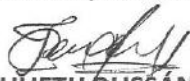


## ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS ENERO A JUNIO 2016

| N<br>PROCESO/ DEPENDENCIA   | Nº DE QUEJAS,<br>RECLAMOS O<br>SUGERENCIAS<br>RECIBIDAS | Nº DE QUEJAS,<br>RECLAMOS O<br>SUGERENCIAS<br>CON<br>RESPUESTA<br>EFICAZ | Nº DE QUEJAS,<br>RECLAMOS O<br>SUGERENCIAS<br>SIN RESPUESTA | TOTAL        |
|---|---|--|---|--------------|
| Facturación de tasas por uso de aguas y retributivas  | 23  | 23   | 0   | 23           |
| Quejas recibidas por la página WEB del módulo de PQR de la Corporación – Secretaría General | 34  | 8  | 26  | 34           |
| Derechos de Petición (Sede Neiva y Territorial Norte)                                       | 1150  | 507  | 643   | 1150         |
| Derechos de Petición (Sede Garzón y Territorial Centro)                                     | 38  | 34   | 4   | 38           |
| Derechos de Petición (Sede Pitalito y Territorial Sur)                                      | 28  | 26   | 2   | 28           |
| Derechos de Petición (Sede La Plata y Territorial Occidente)                                | 111   | 109  | 2   | 111          |
| Subdirección Gestión Ambiental  | 316   | 208  | 108   | 316          |
| Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental  | 41  | 40   | 1   | 41           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1.741</b>  | <b>955</b>   | <b>786</b>  | <b>1.741</b> |

**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 Enero al 30 de Junio de 2016, se presentaron según detalle y consolidado un total de **1.741** PQRs, de las cuales fueron contestadas 955 y 786 se encontraban pendientes de respuesta al corte de Junio 30, 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](http://www.cam.gov.co) hasta el 30 de Junio del presente año, fueron de 34 de las cuales hay 26 pendientes por resolver.



**INDIRA JULIETH DUSSÁN ALDANA**  
 Profesional Apoyo Control Interno