



Carrera 1 No.60 79 Neiva - Huila  
PBX (578) 8765017 - FAX 8765344  
camhuila@cam.gov.co



Rad: 20192010077931 Fecha: 20-MAY-2019 08:59  
Us: MPOLO Dest: Dep SG No.Folios: 1  
Rem: LUIS CARLOS SANCHEZ  
Desc.Anexo: N.Anexo:

Señor  
**LUIS CARLOS SANCHEZ**  
Mail: [logiselectricso.les@gmail.com](mailto:logiselectricso.les@gmail.com)  
Ciudad

**Asunto:** Su manifiesto de inconformidad Radicado 20191000111492

Cordial Saludo Señor Sánchez.

Reciba un cordial saludo de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM.

Inicialmente agradecerle su recomendación depositada en el buzón de quejas y sugerencias de nuestra Sede Principal el pasado 9 de mayo en donde expresa "...**se recomienda que los números telefónicos que aparecen en las hojas que entregan en las solicitudes no se encuentran en funcionamiento y la única forma de pedir información es personalmente...**", pues éste nos ayuda a generar acciones que contribuyen a la mejora en la atención a nuestros ciudadanos.

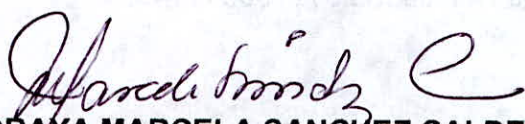
Al respecto, me permito informarle las últimas semanas por información de nuestros servidores y también ciudadanos, identificamos problemas en el funcionamiento de nuestra planta telefónica, afectando por ende la comunicación telefónica fija con las partes interesadas. Prontamente el servicio técnico conceptuó que el daño requería un cambio definitivo de la planta telefónica, por lo que la Corporación adelanta desde el pasado 30 de abril el proceso contractual para el suministro, instalación y configuración de planta telefónica a la CAM; la cual se espera esté puesta en marcha antes de finalizar el presente mes de mayo; solucionando con esto definitivamente el problema de comunicación detectado. Adicionalmente, le informo que retroalimentaremos su recomendación con todo el personal de las diferentes sedes territoriales, mediante una nueva socialización de nuestro protocolo de atención telefónica.

Por último, lo invitamos para que conozca las diferentes canales de atención dispuestos por la CAM, los cuales podrán ser consultados en nuestra página web: <http://www.cam.gov.co/servicios/cont%C3%A1ctenos.html> y utilizados según sus necesidades.



Esperamos con esto haber dado respuesta satisfactoria a su manifiesto de inconformidad, reiterando la importancia de su comunicación y nuestro compromiso por mejorar día a día la satisfacción de nuestros ciudadanos.

Atentamente



**ZORAYA MARCELA SANGHEZ CALDERON**  
Asesor Dirección

TRD: Documentos Facilitativos / Facilitativos / Comunicaciones Oficiales