

Plan de servicio al ciudadano

Con el fin de mejorar la atención y servicio al ciudadano, se diseñó la política de servicio al ciudadano que busca fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.

Los canales de atención más frecuentemente usados por las partes interesadas son: presencial, telefónico, correspondencia impresa y virtual.

Canales de Atención

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personalizada	Sede Principal Neiva: Carrera 1 No. 60-79 Dirección Territorial Sur Pitalito: Finca Marengo Kilómetro 4 vía Pitalito a San Agustín Dirección Territorial Centro Garzón: Carrera 4 A 4-46 Dirección Territorial Occidente La Plata: Carrera 6 No 5-46	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a 11:00 A.M y de 1:30 a 5:00 P.M.	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites y servicios. Si no se logra la atención inmediata se registra la solicitud.
	Radicación de correspondencia	Sede Principal Neiva: Carrera 1 No. 60-79 Dirección Territorial Sur Pitalito: Finca Marengo Kilómetro 4 vía Pitalito a San Agustín Dirección Territorial Centro Garzón: Carrera 4 A 4-46 Dirección Territorial Occidente La Plata: Carrera 6 No 5-46	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a 11:00 A.M y de 1:30 a 5:00 P.M.	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la CAM
Telefónica	Línea gratuita	01 8000 960260.	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a 11:00 A.M y de 1:30 a 5:00 P.M.	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites y servicios.
	Línea de atención al ciudadano	Sede principal: Neiva PBX (+57 608) 8664454 Dirección Territorial Sur: (608) 8354422 Dirección Territorial		

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
		Centro: (608) 8332444 Dirección Territorial Occidente: (608) 8370080		
Virtual	Página web	www.cam.gov.co	La página web ésta activa las 24 horas, sin embargo, las solicitudes se tramitan en días hábiles.	www.cam.gov.co / servicios/PQRD Radicación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias PQRSD
	Correo Electrónico para cualquier tipo de inquietud	camhuila@cam.gov.co	El correo y las redes sociales están activas las 24 horas, sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites y servicios.
	Correo Electrónico radicación de correspondencia	radicacion@cam.gov.co		Radicación de correspondencia
	Twitter	https://twitter.com/CAMHUILA; @CAMHUILA		Brinda Información sobre la gestión de la corporación
	Facebook	https://www.facebook.com/CAM		
	YouTube	https://www.youtube.com/user/CAMhuila/featured;		
	Instagram	https://www.instagram.com/cam_huila/?hl=es		

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM con el fin de garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir un servicio digno, efectivo, confiable y transparente a través de la implementación del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, cuenta con servidores públicos o colaboradores comprometidos con la prestación de un servicio oportuno con calidad en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, que satisfaga sus necesidades y expectativas. Para continuar con el mejoramiento continuo, se han previsto las siguientes actividades.

Acciones del Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Planeación Estratégica del Servicio al Ciudadano	1.1	Revisión y actualización de la carta de trato digno y protocolo de	Carta de trato digno y Protocolo de atención al ciudadano actualizados	Profesional Servicio al ciudadano	31/01/2022

SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
		atención al ciudadano			
	1.2	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés con el fin de revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad	Informe de caracterización de usuarios	Profesional Servicio al ciudadano	31/03/2022
2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Una jornada de sensibilización para las personas encargadas de la atención del ciudadano.	Profesional de Talento Humano y Profesional Servicio al ciudadano	30/12/2022
	2.2	Sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.	Divulgación a través de los canales internos de comunicación de la CAM sobre la cultura de servicio al ciudadano.	Profesional Servicio al ciudadano	30/12/2022
	2.3	Fortalecer el personal para la atención al ciudadano	Contratación de un profesional abogado en el área de trámites ambientales	Subdirector de Regulación y Calidad Ambiental	30/06/2022
Contratación de un técnico para el apoyo a la implementación y seguimiento al proceso			Secretaría General	01/02/2022	
3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	Capacitación en lenguaje claro	Desarrollo de los módulos del curso de lenguaje claro por al menos 3 servidores que presten atención al ciudadano.	Profesional Servicio al ciudadano	30/06/2022
	3.2	Proceso de rediseño de la sede electrónica de la Corporación (www.cam.gov.co)	Sede electrónica implementada conforme a los lineamientos para la integración de sedes electrónicas al portal	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	31/07/2022

SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
			único del Estado colombiano gov.co		
4. Evaluación de gestión y medición de la gestión de servicio al ciudadano	4.1	Medir la percepción del usuario interno y externo frente a los servicios brindados por la Corporación	Informe trimestral de resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción interna y externa. Presentación de los resultados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Profesional Servicio al ciudadano	31/01/2022 30/04/2022 31/07/2022 31/10/2022
	4.2	Realizar medición y seguimiento a los resultados de los indicadores de desempeño en el centro de atención al ciudadano y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos.	Análisis de los resultados sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos en el centro de atención al ciudadano	Profesional Servicio al ciudadano	31/01/2022 30/04/2022 31/07/2022 31/10/2022
	4.3	Realizar plan de acción con las mejoras a realizar de acuerdo a los resultados del diagnóstico de espacios físicos de atención y servicio al ciudadano de acuerdo con la NTC 6047.	Plan de acción	Profesional de Recursos Físicos y Profesional de Servicio al Ciudadano	30/12/2022
	4.4	Implementar método para divulgar a la ciudadanía el procedimiento para la solicitud de trámites y sus requisitos	Método implementado	Profesional de Servicio al Ciudadano	30/12/2022
	4.5	Seguimiento a la repuesta oportuna de los PQRSD	Alertas semanales a los jefes de dependencia sobre los términos de	Profesional de Servicio al ciudadano	Permanente

SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
			vencimiento de los PQRSD que tienen a cargo. Reporte quincenal sobre los PQRSD vencidos de cada dependencia.		
5. Normativo y Procedimental	5.1	Elaborar de manera semestral informe de quejas y reclamos para hacer seguimiento a su correcto trámite	2 informes elaborados y publicados	Asesora de Dirección	31/01/2022 31/07/2022
	5.2	Seguimiento a la implementación de la política de protección de datos personales.	Análisis del seguimiento a la implementación de la política de protección de datos personales	Profesional de Servicio al Ciudadano	30/04/2022 31/07/2022 31/10/2022

Las acciones aquí contenidas, forman parte del componente de atención al ciudadano del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, 2022.