

**REALACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EFECTUADA A LA
CORPORACION (ENERO, FEBRERO Y MARZO 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	12	11	1	12
Quejas recibidas por la página WEB del módulo de PQR de la Corporación – Secretaria General	26	7	19	26
Derechos de Petición (Sede Neiva y Territorial Norte)	168	167	1	168
Derechos de Petición (Sede Garzón y Territorial Centro)	8	8	0	8
Derechos de Petición (Sede Pitalito y Territorial Sur)	15	15	0	15
Derechos de Petición (Sede La Plata y Territorial Occidente)	63	61	2	63
Subdirección Gestión Ambiental	117	115	2	117
Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	49	34	15	49
TOTAL	458	418	40	458

Las Peticiones, Quejas y Reclamos, son recibidas por el módulo de PQR de la página WB www.cam.gov. De las **458** registradas a la fecha de corte habían **40** 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 