

**REALACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EFECTUADA A LA CORPORACION  
(JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 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	14	14	0	14
Quejas recibidas por la página WEB del módulo de PQR de la Corporación – Secretaria General	7	0	7	7
Derechos de Petición (Sede Neiva y Territorial Norte)	831	477	354	831
Derechos de Petición (Sede Garzón y Territorial Centro)	44	43	1	44
Derechos de Petición (Sede Pitalito y Territorial Sur)	10	10	0	10
Derechos de Petición (Sede La Plata y Territorial Occidente)	139	96	43	139
Subdirección Gestión Ambiental	109	63	46	109
Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	18	16	2	18
<b>TOTAL</b>	<b>1.172</b>	<b>719</b>	<b>453</b>	<b>1.172</b>

Las Peticiones, Quejas y Reclamos, son recibidas por el módulo de PQR de la página WB [www.cam.gov](http://www.cam.gov). De las **1.172** registradas a la fecha de corte habían **453** 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  
Contratista OPL