

**REALACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EFECTUADA A LA
CORPORACION (ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2015)**

N PROCESO/ DEPENDENCIA	Nº DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS RECIBIDAS	Nº DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS CON RESPUESTA EFICAZ	Nº DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS SIN RESPUESTA	TOTAL
Facturación de tasas por uso de aguas y retributivas	21	21	0	21
Quejas recibidas por la página WEB del módulo de PQR de la Corporación – Secretaria General	15	7	8	15
Derechos de Petición (Sede Neiva y Territorial Norte)	527	272	255	527
Derechos de Petición (Sede Garzón y Territorial Centro)	11	7	4	11
Derechos de Petición (Sede Pitalito y Territorial Sur)	13	13	0	13
Derechos de Petición (Sede La Plata y Territorial Occidente)	100	91	9	100
Subdirección Gestión Ambiental	129	55	74	129
Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	35	33	2	35
TOTAL	851	499	352	851

Las Peticiones, Quejas y Reclamos, son recibidas por el módulo de PQR de la página WB www.cam.gov. De las **851** registradas a la fecha de corte habían **352** Pendientes por resolver, pero dentro de los términos y requisitos establecidos. Hay limitaciones para el seguimiento en atención a que el aplicativo aun no integra totalmente los demás canales por los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de interés presentan PQRs a la Corporación.

La Corporación mantiene activo el mecanismo de buzón de sugerencias en las sedes de las cuatro Direcciones Territoriales, por donde se presentan las recomendaciones, inquietudes y sugerencias como evaluación de los usuarios externos, ciudadanía y comunidades sobre la Gestión Institucional.


LUIS ALBEIRO CORTES RODRIGUEZ
 Profesional Especializado OPL

Proyecto: **INDIRA JULIETH DUSSAN ALDANA** *Luis*
 Contratista OPL