

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CUIDADANO

JULIO 2026

Creado por:

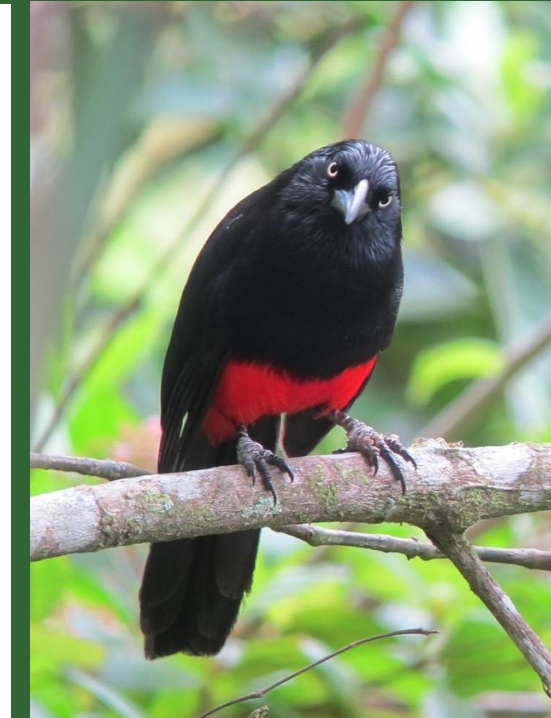
SECRETARÍA GENERAL – Servicio al ciudadano

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. RECOMENDACIONES





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 abril y el 30 de junio 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.



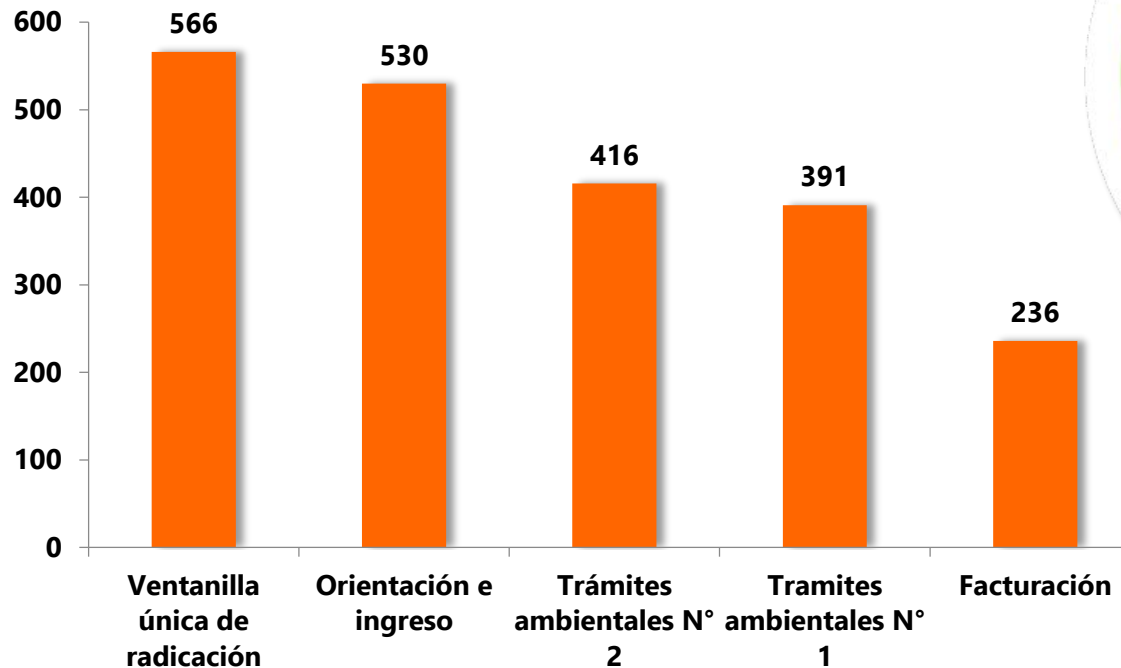
De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo trimestre del año 2026, se recibieron 8.038 PQRSD. Conforme a lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas peticiones, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN A L C I U D A D A N O



A lo largo del segundo trimestre, 2.374 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 1,22% cancelaron, 8,68% abandonaron el turno y el 90,1% 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° 2, Ventanilla de Trámites Ambientales N° 1 y por último la de Facturación.



Del total de los ciudadanos que solicitaron turno, **132** de atención prioritaria fueron de adulto mayor, **14** de discapacitados y **5** de mujer en estado de embarazo. En este trimestre no solicitaron turno - menores de edad

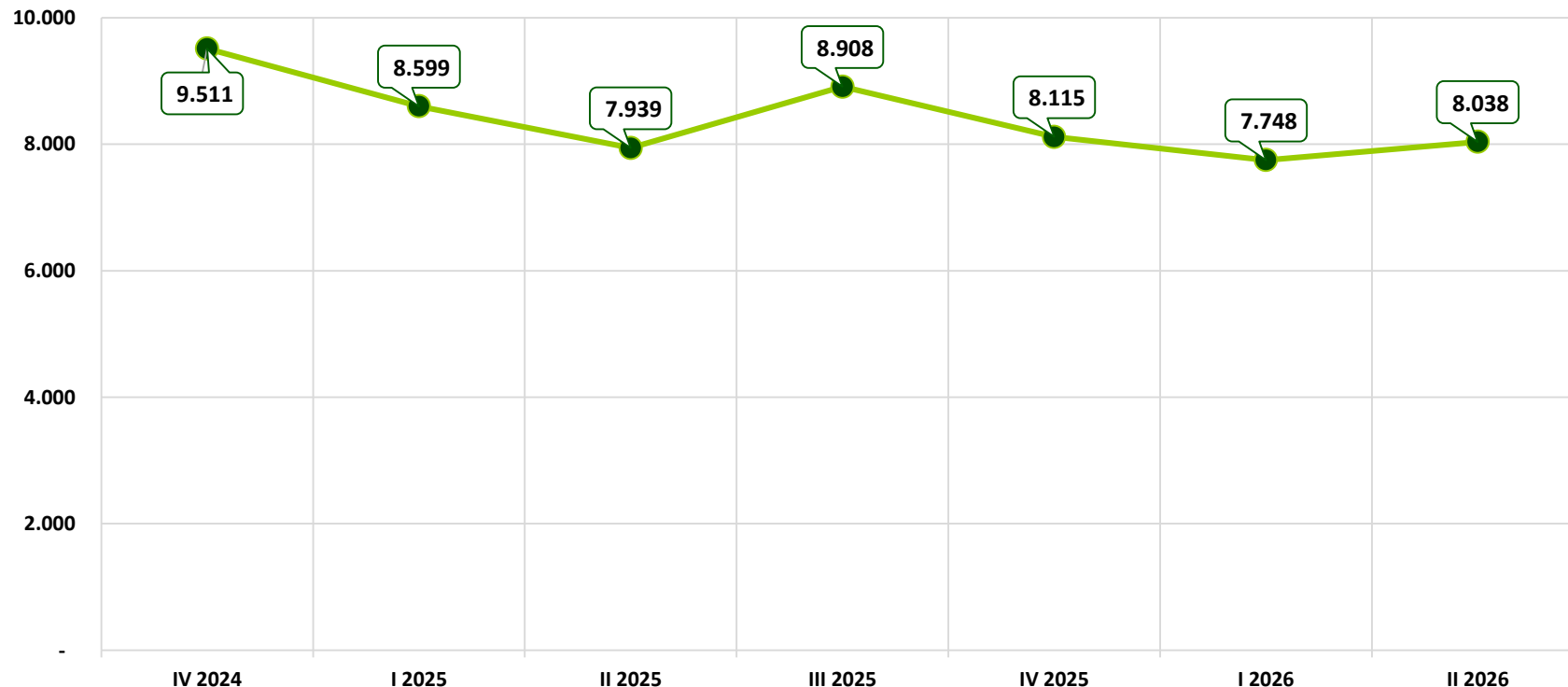
PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN





COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

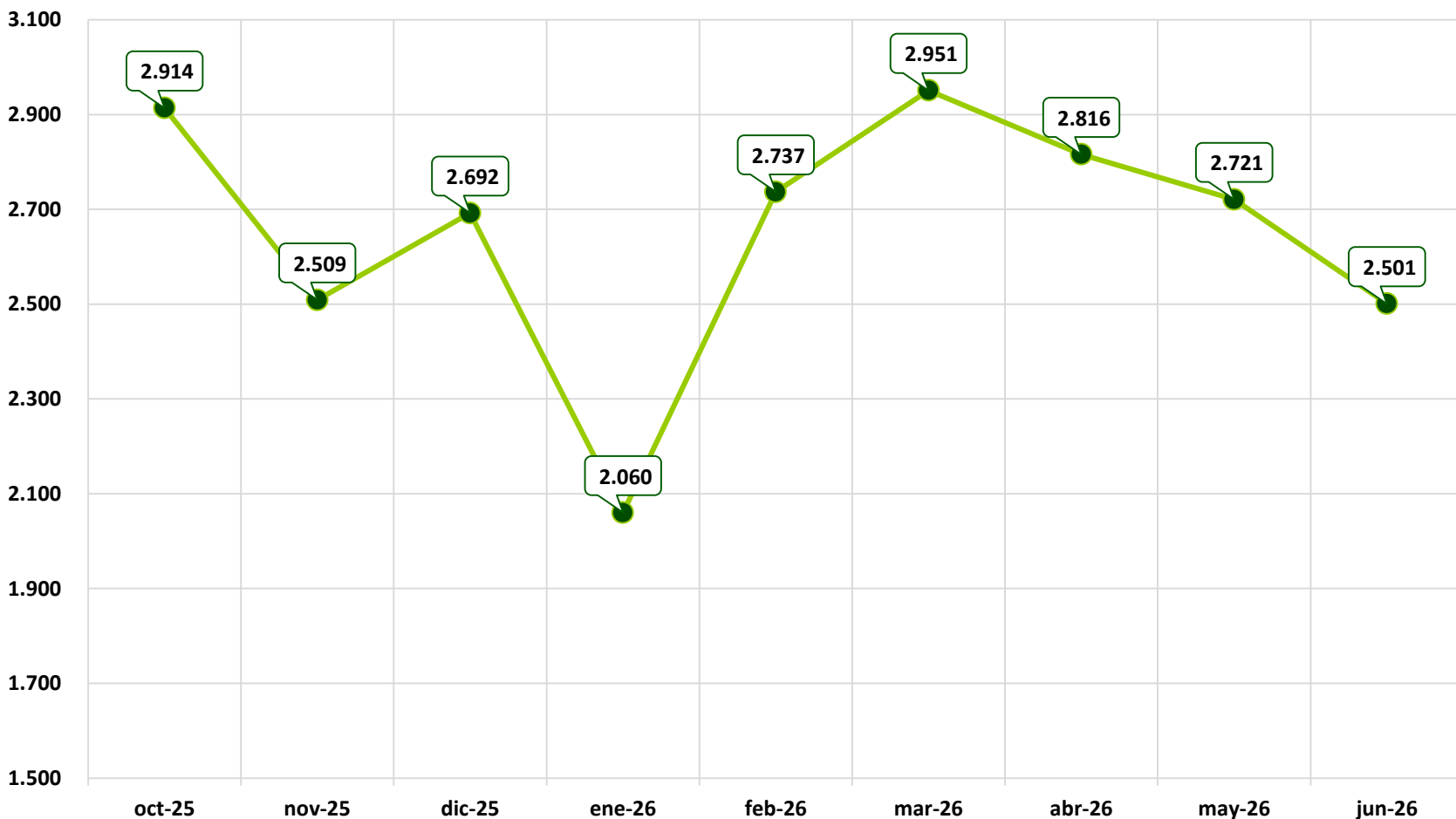
Durante el segundo trimestre del año 2026 se observa un leve aumento de PQRSD recibidas frente al trimestre anterior. Este comportamiento está directamente relacionado a una mayor demanda en lo trámites ambientales, especialmente en aprovechamientos forestales y concesiones de aguas.



Frente al trimestre anterior, aumentó el número de PQRSD recibidas en 290, es decir el 3,74%



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL



A lo largo de todo el periodo en evaluación, se reflejó una disminución leve y progresiva en la recepción de PQRSD. Sin embargo, durante los últimos tres meses el promedio fue de 2.679 PQRSD por mes.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



Correo electrónico:

5.860



Formulario de Página w e b :

407



Personal:

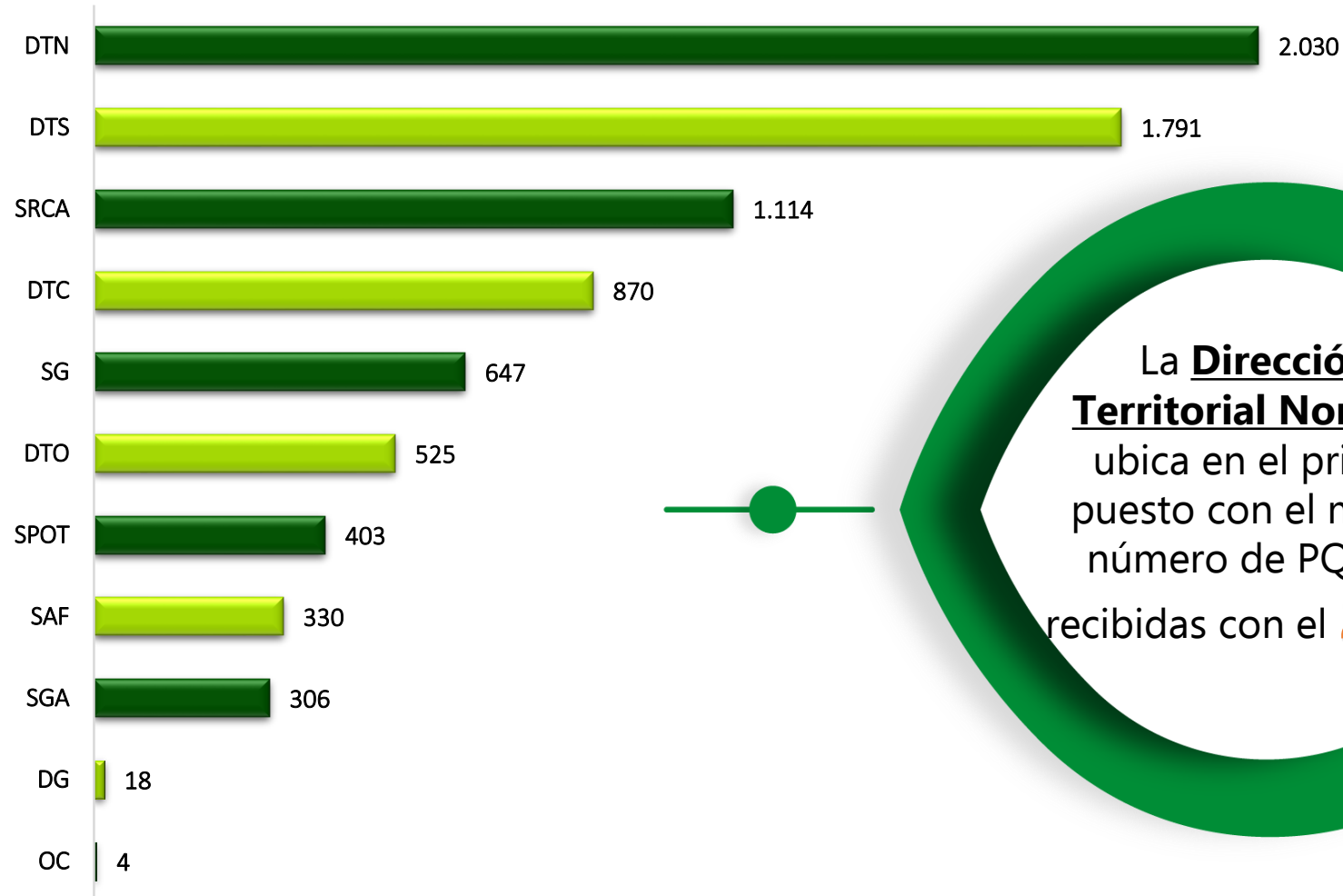
1.712



Telefónico:

59

PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



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



SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS





QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

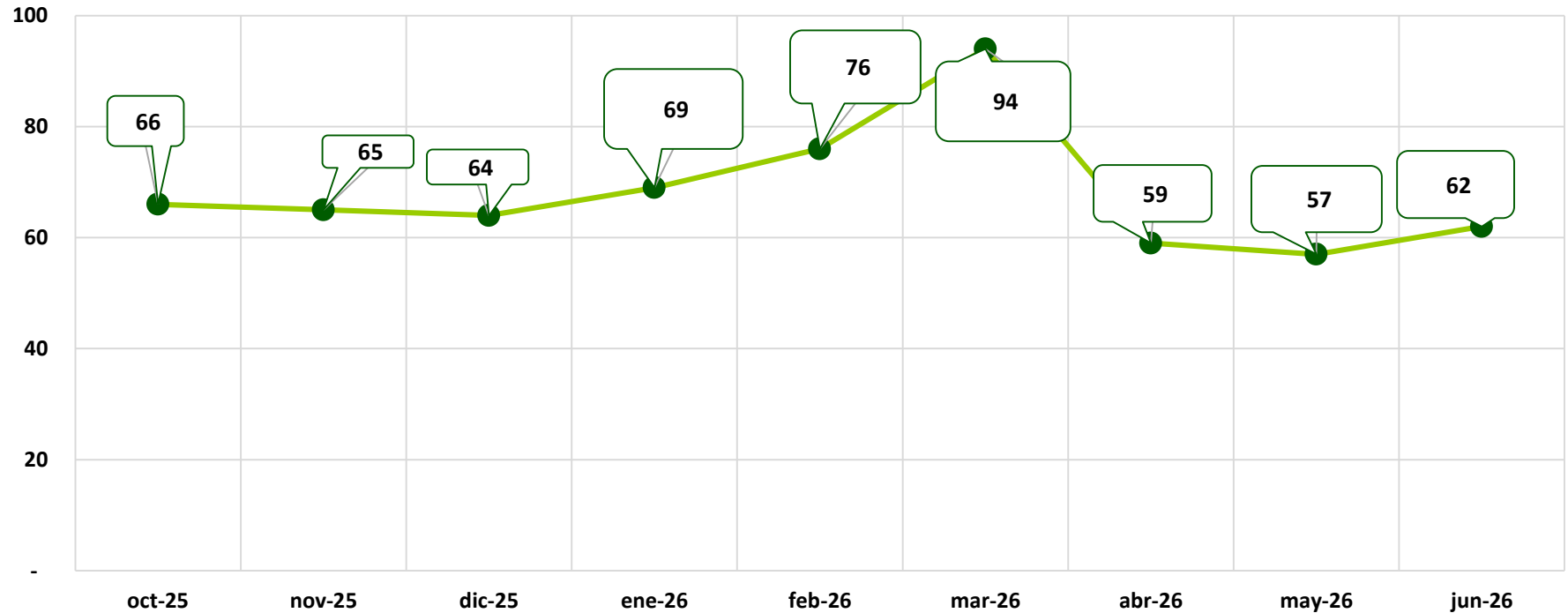


A lo largo del segundo trimestre se presentaron 3 quejas. Todas fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la ley.



Durante el periodo en evaluación se presentaron **15 reclamos** relacionados con facturación de tasas por uso de agua, y por fallos en los pagos en línea por página web.

ATENCIÓN AL CHAT

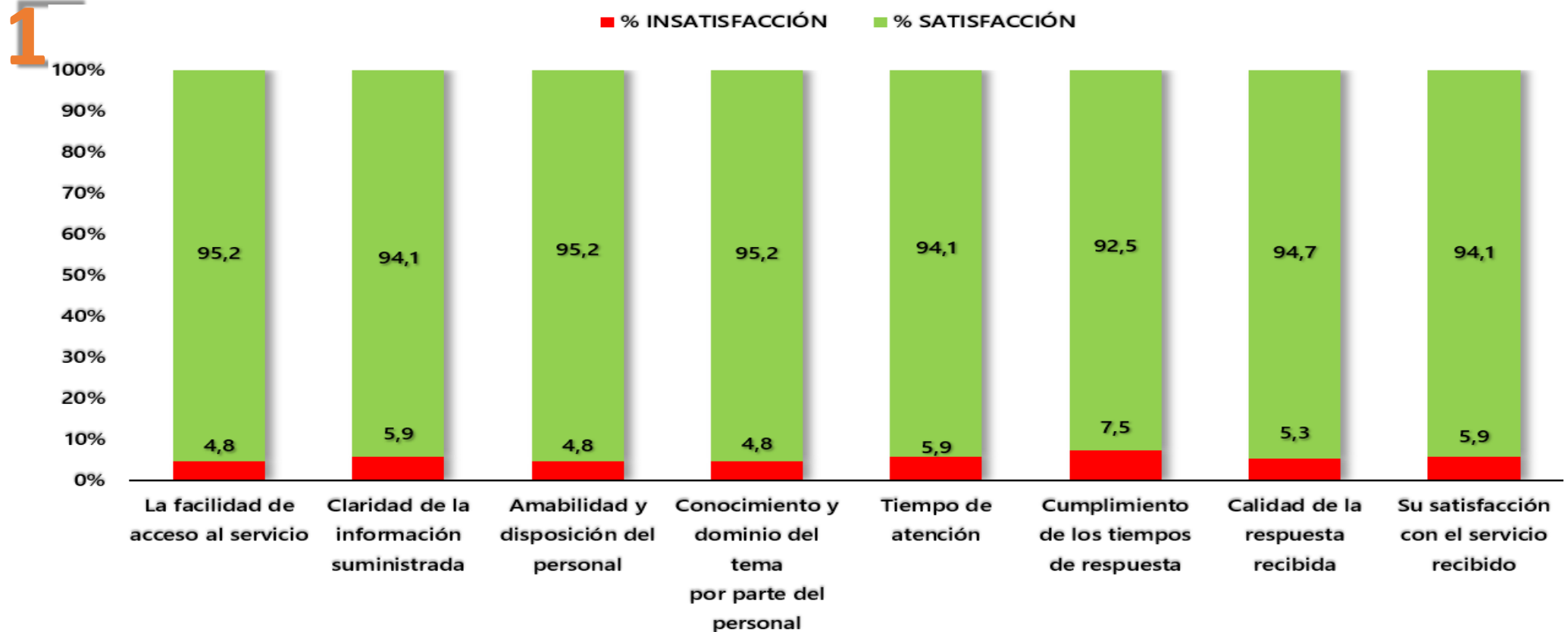


Durante el segundo trimestre del 2026, se registraron **178** interacciones a través del Chat en línea de la página web de la CAM; un promedio de 59 chats por mes.

Respecto a los meses anteriores, se redujo considerablemente las interacciones por este canal de atención; esto puede ser causado a la preferencia de los usuarios por el uso al canal presencial.



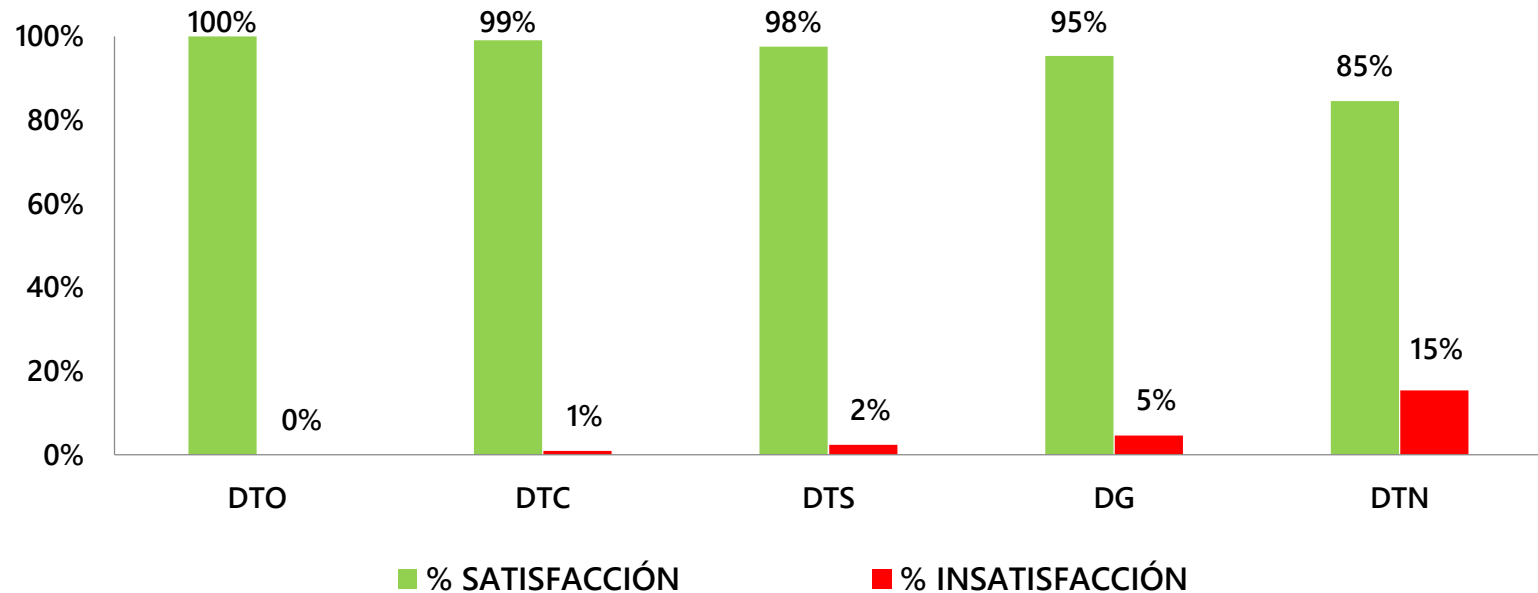
SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO



Los datos analizados en la medición de satisfacción externa en el segundo trimestre del 2026 reflejan un nivel de satisfacción de 94,39% el cual corresponde a que 1.412 de las 1.496 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 segundo trimestre de 2026, dos las tres dependencias evaluadas (DTO – DTS) obtuvieron un índice de satisfacción igual o superior al 90%; no obstante, la tercera dependencia evaluada (DTN) alcanzó el 85% de satisfacción, lo que evidencia la importancia de desarrollar acciones de mejora con el propósito de incrementar dicho porcentaje.



SEGUIMIENTO A PÁGINA WEB



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

1

3

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".*



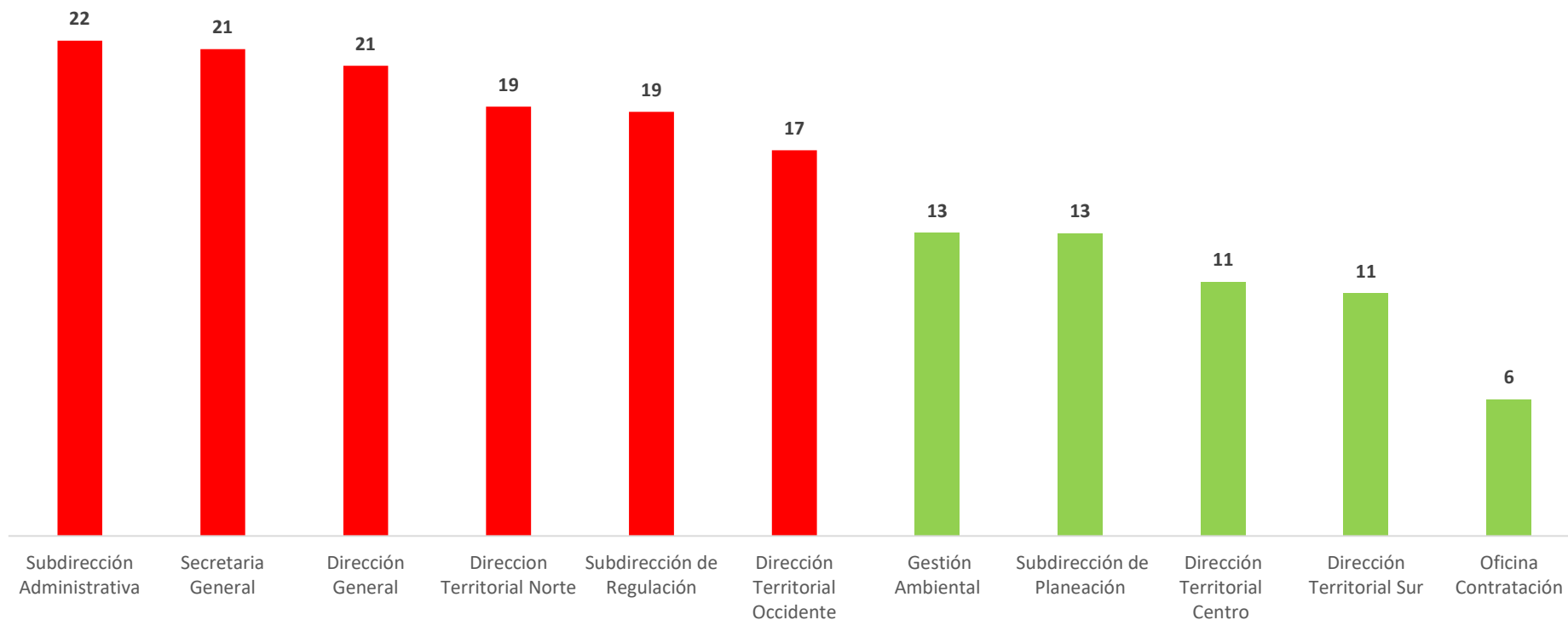
De acuerdo con lo anterior, se recibieron **75** solicitudes en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM en el segundo trimestre de 2026, las cuales fueron gestionadas para realizar el respectivo traslado por competencia.

Respecto al trimestre anterior hubo un aumento del 44,23% de estos traslados por competencia; los mencionados traslados están relacionados con el procedimiento para la tala de árboles en riesgo inminente y con denuncias de la ciudadanía sobre acciones de maltrato animal.



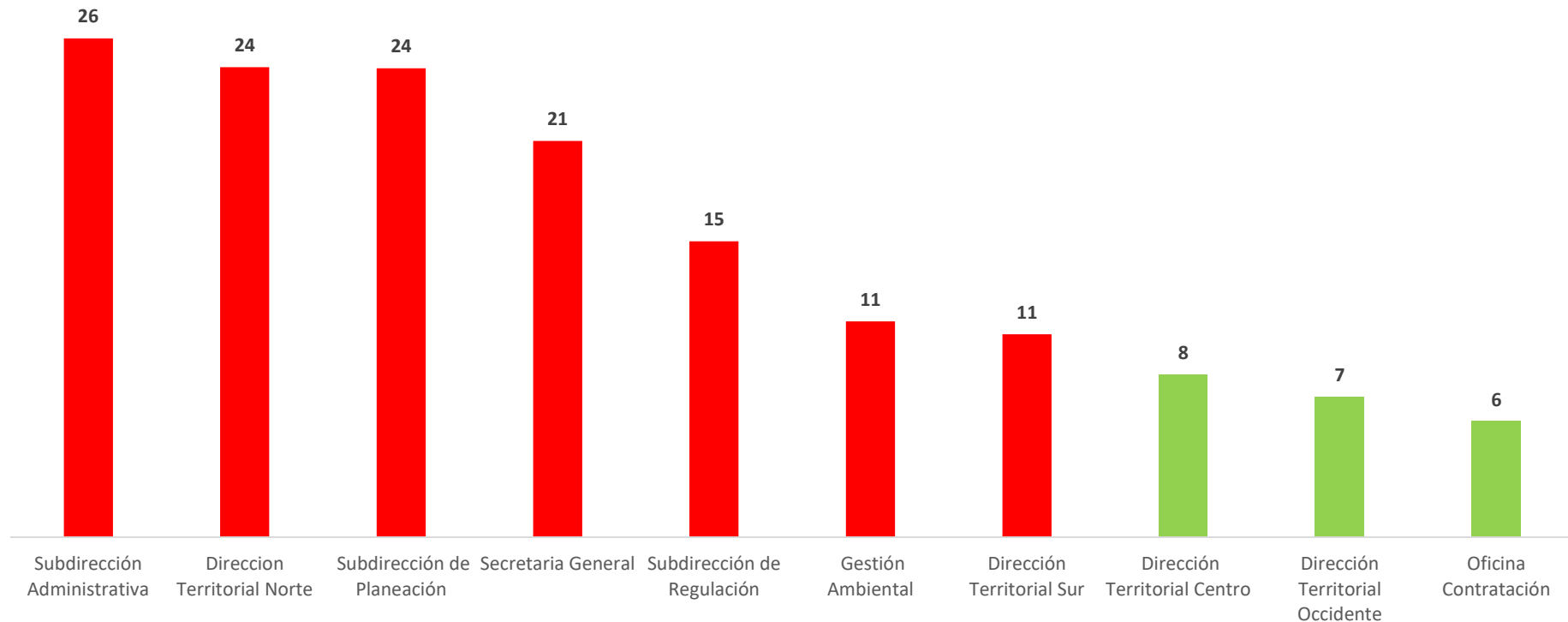
TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD

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 segundo trimestre de 2026. El tiempo promedio general de respuesta fue de **15** días hábiles.



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 **15,4** días hábiles.





Desarrollar herramientas de control que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos entre dependencias. Esto con el fin de optimizar los procesos institucionales y evitar retrasos en las solicitudes del cliente externo.

Continuar con la consolidación de estrategias institucionales orientadas al cumplimiento oportuno de los términos de respuesta de las PQRSD para fortalecer la transparencia institucional y mantener el positivo índice de satisfacción externa para el siguiente trimestre.



Revisar la efectividad del chat en línea dentro de la estrategia institucional de atención al ciudadano, analizando su aporte a la prestación del servicio y su nivel de aprovechamiento por parte de los usuarios, con el propósito de definir acciones que optimicen su funcionamiento y contribuyan a una gestión más eficiente de los canales de atención.

El seguimiento permanente a los indicadores de satisfacción interna y externa permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la confianza en la gestión pública e institucional.



¡Gracias por su Atención!



CAM



cam_huila



@CAMHUILA



CAMHUILA



www.cam.gov.co



cam

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA

¡Cuida tu naturaleza!