

INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CUIDADANO

FEBRERO 2025

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 octubre y el 31 de diciembre 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 el marco del Programa de Transferencia y Ética Pública 2024 de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, y en cumplimiento de lo dispuesto 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 públicas tienen la obligación de publicar en su sitio web las diferentes categorías de información. En consecuencia, se informa que en el portal web oficial de la CAM, www.cam.gov.co, se encuentra disponible esta información con acceso directo para que los usuarios puedan consultar los temas de su interés.



Durante el cuarto trimestre de 2024, según los datos consolidados a través de los diferentes canales de atención, se gestionaron un total de 9.511 PQRSD. De acuerdo con los informes presentados por las dependencias responsables de atender dichas solicitudes, se garantiza que no se negó el acceso a ninguna de ellas.

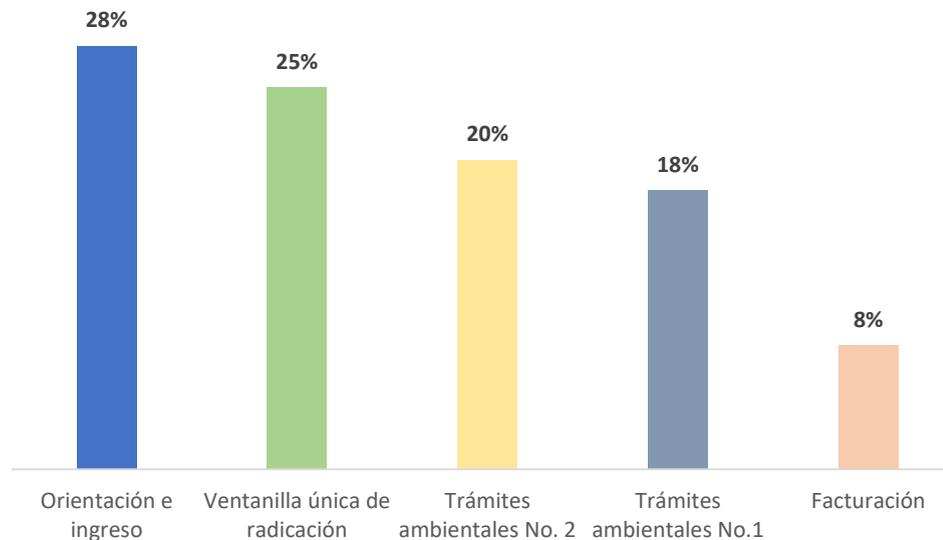


ATENDIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



En el transcurso del cuarto trimestre 2.637 ciudadanos solicitaron turno para atención presencial, de los cuales el 1% cancelaron, 11% abandonaron el turno y el 87% 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, **137** de atención prioritaria fueron de adulto mayor, **7** turnos de personas con alguna discapacidad y **3** menores de edad. Durante este período no se registraron mujeres embarazadas o con niños en brazos.

PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



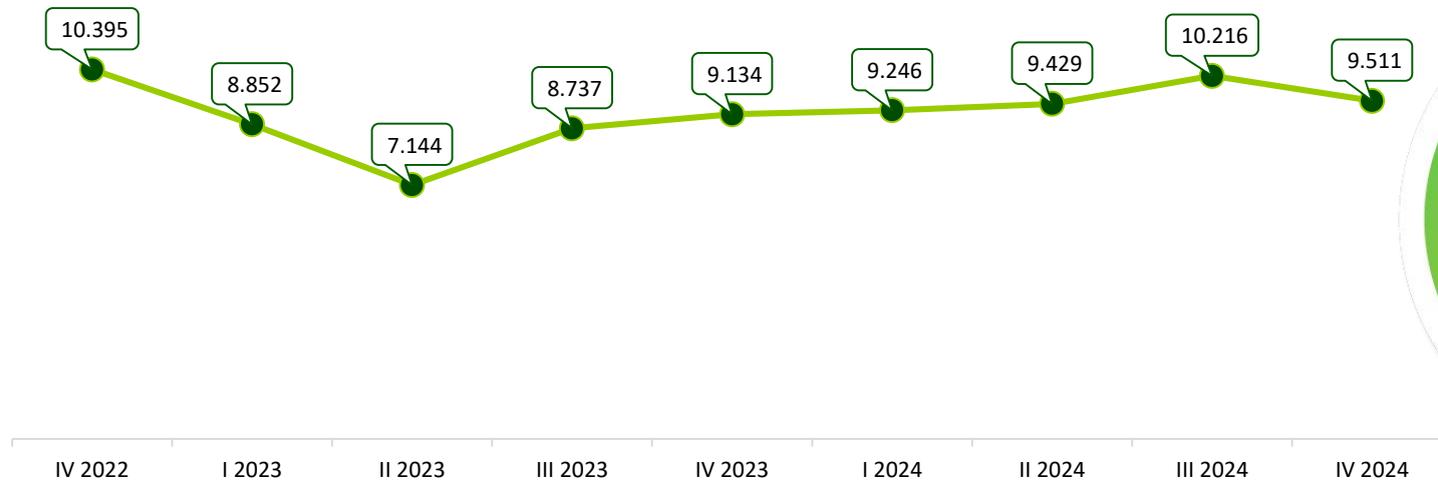
5



COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - TRIMESTRAL

El último periodo muestra una ligera disminución del 6.9% en el número de PQRSD recibidas (9.511) respecto al máximo alcanzado en el periodo anterior (10.216), manteniéndose aún en un nivel intermedio alto en la serie histórica.

Este descenso podría estar relacionado con factores como las mejoras en los procesos internos que redujeron la recurrencia de quejas. Aunque esta disminución es moderada, resulta crucial monitorear las causas para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la comunicación con los usuarios y ajustar estrategias para garantizar un servicio eficiente y accesible.



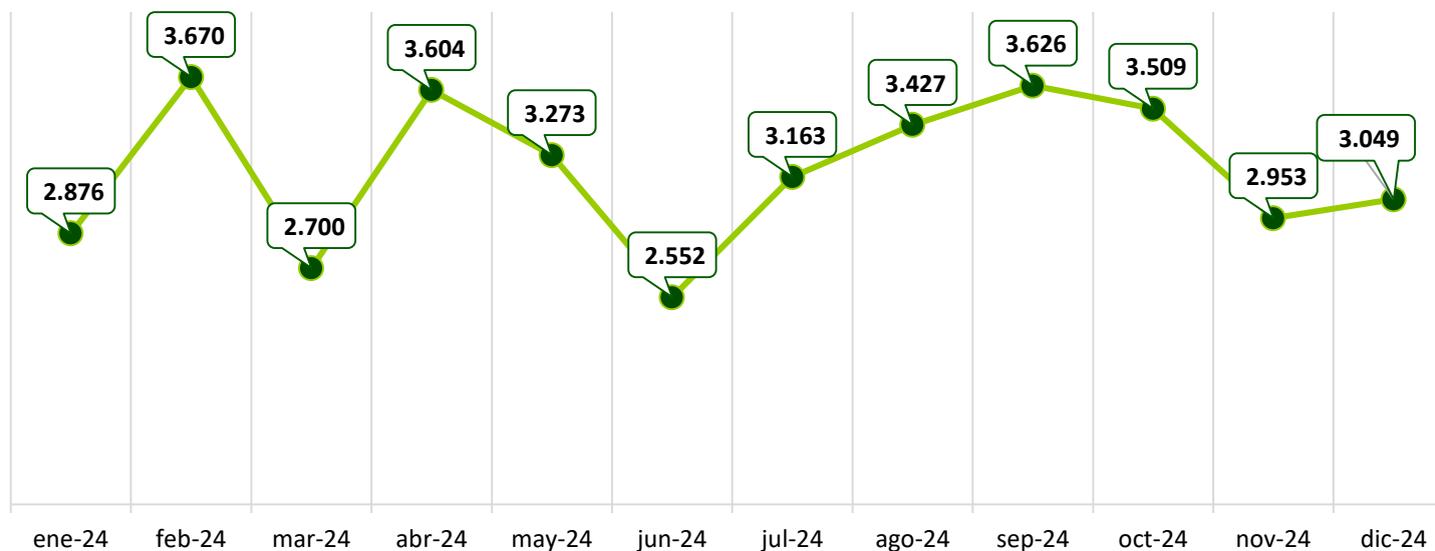
Frente al trimestre anterior, disminuyo el número de PQRSD recibidas en **705**, es decir el **6.9%**



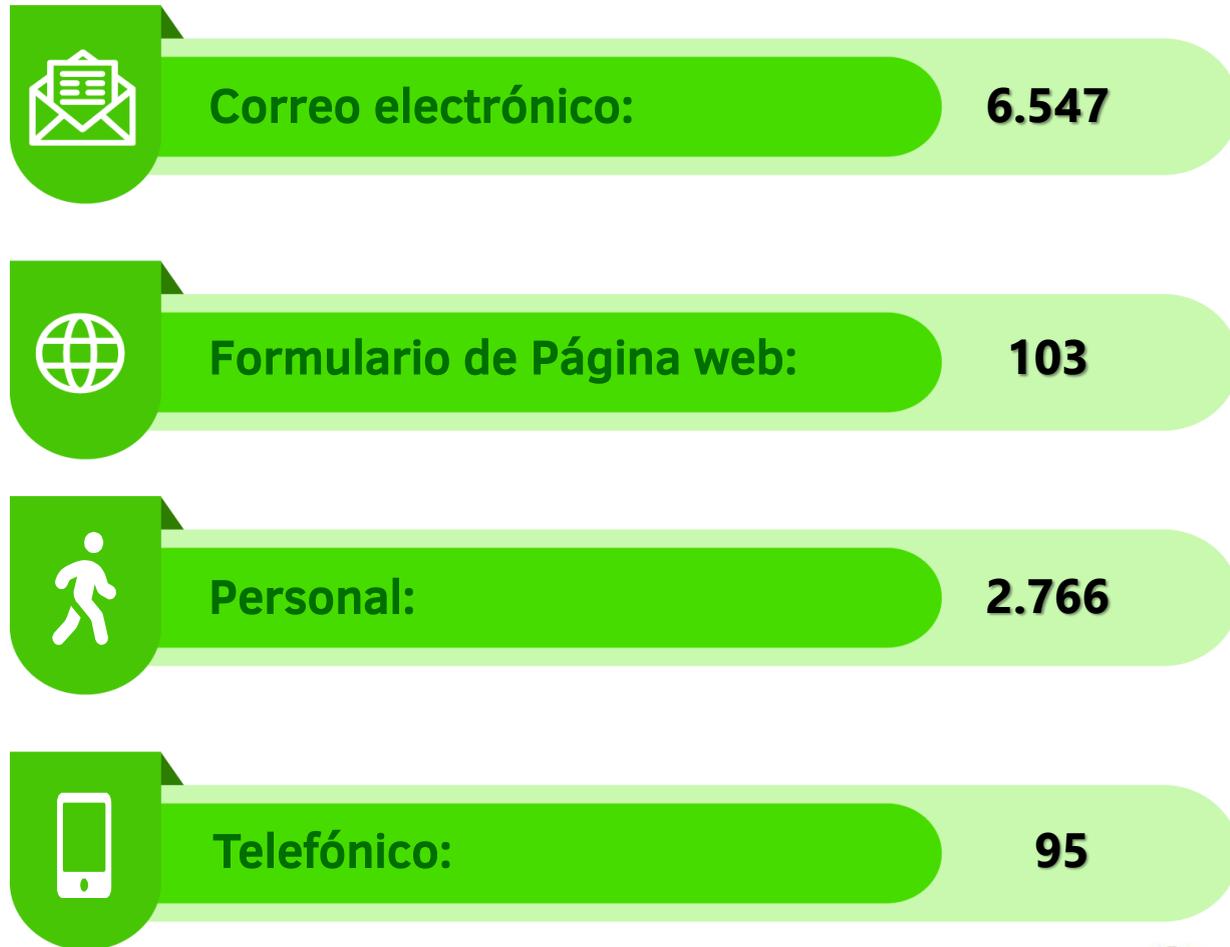
COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES - MENSUAL

Se evidencia una tendencia de recuperación tras la disminución en noviembre (2.953 solicitudes), cerrando el año en diciembre con 3.049 solicitudes, lo que representa una mejora en comparación con el mes anterior. Este comportamiento puede atribuirse al aumento de solicitudes relacionadas con trámites técnicos, denuncias ambientales y gestiones financieras, como embargos y acuerdos de pago.

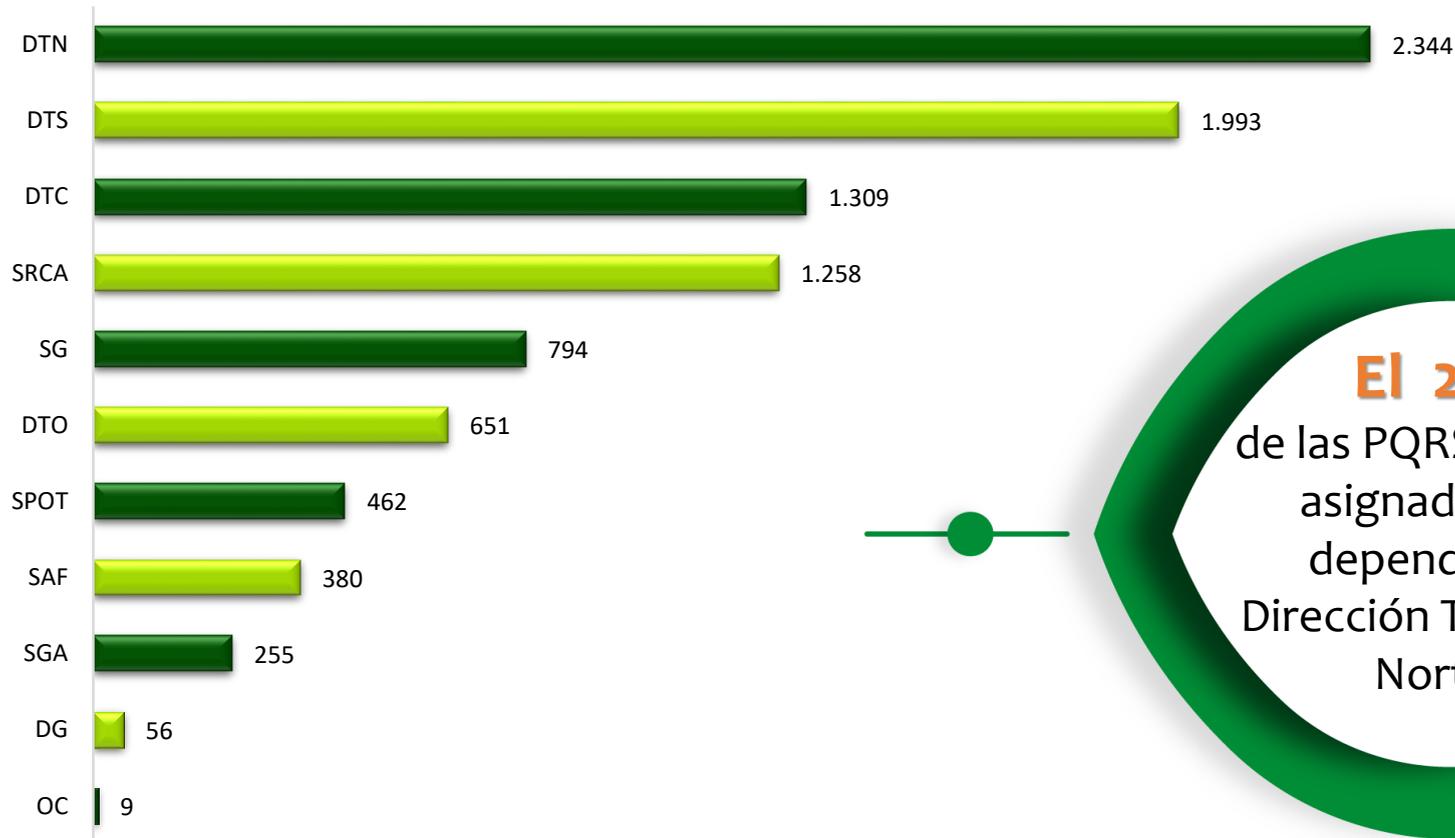
En términos generales, el crecimiento observado en determinados meses resalta la importancia de mantener estrategias de atención al ciudadano que respondan eficientemente a las demandas fluctuantes, garantizando la transparencia y el acceso oportuno a la información.



PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



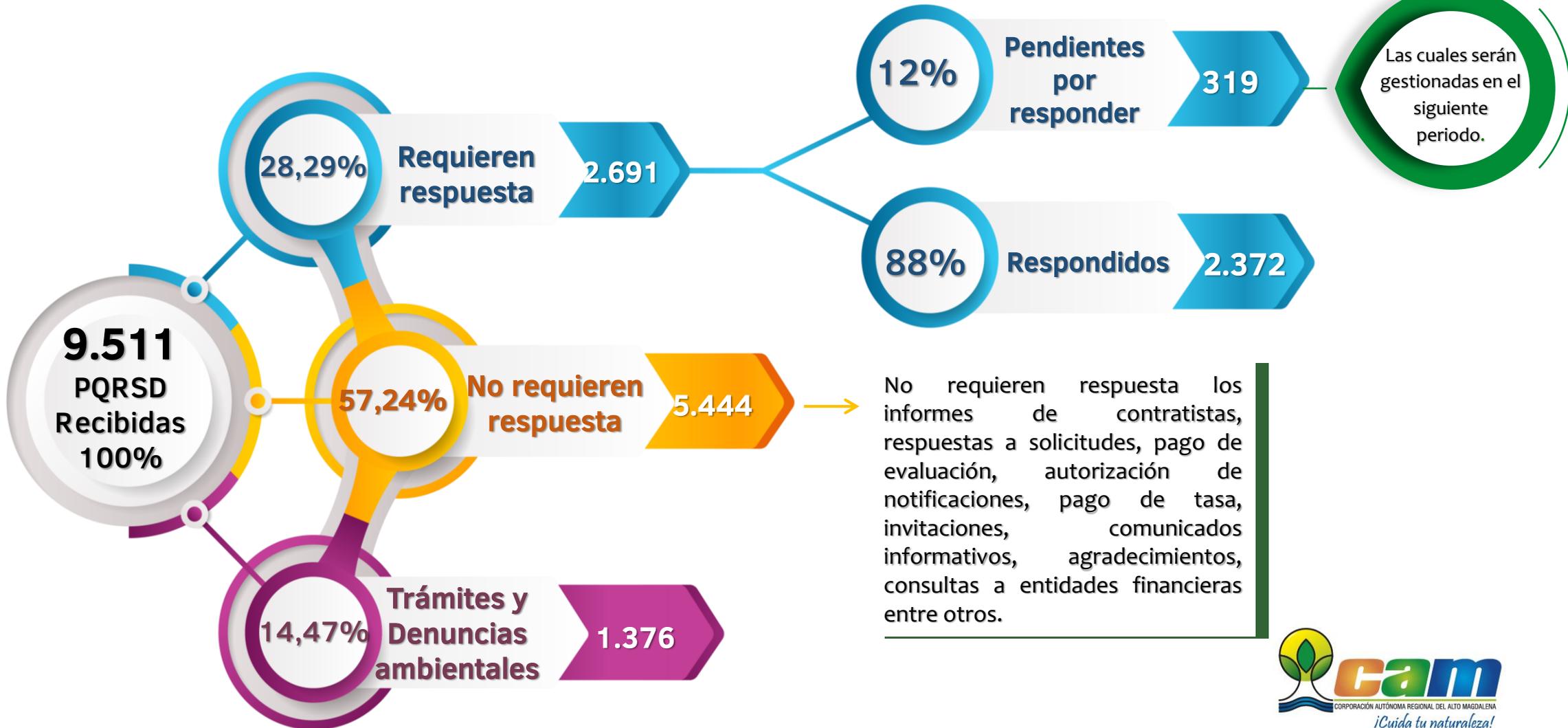
PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA



El 25%
de las PQRSD fueron
asignadas a la
dependencia
Dirección Territorial
Norte.



SEGUIMIENTO A PQRSD RECIBIDAS





QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS

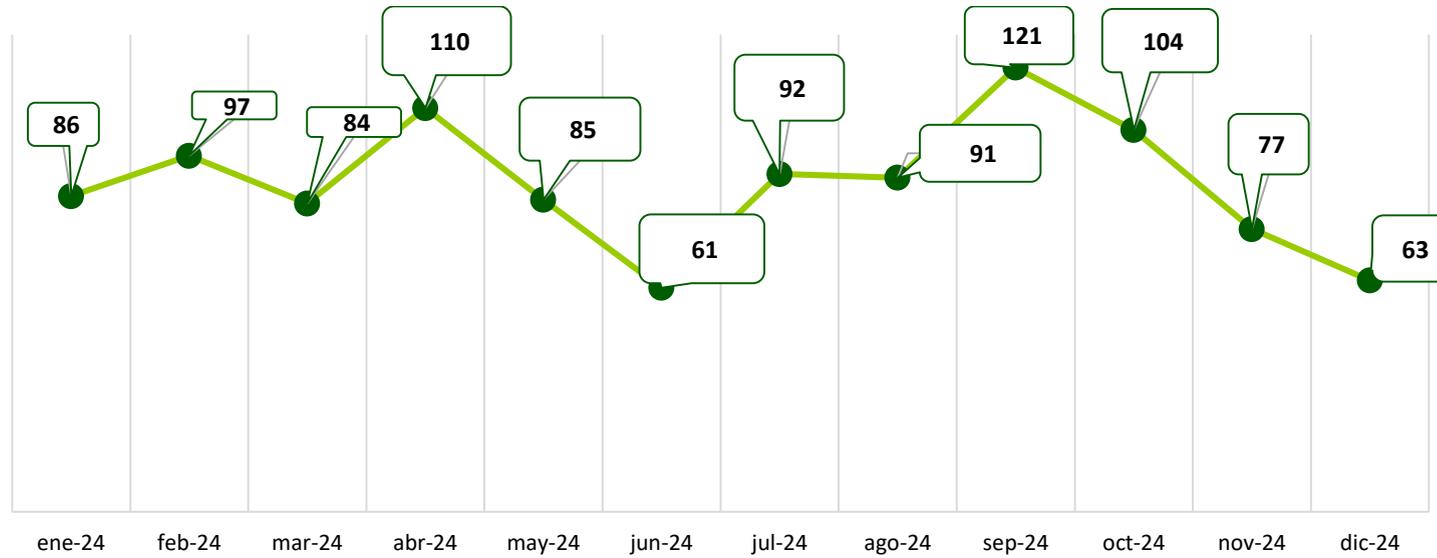


A lo largo del cuarto trimestre NO se presentaron **quejas**, lo que refleja parte de la satisfacción del servicio recibido por parte de los usuarios.



Durante el trimestre se presentaron **7 reclamos** relacionados con facturación de tasas por uso de agua.

ATENCIÓN AL CHAT

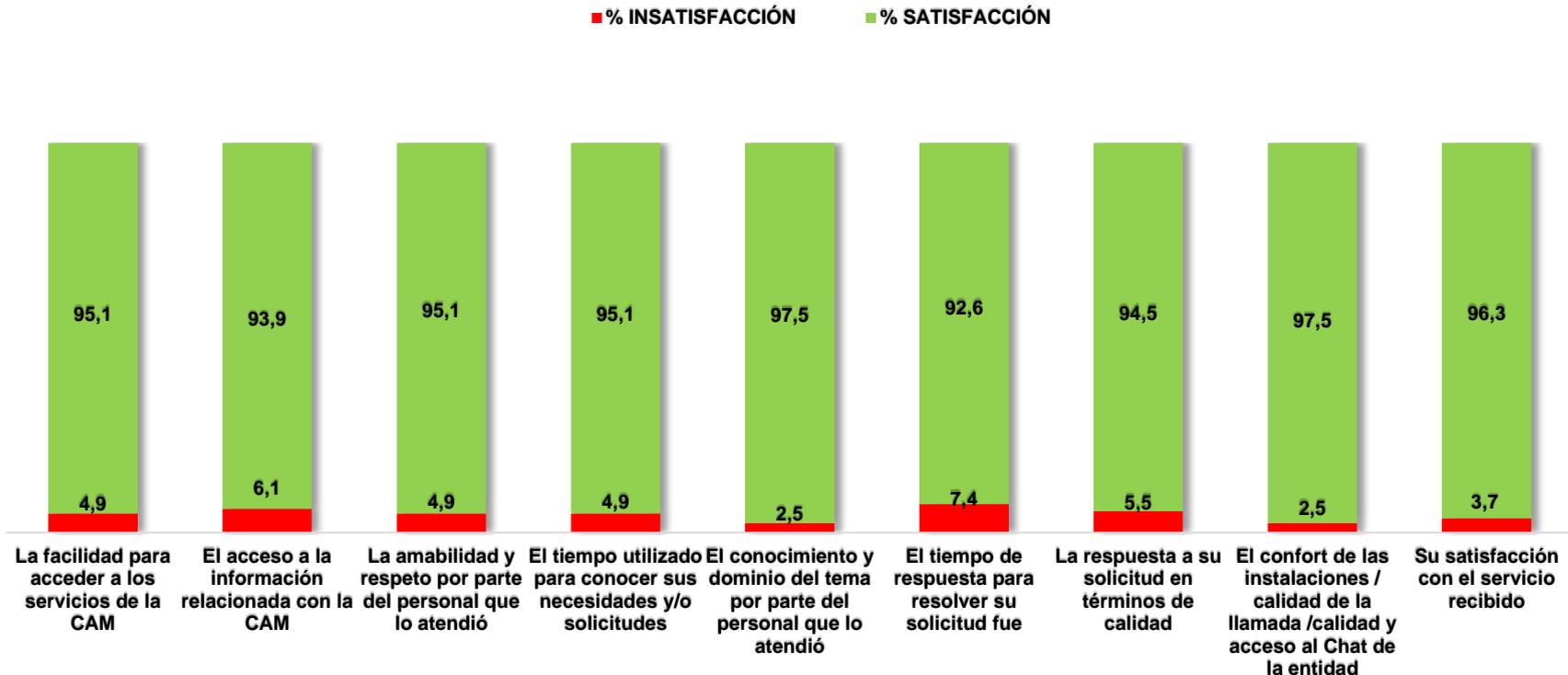


Durante el cuarto trimestre del 2024, se prestó el servicio de orientación a trámites a través del Chat de la página web a 244 usuarios; es decir, se evidenció una tendencia descendente respecto al trimestre anterior.





SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

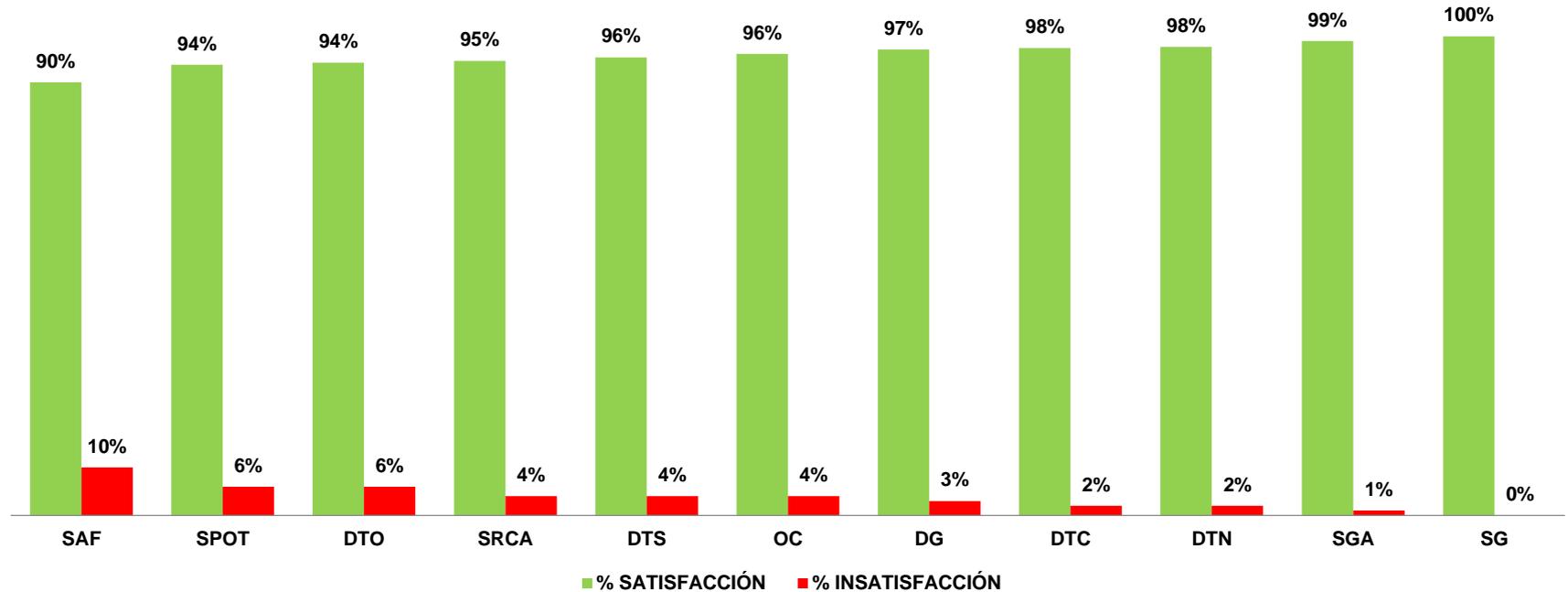


Los datos analizados en la medición de satisfacción externa para el cuarto trimestre del 2024 reflejan un nivel de satisfacción de 95,3% el cual corresponde a que 1.398 de las 1467 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, esto significa que los usuarios externos 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 igual o mayor 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

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

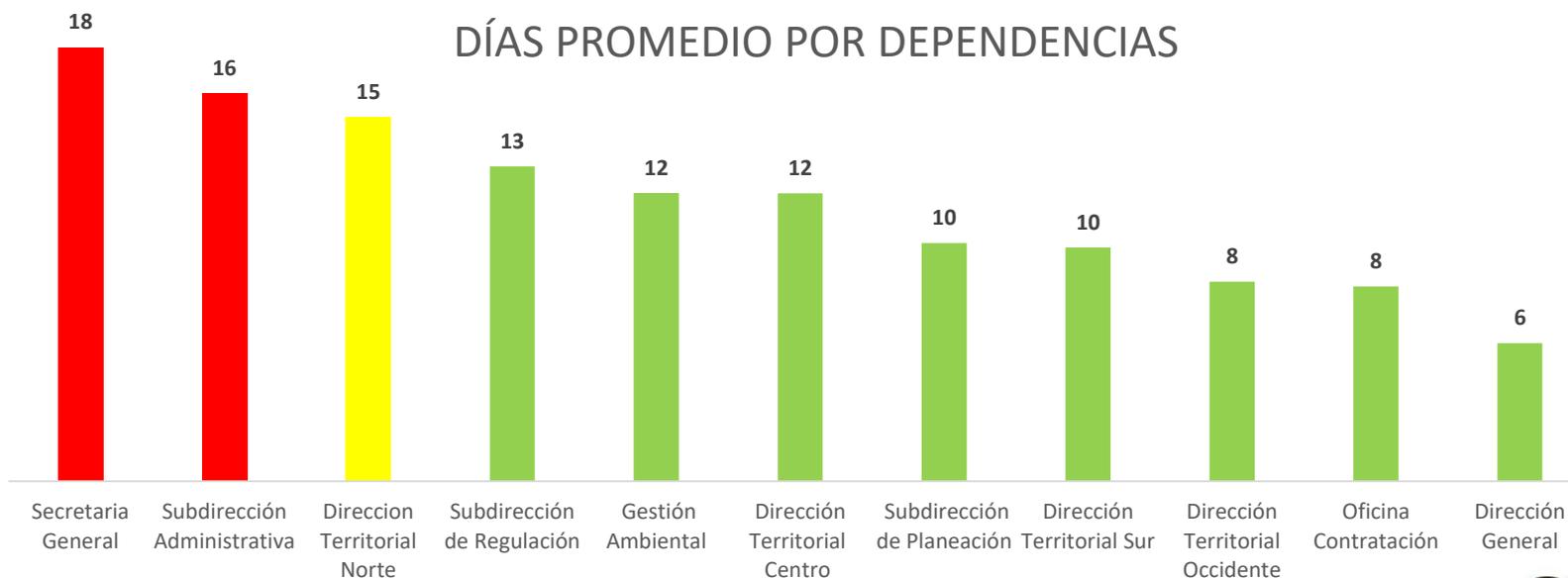
13

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 6 solicitudes en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM en el cuarto 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 un promedio de **12** días hábiles en brindar respuesta de las PQRSD radicadas en los meses de octubre a diciembre, correspondientes al cuarto trimestre de 2024, de acuerdo al sistema de correspondencia de la CAM.





15

RECOMENDACIONES



Es fundamental garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos para atender las solicitudes de los ciudadanos.

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, para la otorgación de los permisos ambientales.



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



cam

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA

¡Cuida tu naturaleza!