

REALACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EFECTUADA A LA CORPORACION (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2014)

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	7	7	0	7
Quejas recibidas por la página WEB del módulo de PQR de la Corporación	5	3	2	5
Derechos de Petición (Sede Neiva y Territorial Norte)	135	134	1	135
Derechos de Petición (Sede Garzón y Territorial Centro)	10	10	0	10
Derechos de Petición (Sede Pitalito y Territorial Sur)	20	19	1	20
Derechos de Petición (Sede La Plata y Territorial Occidente)	37	37	0	37
Subdirección Gestión Ambiental	11	11	0	11
Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	34	27	7	34
PQR Secretaria General	33	26	7	33
TOTAL	292	274	18	292

Las Peticiones, Quejas y Reclamos, son recibidas por el módulo de PQR de la página WB www.cam.gov. De las **292** registradas a la fecha de corte habían **18** 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.

MELQUISEDEC VARGAS CARDOSO

Asesor Dirección General con Funciones en Control Interno

Proyecto: INDIKA JULIETH DUSSAN ALDANA
Contratista Control Interno