

**ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS
OCTUBRE A DICIEMBRE 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	10	10	0	10
Quejas recibidas por la página WEB del módulo de PQR de la Corporación – Secretaria General	5	2	3	5
Derechos de Petición (Sede Neiva y Territorial Norte)	465	225	240	465
Derechos de Petición (Sede Garzón y Territorial Centro)	30	28	2	30
Derechos de Petición (Sede Pitalito y Territorial Sur)	24	22	2	24
Derechos de Petición (Sede La Plata y Territorial Occidente)	87	84	3	87
Subdirección Gestión Ambiental	102	94	8	102
Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	22	21	1	22
TOTAL	745	486	259	745

Análisis: La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM tiene incorporado y establecido dentro del Sistema Integrado de Gestión el tiempo de respuesta a las PQR que los usuarios solicitan a la Corporación. Del 1 de Octubre al 31 de Diciembre de 2015, se presentaron según detalle y consolidado un total de 745 PQRs, de las cuales fueron contestadas 486 y 259 se encontraban pendientes de respuesta al corte de Diciembre 31, dentro de los términos y requisitos para resolver.

Las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas por el módulo de PQR de la página WEB www.cam.gov.co del último trimestre de 2015, fueron de 5 de las cuales hay 3 pendientes por resolver.


INDIRA JULIETH DUSSÁN ALDANA
 Profesional Apoyo Control Interno