

RELACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EFECTADA A LA CORPORACION (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2014)

PROCESO/ DEPENDENCIA	Nº DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS	Nº DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS CON RESPUESTA EFICAZ	Nº DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SIN RESPUESTA	TOTAL
Facturación de tasas por uso de aguas y retributivas	12	12	0	12
Quejas recibidas por la página WEB del módulo de PQR de la Corporación	23	14	9	45
Derechos de Petición (Sede Neiva y Territorial Norte)	153	146	7	153
Derechos de Petición (Sede Garzón y Territorial Centro)	16	15	1	16
Derechos de Petición (Sede Pitalito y Territorial Sur)	14	13	1	14
Derechos de Petición (Sede La Plata y Territorial Occidente)	14	14	0	14
Subdirección Gestión Ambiental	122	103	19	133
Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	49	41	8	49
Planeación	5	5	0	5
TOTAL	408	363	45	408

Las Peticiones, Quejas y Reclamos son recibidas por el modulo de PQR de la Pagina web www.cam.gov.co. De las 408 registradas a la fecha de corte habían 45 pendientes por resolver pero dentro de los términos y requisitos establecidos. Se vienen proyectando acciones para el seguimiento sistematizado de las PQRs en el propósito que el aplicativo integre totalmente los 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.

MELQUISEDEC VARGAS CARDOSO

Asesor Dirección General - Con Funciones Control Interno

Proyecto: Indira Julieth Dussan Aldana
Contratista Control Interno