a los diferentes trámites de la CAM.

Asegurar la continuidad de los planes de acción establecidos en el marco del Sistema Integrado de Gestión (SGI) a efectos de que el índice de Satisfacción Externa se mantenga o aumente del 90%.



¡Gracias por su Atención!



CAM



cam_huila



@CAMHUILA



CAMHUILA



www.cam.gov.co



cam

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA

¡Cuida tu naturaleza!