

# INFORME POR PRIMER SEMESTRE DE 2014



NOMBRE DEL PROCESO / DEPENDENCIA	Nº DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS	Nº DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS CON RESPUESTA EFICAZ	Nº DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS SIN RESPUESTAS	TOTAL
Facturación de tasas por uso de aguas y retributivas	19	15	4	19
Quejas recibidas por la pagina WEB del modulo de PQR de la Corporación	15	10	5	15
Derechos de Petición (Sede Neiva y Territorial Norte)	187	181	6	187
Derechos de Petición (Sede Garzony Territorial Centro)	70	70	0	70
Derechos de Petición (Sede Pitalito y Territorial Sur)	11	10	1	11
Derechos de Petición (Sede la Plata y Territorial Occidente)	10	10	0	10
Subdireccion Gestion Ambiental	125	100	25	125
Subdireccion de Regulacion y Calidad Ambiental	115	111	14	115
PQR Secretaria General	38	30	8	38
Planeacion	3	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>593</b>	<b>540</b>	<b>63</b>	<b>593</b>

NOTA: 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 enero al 30 de Junio de 2014, se presentaron según detalle y consolidado un total de 593 PQR, de las cuales fueron contestadas 540 y 63 se encontraban al corte de Junio 30, dentro de los términos y requisitos para resolver.

Proyecto: Indira Julieth Duessen Aldana  
Contratista Profesional de Control Interno

Asesor Dirección General - con Funciones de Control Interno

**MELQUISEDEC VARGAS CARDOSO**