

<b>ASUNTO:</b>	Informe de Gestión PQRS, según Aplicativo de Atención al Usuario - Sistema Cross, Consolidado año 2014.
<b>FECHA:</b>	Santiago de Cali, 15 de enero de 2015

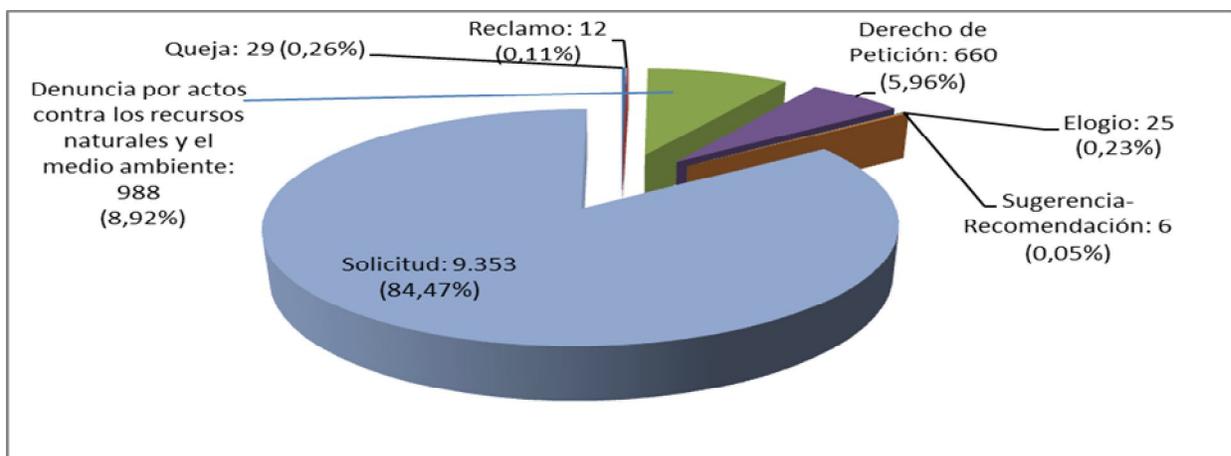
El presente informe es el generado por el Aplicativo de Atención al Usuario - Sistema CROSS, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, frente a los diferentes requerimientos radicados por personas naturales o jurídicas, clasificados como: quejas, reclamos, denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, derechos de petición, sugerencias-recomendaciones, elogios y solicitudes.

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página.</b>
1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.	2
1.1. Quejas.	4
1.2. Reclamos.	5
1.3. Denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente.	6
1.4. Derechos de Petición.	8
1.5. Sugerencias – Recomendaciones.	10
1.6. Elogios.	10
1.7. Solicitudes.	11
2. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TERMINO DE ATENCIÓN.	13
3. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LAS TAREAS POR ESTADO.	17
4. RECEPCIÓN DE LOS CASOS (Medio y Tipo).	19
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	21

## 1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

#	Tipo de caso	Acumulado	
		No.	%
1	Queja <sup>1</sup>	29	0,26
2	Reclamo <sup>2</sup>	12	0,11
3	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente <sup>3</sup>	988	8,92
4	Derecho de petición	660	5,96
5	Sugerencia-recomendación	6	0,05
6	Elogio	25	0,23
7	Solicitud	9.353	84,47
	<b>Total</b>	<b>11.073</b>	<b>100</b>

En el gráfico que se muestra a continuación, se puede observar el comportamiento porcentual de cada uno de los tipos de casos recibidos.



Las quejas, reclamos y recomendaciones-sugerencias, como los elogios, son la hoja de ruta al mejoramiento continuo de la Entidad, tanto para las áreas de apoyo como las misionales; se busca optimizar los recursos disponibles y que exista una mayor participación y control de la ciudadanía en la gestión pública. En el presente informe se relacionan los números de casos que han sido atendidos fuera y dentro del término que señala la ley, los que se encuentran en trámite y los vencidos; haciendo la salvedad, que la mayoría de peticiones y solicitudes presentadas a ésta Entidad se encuentran

<sup>1</sup> Queja, son 'las manifestaciones y expresiones de inconformidad por las actuaciones realizadas por la Entidad o por alguno de sus funcionarios (irregularidades).'

<sup>2</sup> Reclamos, son 'las expresiones de oposición o protesta presentadas frente a la acción de cobro efectuada por la Corporación, bien sea en relación con la facturación por concepto de tasa retributiva, tasa por utilización de agua o en virtud de los actos administrativos por medio de los cuales se cobran servicios de evaluación y seguimiento'

<sup>3</sup> Denuncias por actos contra los recursos naturales y/o el medio ambiente, es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta irregular y/o punible, que puede representar una amonestación o traer consecuencias penales, fiscales, disciplinarias, administrativas, ético profesional o sancionatorio, que para nuestro caso, están relacionadas a los recursos naturales y/o el medio ambiente.

reglamentadas bajo norma legal especial, por lo que los términos de atención no pueden equipararse a los reglamentados para el derecho de petición.

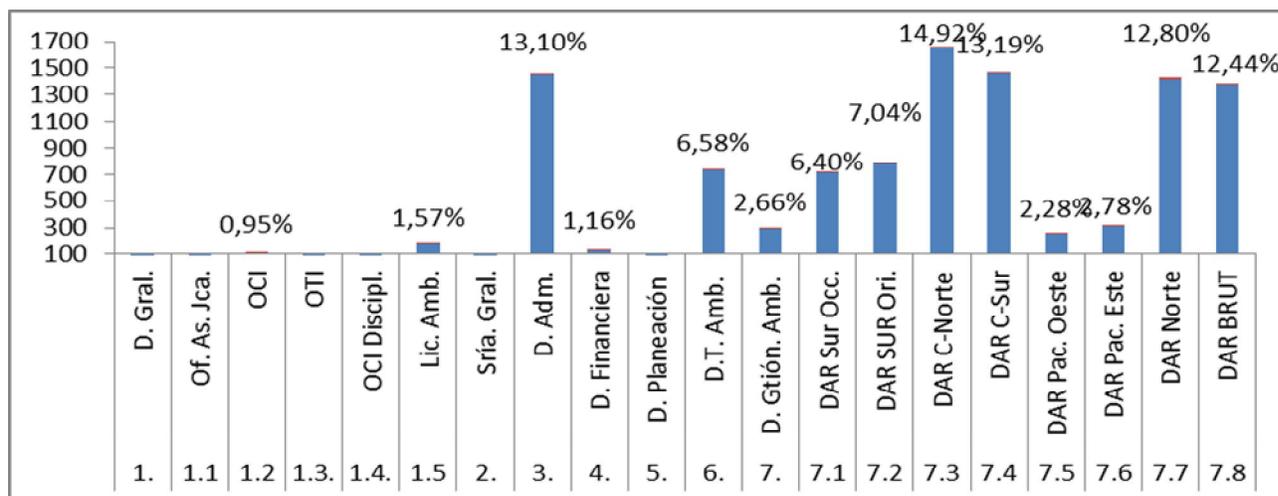
A continuación presentamos el consolidado por el tipo de caso de los requerimientos que han sido radicado en CVC y fueron direccionados a la dependencia a que estaban remitidas, otros fueron transferidos a las áreas o regionales que les correspondía por competencia; algunas peticiones no alcanzaron a ser ingresadas al sistema y por lo tanto no hacen parte de la presente estadística, pero, igualmente, han sido atendidas, situación que se da por inconvenientes de conexión, energía o de configuración de los aplicativos, como, por la celeridad de su atención, o por carga laboral, no alcanzan a ser registrados, lo que ocasiona diferencias que, creemos, no son representativas al momento de generarse el reporte, además de tratarse, el CROSS, de un sistema dinámico, que en un rango aproximado de 90 días, puede recibir todo tipo de modificaciones en cuanto a los registros, finalización o actualización de actuaciones que de una u otra forma alteran los resultados finales, los que son ajustados según informe detallado que arroja el mismo Sistema de Atención al Usuario.

#	Dependencia	N°/%	Queja	Reclamo	Denuncia*	Derecho petición	Sugerencia recomendada	Elogio	Solicitud	Totales
1	Dirección General	N°.	1	0	1	8	0	2	53	65
		%	1,54	0	1,54	12,31	0	3,08	81,54	100
1.1.	Of. Asesora De Jurídica	N°.	0	0	0	19	0	0	57	76
		%	0	0	0	25	0	0	75	100
1.2.	Of. Control Interno	N°.	1	0	0	2	0	0	102	105
		%	0,95	0	0	1,9	0	0	97,14	100
1.3.	Of. Tecnol. De Información.	N°.	0	0	0	0	0	0	1	1
		%	0	0	0	0	0	0	100	100
1.4.	Of. Control Int. Disciplinario	N°.	12	0	1	5	0	0	15	33
		%	36,36	0	3,03	15,15	0	0	45,45	100
1.5.	Licencias Ambientales	N°.	0	0	0	22	0	0	152	174
		%	0	0	0	12,64	0	0	87,36	100
2.	Secretaria General	N°.	0	0	0	6	1	2	27	36
		%	0	0	0	16,67	2,78	5,56	75	100
3.	Dirección Administrativa	N°.	1	0	1	87	1	1	1360	1451
		%	0,07	0	0,07	6	0,07	0,07	93,73	100
4.	Dirección Financiera	N°.	0	0	0	2	2	0	124	128
		%	0	0	0	1,56	1,56	0	96,88	100
5.	Dirección De Planeación	N°.	0	0	0	2	0	1	20	23
		%	0	0	0	8,7	0	4,35	86,96	100
6.	Dirección Técnica Amb.	N°.	1	0	0	30	0	0	698	729
		%	0,14	0	0	4,12	0	0	95,75	100
7.	Dirección De Gestión Amb.	N°.	0	0	3	33	1	0	258	295
		%	0	0	1,02	11,19	0,34	0	87,46	100
7.1.	Dar Suroccidente	N°.	0	0	110	103	0	0	496	709
		%	0	0	15,51	14,53	0	0	69,96	100
7.2.	Dar Suroriente	N°.	1	5	111	65	0	0	598	780
		%	0,13	0,64	14,23	8,33	0	0	76,67	100
7.3.	Dar Centro Norte	N°.	1	2	154	51	0	4	1440	1652
		%	0,03	0,12	9,32	3,09	0	0,24	87,17	100

#	Dependencia	N/°	Queja	Reclamo	Denuncia*	Derecho petición	Sugerencia recomendada	Elogio	Solicitud	Totales
7.4.	Dar Centro Sur	N°.	0	2	193	110	0	8	1148	1461
		%	0	0,14	13,21	7,53	0	0,55	78,58	100
7.5.	Dar Pacífico Oeste	N°.	0	0	14	10	0	3	226	253
		%	0	0	5,53	3,95	0	1,19	89,33	100
7.6.	Dar Pacífico Este	N°.	1	1	66	26	0	0	214	308
		%	0,32	0,32	21,43	8,44	0	0	69,48	100
7.7.	Dar Norte	N°.	4	0	189	48	0	1	1175	1417
		%	0,28	0	13,34	3,39	0	0,07	82,92	100
7.8.	Dar Brut	N°.	6	2	145	31	1	3	1189	1377
		%	0,44	0,15	10,53	2,25	0,07	0,22	86,35	100

\* Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente.

Como es de esperarse, observamos que un alto porcentaje de los casos, efectivamente son presentados a las Direcciones Ambientales Regionales, encargadas de atender los temas misionales, junto con la Dirección de Gestión Ambiental, la Dirección Técnica Ambiental y el Grupo de Licencias Ambientales; la Dirección Administrativa, como área de apoyo, es otra de las dependencias que recibe un gran número de requerimientos, muchos de estos presentados por los usuarios internos, otros relacionados con peticiones elevadas por funcionarios retirados y sus familiares, los que presentan los entes de control, los despachos judiciales, instituciones financieras, contratistas, proveedores y demás organizaciones y asociaciones que acuden a esta dependencia con el fin de ofrecer servicios o elevar requerimientos.



A continuación se describen algunas de las razones que han dado lugar a los diferentes tipos de casos:

- 1.1. Se recibieron **veintinueve (29) quejas** en el año 2014. Son las manifestaciones de los ciudadanos que se encuentran inconformes, molestos o ejerciendo una obligación legal de “denunciar” las actuaciones u omisión de los funcionarios, por

considerar que algunos han sido negligentes, irrespetuosos o no han seguido los lineamientos que señalan las normas que regulan este tipo de Entidades.

Frente a las quejas, la Corte Constitucional, en la sentencia C-430 de 1997, ha señalado lo siguiente:

*"La queja no es una prueba, porque de serlo no necesitaría demostrarse, a menos que sea ratificada con las formalidades propias de la prueba testimonial. Ella puede dar origen a la acción disciplinaria, según el art. 47 del C.D.U., es decir, eventualmente puede poner en movimiento la actividad disciplinaria y en tal situación determinar la posibilidad de que se surta la indagación preliminar y que se cite al funcionario denunciado para que exponga su versión sobre los hechos constitutivos de aquélla, o bien que se abra la investigación si del contenido de la queja se deduce que hay mérito para ello.*

*Pero no toda queja necesariamente origina una actuación disciplinaria, indagación preliminar o investigación, porque desde el principio puede descartarse por descabellada o intrascendente, con lo cual al no admitírsela como presupuesto de la acción disciplinaria, no necesariamente desencadena la obligación del funcionario titular del poder disciplinario de ponerla en conocimiento del presunto inculpado. Sin embargo, de todas maneras según los términos del art. 80 en referencia, el denunciado tiene el derecho de conocer la queja ya sea en la indagación preliminar o en la investigación, más aún, cuando ella se perfecciona como una prueba testimonial".*

La Oficina de Control Interno Disciplinario, al encontrar coherencia en los argumentos, pruebas y evidencias que soporten dichas quejas, inicia la investigación respectiva y aplica las sanciones señaladas en el Código Disciplinario Único y demás normas relacionadas, respetando el derecho al debido proceso y calificando la gravedad de la conducta. En otros casos, da aplicación al artículo 51 del mismo código y que habla sobre la: *"PRESERVACIÓN DEL ORDEN INTERNO. <Aparte tachado INEXEQUIBLE> Cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato llamará ~~por escrito~~ la atención al autor del hecho sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno. <Aparte tachado INEXEQUIBLE> Este llamado de atención ~~se anotará en la hoja de vida~~ y no generará antecedente disciplinario."*

- 1.2. En el aplicativo de atención al usuario aparece registrado **doce (12) Reclamos**, los cuales se dividen en tres factores, el primero, por considerar que las tarifas por el derecho al uso de aguas o realizar vertimientos se ha incrementado notablemente, el segundo, alegando que se les está cobrando por un "servicios" o un

*¡Comprometidos con la vida!*

aprovechamiento que no se está haciendo y el tercero, inconformes con la sanción aplicada, alegando que han cumplido con lo ordenado por la entidad.

Para atender estos reclamos, la entidad debe verificar la veracidad de los argumentos, en los casos que sea necesario, programando visitas al terreno y estudiando las evidencias y explicaciones en los que los reclamantes se apoyan, y así efectuar cualquier cambio en las facturas y dar respuesta a los usuarios.

- 1.3. Las **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, novecientos ochenta y ocho (988) en total, han obedecido en su mayoría, a la afectación del recurso bosque y la contaminación atmosférica, la primera, principalmente, como cada año, por la tala de bosques y árboles que se encuentran en la parte urbana de los municipios, la segundo por olores y ruido regularmente; sin ser menos importantes se han presentado denuncias por la contaminación de los recursos hídricos, conflictos por uso del agua y la afectación del recurso suelo, entre otros, que a continuación podemos observar en la tabla que se relaciona:

Tipos de denuncias.			Acumulado			
			No	%*	E	E%
1	Contaminación hídrica	Residuos sólidos	37	3,74	162	16,4
		Aguas residuales	112	11,34		
2	Contaminación atmosférica	Material Particular	35	3,54	241	24,39
		Olores	110	11,13		
		Ruido	91	9,21		
3	Conflicto por Uso del Agua		60	6,07	91	9,21
4	Afectación del recurso bosque	Tala	236	23,89	302	30,57
		Incendio	35	3,54		
		Envenenamiento	4	0,4		
		Anillamiento	5	0,51		
		Rocería	3	0,3		
5	Contaminación por residuos sólidos		12	1,21	22	2,23
6	Afectación del recurso suelo	Suelo	68	6,88	77	7,79
		Subsuelo	3	0,3		
7	Ubicación inadecuada de edificaciones		6	0,61	7	0,71
8	Tenencia inadecuada de animales silvestres		10	1,01	17	1,72
9	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas		8	0,81	20	2,02
10	Deterioro de estructuras y edificaciones (subtipos)	Daños causados por árboles	4	0,4	6	0,61
		Fallas de la infraestructura	2	0,2		
11	Otros		24	2,43	43	4,35
<b>TOTAL</b>			865	100	<b>988</b>	100

La Entidad, una vez identifica los daños a los Recursos Naturales y al Medio Ambiente y logra individualizar a los infractores o denunciados, inicia los respectivos procesos sancionatorios, cuyos resultados pueden ir desde amonestaciones y multas, hasta penas privativas de la libertad, todo dentro del marco legal.

La CVC, presta atención a todos y cada uno de las denuncias que los ciudadanos presentan por los diferentes medios, a quienes seguimos invitando para que

*¡Comprometidos con la vida!*

pongan en nuestro conocimiento todo tipo de atropello o actos que afecten de alguna forma los recursos naturales renovables y el medio ambiente.

Algunas de las denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente son radicadas como 'Otros', estos muchas veces se refieren a la minería ilegal, que con ella vienen varias consecuencias de daño ambiental, donde se presentan talas, contaminación hídricos, afectación de la fauna y flora, como el daño al recurso suelo.

A continuación se especifica el informe de gestión-consolidado del acumulado por tipo de denuncia en cada una de las Direcciones Ambientales Regionales, a quienes les corresponde actuar frente a estas denuncias.

#	Tipos de denuncias.	Acumulado en las direcciones ambientales regionales (con sede en algunos municipios del Valle del Cauca)																
		DAR Suroccidente (Cali)		DAR Suroriente (Palmira)		DAR Cent. Norte (Tuluá)		DAR Cent. Sur (Bugá)		DAR Pac. Oeste (B/Tura)		DAR Pac. Este (Dagua)		DAR Norte (Cartago)		DAR Brut (La Unión)		
		N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	
1	Contaminación hídrica	Aguas residuales	14	12,73	4	3,6	12	7,79	40	20,73			10	15,15	25	13,23	17	11,73
		Residuos Sólidos	7	6,36	7	6,31	3	1,95	8	4,15			3	4,55	7	3,7	5	3,45
2	Contaminación atmosférica	Material particulado	4	3,64	13	11,71	7	4,55	11	5,7								
		Olores	11	10	18	16,22	8	5,19	27	13,99			2	3,03	34	17,99	13	8,97
		Ruido	11	10	30	27,03	15	9,74	12	6,22					20	10,58	4	2,76
3	Conflicto por uso del agua	16	14,55	9	8,11	9	5,84	24	12,44			15	22,73	3	1,59	15	10,34	
4	Afectación del recurso bosque	Tala	24	21,82	9	8,11	56	36,36	42	21,76	6	42,86	13	19,7	51	26,98	50	34,49
		Anillamiento					1	0,65	2	1,04							2	1,38
		Incendio	1	0,91	4	3,6	4	2,6	1	0,52			2	3,03	19	10,05	7	4,83
		Envenenamiento					1	0,65							3	1,59		
		Rocería	1	0,91					1	0,52							1	0,69
5	Contaminación residuos sólidos	1	0,91	2	1,8	5	3,25	2	1,04	1	7,14	4	6,06	4	2,12	3	2,07	
6	Afectación del recurso suelo	Suelo	5	4,55	8	7,21	15	9,74	14	7,25	4	28,57	10	15,15	8	4,23	9	6,21
		Subsuelo	3	2,73														
7	Ubicación inadecuada de edificaciones	2	1,82	1	0,9			3	1,55			1	1,52					
8	Tenencia inadecuada de animales silvestres			4	3,6	2	1,3	2	1,04			1	1,52	2	1,06	5	3,45	
9	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas	4	3,64			4	2,6			1	7,14			9	4,76	2	1,38	
10	Deterioro de estructuras y edificaciones	Daños causados por árboles												4	2,12			
		Fallas de la infraestructura	1	0,91					1	0,52								
11	Otros	5	4,55	2	1,8	12	7,79	3	1,55	2	14,29	5	7,58			12	8,28	
<b>Total</b>		<b>110</b>	<b>100</b>	<b>111</b>	<b>100</b>	<b>154</b>	<b>100</b>	<b>193</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>189</b>	<b>100</b>	<b>145</b>	<b>100</b>	

La jurisdicción territorial de las Direcciones Ambientales Regionales son las siguientes: DAR Sur Occidente: zona rural de Cali y los municipios de Vijes, Yumbo y Jamundí con sus alrededores; DAR Sur Occidente: los municipios de Palmira, El Cerrito, Candelaria, Pradera y Florida; DAR Centro Norte, atiende los

requerimientos de los municipios de Caicedonia, Sevilla, Bugalagrande, Andalucía, Trujillo, Río Frío y Tuluá; DAR Centro Sur, los municipios de Guadalajara de Buga, San Pedro, Ginebra, Guacarí, Yotoco y El Darién; DAR Pacífico Oeste, el municipio de Buenaventura; DAR Pacífico Este: el municipio de Dagua, La Cumbre y Restrepo; DAR Norte, municipios de Ulloa, Alcalá, Ansermanuevo, Argelia, El Cairo, El Águila y Cartago; DAR BRUT, abarca los municipios de Bolívar, Roldanillo, La Unión, Toro, Versalles, El Dovio, Obando, La Victoria y Zarzal. Es así como quedan cubiertos los 42 municipios del Departamento del Valle del Cauca, jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca. En este momento, la CVC, viene efectuando los estudios y haciendo los cambios necesarios para que las Direcciones Ambientales Regionales cubran el territorio por cuencas hidrográficas, lo que veremos en el año que inicia - 2015.

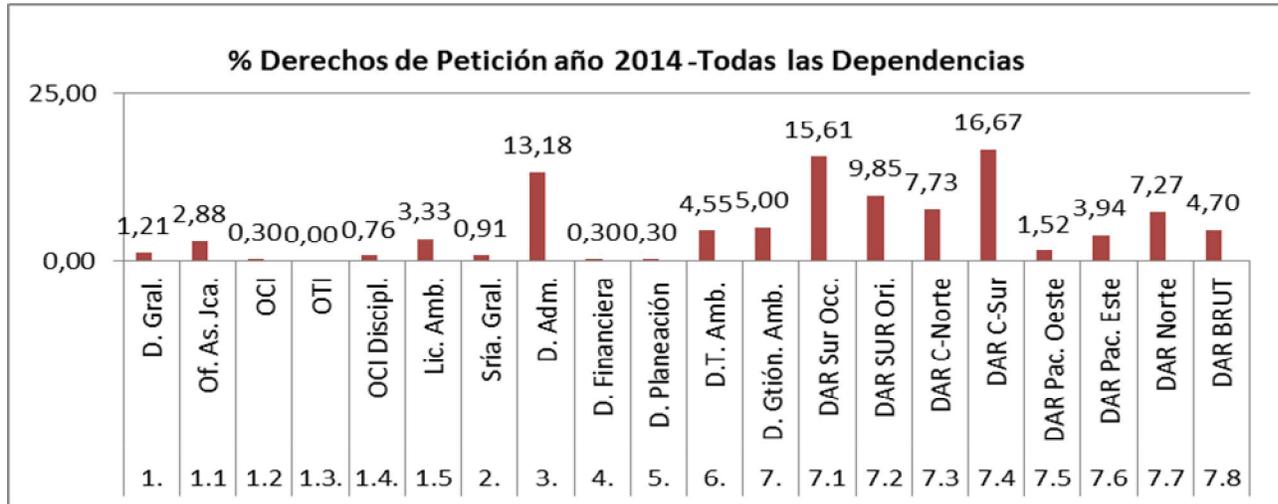
- 1.4. Los **Derechos de Petición**, 660 en el 2014, propiamente dichos o “citados en los escritos bajo éste título” como herramienta efectiva, antes de entrar en vigencia la Ley 1437 de 2011, venía siendo la figura usada por los ciudadanos para exigir respuestas en los términos perentorios que precisa la ley, allegando a través de ellos, en su mayoría, denuncias contra los recursos naturales y el medio ambiente o solicitudes de uso o aprovechamiento de recursos naturales renovables, como lo es la concesiones de aguas, permisos de vertimientos, autorización para corte o poda de árboles, entre otros trámites, los que se encuentran reglamentados bajo norma legal especial; la mayoría de éstos están sujetos a una planificación y programación de visitas, de la cual se genera un informe o conceptos técnicos y ambientales, debiéndose respetar el derechos de turno, peticiones que algunas veces presentan de forma incompletas o sin la claridad suficiente de lo que se busca. En razón a lo descrito, muchos de estos radicados, son visualizados en el aplicativo de atención al usuario - Sistema Cross, como atendidos fuera del término o vencidos, desconociendo los peticionarios los trámites y procesos a que se deben ajustar, lo que puede traer inconformidad por parte del ciudadano que desconoce la normatividad legal especial que los reglamenta.

A continuación, presentamos el número de derechos de petición que fueron presentados y direccionados a las diferentes dependencias/áreas y Direcciones Ambientales Regionales.

#	Dependencia	Derechos De Petición	
		Cantidad	%
1.	Dirección General	8	1,21
1.1	Oficina Asesora De Jurídica	19	2,88
1.2	Oficina Control Interno	2	0,30
1.3	Oficina Tecnologías De Información	0	0,00
1.4	Oficina Control Interno Disciplinario	5	0,76

#	Dependencia	Derechos De Petición	
		Cantidad	%
1.5	Licencias Ambientales	22	3,33
2.	Secretaría General	6	0,91
3.	Dirección Administrativa	87	13,18
4.	Dirección Financiera	2	0,30
5.	Dirección De Planeación	2	0,30
6.	Dirección Técnica Ambiental	30	4,55
7.	Dirección Gestión Ambiental	33	5,00
7.1	DAR Sur Occidente	103	15,61
7.2	DAR Sur Oriente	65	9,85
7.3	DAR Centro Norte	51	7,73
7.4	DAR Centro Sur	110	16,67
7.5	DAR Pacífico Oeste	10	1,52
7.6	DAR Pacífico Este	26	3,94
7.7	DAR Norte	48	7,27
7.8	DAR BRUT	31	4,70
	<b>Total</b>	660	100,00

Una vez entra en vigencia la Ley 1437 de 2011, Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, según artículo 13, inciso segundo, determinó que: *“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos (artículo declarado inexecutable, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014).”* La Corporación atiende todos los derechos de petición y solicitudes, en los términos legales, respetando los derechos de turno, la programación de visitas, las condiciones o factores ambientales, los recursos físicos y humanos disponibles, además de evaluar prioridades, que tiene que ver con la protección al medio ambiente y exigencias de los entes de control, despachos judiciales y demás entidades públicas, como la reglamentación legal especial.



1.5. En el transcurso del año 2014, ingresaron al Sistema CROSS, cinco (5) **sugerencias-recomendaciones**, las que son analizadas y dependiendo de su factibilidad, implementadas en el plan de mejoramiento de la Entidad: la primera, tiene que ver con el ingreso a las instalaciones, Sede Principal de la CVC, donde le fue retenida la cédula al ciudadano, la norma es clara al respecto y ésta sugerencia fue atendida de inmediato; la segunda, hace referencia a la petición de documentos que requiere otra de nuestras dependencias, cuando éstos ya han sido entregados a través de un trámite inicial, sugiere que no se pidan más de una vez; la tercera recomendación, se relaciona con la falta de avisos que deben tener las carreteras, buscando proteger la fauna que cruza por dichas vías; otra recomendación, es contar con una pronta atención en el centro de documentación de la CVC, en su sede principal y la última de las sugerencias, es frente al aprovechamiento que de las aguas de algunos ríos, puede hacer una comunidad al norte del Valle del Cauca, específicamente en el Municipio de Bolívar.

La entidad actualmente cuenta con una herramienta al alcance de los ciudadanos, que es la Encuesta que Mide la Satisfacción de la Atención Prestada, donde pueden presentar sus sugerencias y/o recomendaciones. La Corporación sigue atenta y con toda disponibilidad para recibir las sugerencias-recomendadas e implementar las que sean viables, así continuamos validando el reconocimiento a nuestra gestión, lo que nos permite una mejora continua en nuestro servicio y atención.

1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió en el año 2014, veinticinco (25) **Elogios**, que son registrados en el aplicativo, otros, se reciben personalmente o por vía web, chat y

redes sociales. Los elogios se dan por el cumplimiento propio de nuestra misión, “Somos la entidad encargada de **administrar los recursos naturales renovables y el medio ambiente del Valle del Cauca**, que como **máxima autoridad ambiental y en alianza con actores sociales** propende por un ambiente sano, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población y la competitividad de la región en el marco del **desarrollo sostenible**.”, son los agradecimientos al cumplimiento propio de nuestras obligaciones, apoyando los programas y actividades ambientales, en su gestión social, capacitando, brindando la información requerida, actuando oportunamente frente a los actos que se cometen contra los recursos naturales y el medio ambiente y acompañando los diferentes programas, proyectos y actividades ambientales de las diferentes Alcaldías Municipales, Establecimientos Educativos, Asociaciones y Organizaciones comprometidas con el Medio Ambiente, entre otras. Todo con el fin de ser reconocida por nuestra gestión efectiva sobre las situaciones ambientales en el área de nuestra jurisdicción, contribuyendo a la construcción de una cultura ambiental regional y al desarrollo sostenible del Valle del Cauca, como lo dice nuestra visión.

La CVC, agradece a los ciudadanos las palabras y manifestaciones de aprobación, motivación y apoyo a nuestra labor, a la forma como se sintieron atendidos, al recibir una respuesta oportuna, como al reconocimiento y felicitaciones que tanto personas naturales como jurídicas acompañaron al celebrar con nosotros los 60 años que llevamos construyendo el presente y futuro de nuestra región.

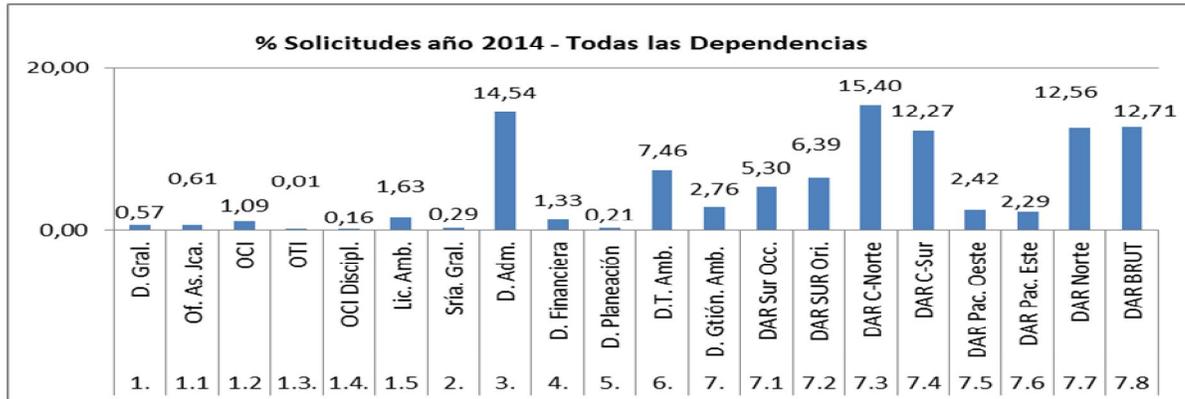
- 1.7. Nueve mil trescientos cincuenta y tres (9.353) **Solicitudes**, ingresaron en el año 2014 a la Corporación, atendiendo dentro de nuestra área de jurisdicción los asuntos que tiene que ver con la protección y administración de los recursos naturales renovables y el medio ambiente, buscando el desarrollo sostenible de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, ejecutando las políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a la protección ambiental, así como dando cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio, como lo señala la Ley 99 de 1993 y demás normas complementarias y relacionadas. Las distintas solicitudes son presentadas o en la sede principal de la CVC, ubicada en el Municipio de Santiago de Cali y/o en nuestras sedes regionales, ubicadas en los Municipios de Cartago, La Unión, Tuluá, Guadalajara de Buga, Palmira, Dagua y Buenaventura, como en las oficinas de CVC, en Sevilla, Jamundí

y Yumbo, o directamente entregadas a nuestros funcionarios y colaboradores en la zona rural.

Se relaciona en la siguiente tabla, el número de solicitudes radicadas y relacionadas en el Sistema Cross, dirigidas a cada una de las dependencias/áreas y Direcciones Ambientales Regionales.

#	Dependencia	Solicitud	
		Cantidad	%
1.	Dirección General	53	0,57
1.1	Oficina Asesora De Jurídica	57	0,61
1.2	Oficina Control Interno	102	1,09
1.3	Oficina Tecnologías De Información	1	0,01
1.4	Oficina Control Interno Disciplinario	15	0,16
1.5	Licencias Ambientales	152	1,63
2.	Secretaría General	27	0,29
3.	Dirección Administrativa	1360	14,54
4.	Dirección Financiera	124	1,33
5.	Dirección De Planeación	20	0,21
6.	Dirección Técnica Ambiental	698	7,46
7.	Dirección Gestión Ambiental	258	2,76
7.1	DAR Sur Occidente	496	5,30
7.2	DAR Sur Oriente	598	6,39
7.3	DAR Centro Norte	1440	15,40
7.4	DAR Centro Sur	1148	12,27
7.5	DAR Pacífico Oeste	226	2,42
7.6	DAR Pacífico Este	214	2,29
7.7	DAR Norte	1175	12,56
7.8	DAR BRUT	1189	12,71
	<b>Total</b>	9353	100,00

Muchas de las solicitudes que son entregadas directamente a los funcionarios cuando se encuentran en zonas rurales de nuestro Departamento, son atendidas directa e inmediatamente; igual situación se da con las peticiones que se presentan en el chat corporativo, a través de las redes sociales o dirigidas a nuestro correo electrónico.



Como en los derechos de petición, también vemos un gran número de solicitudes presentadas a la Dirección Administrativa, área de apoyo, que además de solucionar los requerimientos sobre recursos físicos, también debe atender los relacionados con el recurso humano y el área de nómina; solicitudes que tiene que ver con auxilios funerarios y educativos, certificaciones laborales, de bono pensional, sobre prestaciones sociales, pensiones y sustituciones pensionales, solicitud de copias, requerimientos judiciales y de entes de control, más las elevadas por contratistas y proveedores, entre otros.

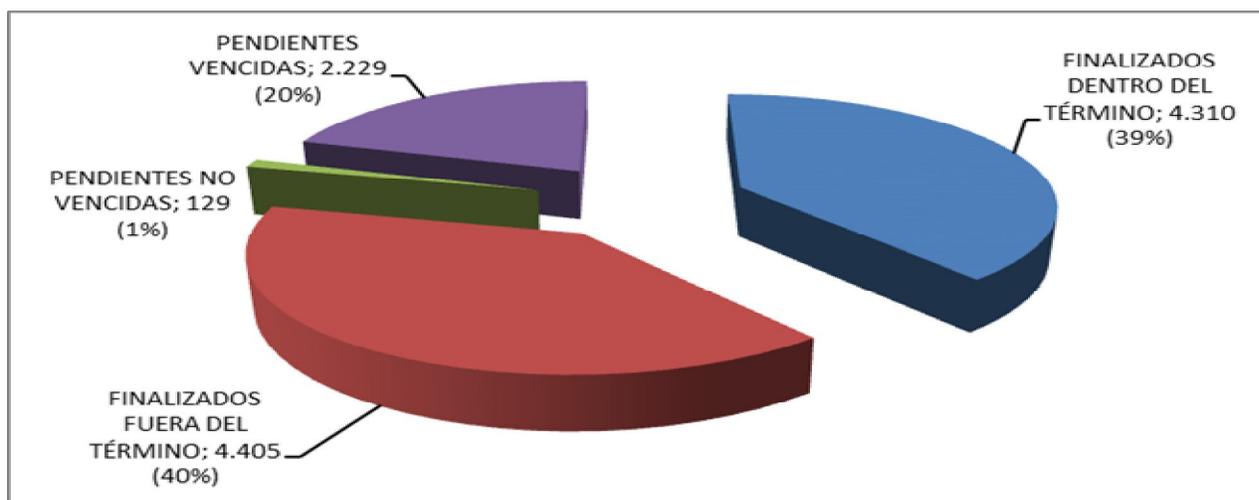
## 2. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TÉRMINO DE ATENCIÓN.

Del total de los casos presentados a las diferentes dependencias de la CVC, podemos observar cuántos han sido finalizados dentro y fuera de los términos, los casos pendientes que se encuentran vencidos y los que aún no lo están, según lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, en su Título II, información, según el tipo de requerimiento, como la forma como es ingresada o alimentada en el aplicativo de atención al usuario – Sistema Cross, términos que no han sido ajustados a los que establece la normatividad legal especial para los tipos de trámites ambientales que se adelantan en las Corporaciones Autónomas Regionales.

	Término de atención	Acumulado	
		No.	%
1	Finalizados dentro del término	4.310	38,92
2	Finalizados fuera del término	4.405	39,78
3	Pendientes no vencidas	129	1,16
4	Pendientes vencidas	2.229	20,13
	<b>Total</b>	<b>11.073</b>	<b>100</b>

Tanto en la tabla anterior, como la Gráfica que a continuación se relaciona, se puede observar que, si bien es cierto, la mayoría de los casos aparecen como finalizados fuera

del término, esto no corresponde a la realidad, como ya lo hemos explicado en numerales anteriores, dado que el sistema está programado bajo los parámetros que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sobre los términos de atención para los derechos de petición, razón por la cual, también se ve un alto porcentaje de casos pendientes vencidos. Y reitero, la gran mayoría de trámites no pueden ser finalizados en los tiempos que se establecen en la *Ley 1437 de 2011*, pues se debe respetar el derecho de turno, la programación de visitas, el informe técnico y/o concepto ambiental, los recursos físicos y humanos, las situaciones ambientales y de orden público, como las prioridades ante otros requerimientos de entes de control o judiciales y las relacionadas con la protección a los recursos naturales y el medio ambiente, además de encontrarse dichos trámites reglamentados por norma legal especial.



La finalización de algunos casos, tiene que ver con el momento en que llega el documento al funcionario encargado de alimentar el aplicativo de atención al usuario – Sistema CROSS, quien solo puede terminarlo cuando la respuesta ha llegado efectivamente al interesado; algunas de las peticiones deben ser atendidas por más de una dependencia/área o Dirección Ambiental Regional, lo que en ocasiones termina con respuestas parciales o requerir mayor tiempo, lo que genera una finalización fuera del término. Algunos de los casos que aparecen finalizados fuera del término o vencidos, son realmente atendidos en los tiempos que corresponden y que no se encuentran señalados o ajustados en el sistema.

A continuación relacionamos la tabla que discrimina la Gestión de Solución de los requerimientos por Tipo de Casos y por Término de Atención, según datos que arroja el aplicativo de atención al usuario, en toda la Corporación.

Tipo de caso	Término de atención	Acumulado	
		No.	%*

	Tipo de caso	Término de atención	Acumulado	
			No.	%*
1	Queja	Finalizados fuera del término	8	0,07
2	Queja	Finalizados dentro del término	13	0,12
3	Queja	Pendientes vencidas	7	0,06
4	Queja	Pendientes no vencidas	1	0,01
5	Reclamo	Pendiente Vencida	4	0,04
6	Reclamo	Finalizada fuera del término	5	0,05
7	Reclamo	Finalizada dentro del término	3	0,03
8	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Finalizados dentro del término	224	2,02
9	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Pendientes vencidas	274	2,47
10	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Finalizados fuera del término	481	4,34
11	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Pendientes no vencidas	9	0,08
12	Derecho de petición	Finalizados fuera del término	277	2,50
13	Derecho de petición	Pendientes vencidas	187	1,69
14	Derecho de petición	Finalizados dentro del término	184	1,66
15	Derecho de petición	Pendientes no vencidas	12	0,11
16	Sugerencia-recomendación	Finalizados dentro del término	3	0,03
17	Sugerencia-recomendación	Finalizados fuera del término	1	0,01
18	Sugerencia-recomendación	Pendientes vencidas	1	0,01
19	Sugerencia-recomendación	Pendientes no vencidas	1	0,01
20	Elogio	Finalizados dentro del término	10	0,09
21	Elogio	Finalizados fuera del término	5	0,05
22	Elogio	Pendientes vencidas	10	0,09
23	Solicitud	Finalizados fuera del término	3628	32,76
24	Solicitud	Pendientes vencidas	1746	15,77
25	Solicitud	Finalizados dentro del término	3873	34,98
26	Solicitud	Pendientes no vencidas	106	0,96
<b>Total</b>			<b>11073</b>	<b>100</b>

En las dos tablas que relacionamos a continuación, se puede observar la gestión de solución de los requerimientos por tipo de casos y por término de atención, según datos que arroja el aplicativo de atención al usuario, por cada una de las dependencias.

#	Tipo de caso	Término de atención	Acumulado gestión de solución de los casos por tipo de caso y por término de atención																			
			Dir. Gral.		Of. Ase. Jca.		Of. Cont. Int.		Of. Tec. Inf.		Of. Cont. Int. Disc.		Lic. Amb.		Sec. Gral.		Dir. Adm.		Dir. Fin.		Dir. Plan.	
			N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	Queja	FDT					1	0.95			7	21.2										
2	Queja	FFT									4	12.1										
3	Queja	PV	1	1.54							1	3.03					1	0.07				
4	Queja	PNV																				
5	Reclamo	FDT																				
6	Reclamo	FFT																				
7	Reclamo	PV																				

INFORME DE GESTIÓN – CONSOLIDADO TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA CVC  
FRENTE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS EN EL AÑO 2014,  
SEGÚN APLICATIVO DE ATENCIÓN AL USUARIO - SISTEMA CROSS.



Página 16 de 21

#	Tipo de caso	Término de atención	Acumulado gestión de solución de los casos por tipo de caso y por término de atención																			
			Dir. Gral		Of. Ase. Jca.		Of. Cont. Int.		Of. Tec. Inf.		Of. Cont. Int. Disc.		Lic. Amb.		Sec. Gral		Dir. Adm.		Dir. Fin.		Dir. Plan.	
			N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%
8	Reclamo	PNV																				
9	DACRN*	FDT								1	3.03						1	0.07				
10	DACRN*	FFT																				
11	DACRN*	PV	1	1.54																		
12	DACRN*	PNV																				
13	D. Petición	FDT			5	6.58				5	15.2	7	4.02			29	2	2	1.56	2	8.70	
14	D. Petición	FFT			14	18.4						15	8.62			44	3.03					
15	D. Petición	PV	7	10.8			2	1.90							4	11.1	11	0.76				
16	D. Petición	PNV	1	1.54											2	5.56	3	0.21				
17	Sug-rec.	FDT															1	0.07	2	1.56		
18	Sug-rec.	FFT																				
19	Sug-rec.	PV														1	2.78					
20	Sug-rec.	PNV																				
21	Elogio	FDT																			1	4.35
22	Elogio	FFT															1	0.07				
23	Elogio	PV	2	3.08												2	5.56					
24	Elogio	PNV																				
25	Solicitud	FDT			11	14.5	20	19.1	1	100	11	33.3	69	39.7	2	5.56	934	64.4	90	70.3	8	34.8
26	Solicitud	FFT			43	56.6	80	76.2			3	9.1	83	47.7	3	8.33	353	24.3	34	26.6	11	47.8
27	Solicitud	PV	50	76.9	2	2.61	2	1.90			1	3.03			22	61.1	48	3.31				
28	Solicitud	PNV	3	4.62	1	1.31											25	1.72			1	4.35
<b>Total</b>			<b>65</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>174</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>1451</b>	<b>100</b>	<b>128</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

- FDT: Finalizados Dentro del Término
- FFT: Finalizados Fura del Término
- PV: Pendientes Vencidos
- PNV: Pendientes No Vencidos

#	Tipo de caso	Término de atención	Acumulado gestión de solución de los casos por tipos de casos y por término de atención																				
			Dir. Tec. Amb.		Dir. Gest. Amb.		DAR Sur Occ		DAR Sur Ori		DAR Cent. Norte		DAR Cent. Sur		DAR Pac. Oeste		DAR Pac. Este		DAR Norte		DAR BRUT		
			N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	
1	Queja	FDT										1	0.06							2	0.14	3	0.22
2	Queja	FFT																		1	0.07	2	0.15
3	Queja	PV	1	0.14					1	0.13							1	0.32			1	0.07	
4	Queja	PNV																		1	0.07		
5	Reclamo	FDT							1	0.13	1	0.06					1	0.32					
6	Reclamo	FFT							3	0.38	1	0.06	1	0.07									
7	Reclamo	PV							1	0.13			1	0.07								2	0.15
8	Reclamo	PNV																					
9	DACRN*	FDT			1	0.34	8	1.13	9	1.15	104	6.30	10	0.68	1	0.40	1	0.32	66	4.66	22	1.60	
10	DACRN*	FFT			1	0.34	30	4.23	64	8.21	45	2.72	110	7.53	5	1.98	1	0.32	119	8.40	106	7.70	
11	DACRN*	PV					71	10	38	4.87	5	0.30	73	5	7	2.77	61	19.8	2	0.14	16	1.16	
12	DACRN*	PNV			1	0.34	1	0.14							1	0.40	3	0.97	2	0.14	1	0.07	
13	D. Petición	FDT	6	0.82	8	2.71	15	2.12	7	0.90	32	1.94	17	1.16	8	3.16	4	1.30	31	2.19	6	0.44	
14	D. Petición	FFT	1	0.14	21	7.12	21	2.96	48	6.15	18	1.09	56	3.83	2	0.79	1	0.32	17	1.20	19	1.38	
15	D. Petición	PV	22	3.02	3	1.02	65	9.17	10	1.28	1	0.06	36	2.46			21	6.82			5	0.36	
16	D. Petición	PNV	1	0.14	1	0.34	2	0.3					1	0.07							1	0.07	
17	Sug-rec.	FDT																					
18	Sug-rec.	FFT																				1	0.07

¡Comprometidos con la vida!

#	Tipo de caso	Término de atención	Acumulado gestión de solución de los casos por tipos de casos y por término de atención																			
			Dir. Tec. Amb.		Dir. Gest. Amb.		DAR Sur Occ		DAR Sur Ori		DAR Cent. Norte		DAR Cent. Sur		DAR Pac. Oeste		DAR Pac. Este		DAR Norte		DAR BRUT	
			N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%
19	Sug-rec.	PV																				
20	Sug-rec.	PNV			1	0.34																
21	Elogio	FDT								4	0.24				3	1.19			1	0.07	1	0.07
22	Elogio	FFT											2	0.14							2	0.15
23	Elogio	PV											6	0.41								
24	Elogio	PNV																				
25	Solicitud	FDT	141	19.3	78	26.4	30	4.23	58	7.44	919	55.6	173	11.9	60	23.7	7	2.27	854	60.3	407	29.6
26	Solicitud	FFT	181	24.8	135	45.8	115	16.2	426	54.6	479	29	617	42.2	77	30.4	5	1.62	307	21.7	676	49.1
27	Solicitud	PV	367	50.4	40	13.6	320	45.1	114	14.6	39	2.36	357	24.4	89	35.2	198	64.3	5	0.35	92	6.68
28	Solicitud	PNV	9	1.23	5	1.69	31	4.4			3	0.18	1	0.07			4	1.30	9	0.64	14	1.02
<b>Total</b>			<b>729</b>	<b>100</b>	<b>295</b>	<b>100</b>	<b>709</b>	<b>100</b>	<b>780</b>	<b>100</b>	<b>1652</b>	<b>100</b>	<b>1461</b>	<b>100</b>	<b>253</b>	<b>100</b>	<b>308</b>	<b>100</b>	<b>1417</b>	<b>100</b>	<b>1377</b>	<b>100</b>

- FDT: Finalizados Dentro del Término - FFT: Finalizados Fura del Término  
 - PV: Pendientes Vencidos - PNV: Pendientes No Vencidos

Algunas de las quejas, sugerencias y reclamos, en ocasiones no pueden ser finalizadas en tiempos que establezca la ley como “derechos de petición”, ya que pueden estar sujetas a recaudo de pruebas o evidencias, procesos de investigación, disponibilidad presupuestal, entre otros.

### 3. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LAS TAREAS POR ESTADO.

El aplicativo de atención al usuario, frente a la gestión de solución de las tareas por estado, distingue dos parámetros, 1. “**En trámite**” y 2. “**Finalizado**”, cada uno se subdivide en tres. En el primero se pueden dar las siguientes situaciones: 1.1. “**Caso atendido**”, son los casos que se encuentran en seguimiento, ya han tenido alguna respuesta, a la espera de una programación de visita o la expedición de un concepto para resolverse de plano. 1.2. “**Caso registrado**”, los que están a la espera de ser atendidos. 1.3. “**Traslado de dependencia**”, casos que se dan cuando el requerimiento es enviado a un dependencia/área o Dirección Ambiental Territorial y por no ser de su competencia o jurisdicción se remite al competente, dentro de la Corporación. El segundo parámetro se da cuando: 2.1. “**Caso duplicado**”, se ha radicado una misma petición en más de una ocasión, por presentarse en diferentes sedes o se ha direccionado por correo electrónico, vía telefónica y/u otro medio de recepción, una vez presentado en físico o personalmente. 2.2. “**Caso Solucionado**”, el que se le ha dado una respuesta clara, concreta y de fondo, dicha respuesta debe ser anexada al sistema. 2.3. Por “**Error de digitación**”, se da cuando se ha seleccionado un tipo de caso y realmente corresponde a otro, por ejemplo, se confunde la “queja” por “denuncia” o esta última en la subclasificación, cuando se habla de una “afectación del recurso bosque” por “deterioro de especies silvestres y ecosistemas”, entre otros “errores”.

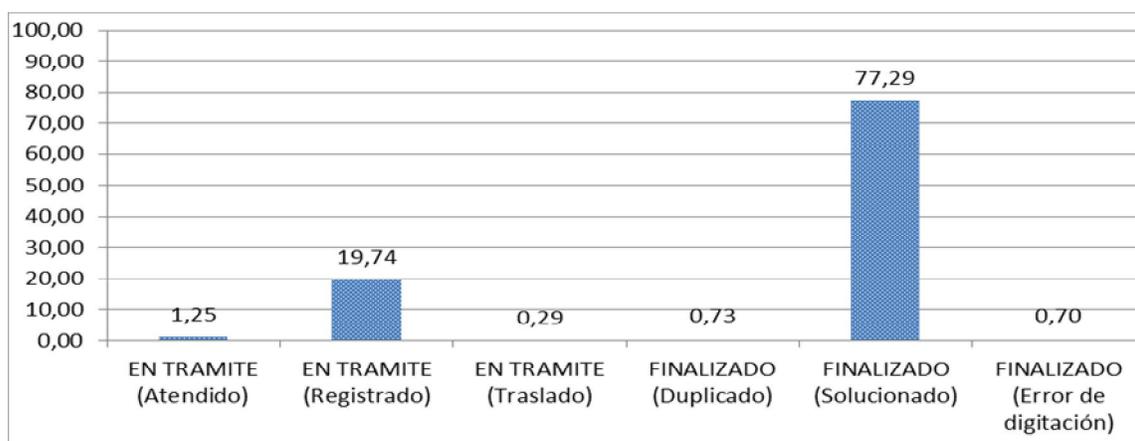
A continuación podemos detallar esta información en las tablas y la gráfica que relacionamos, de todas y cada una de las dependencias:

*¡Comprometidos con la vida!*

	Estado	Acumulado	
		No.	%
1	En trámite (caso atendido)	138	1.25
2	En trámite (caso registrado)	2186	19.74
3	En trámite (traslado de dependencia)	32	0.29
4	Finalizado (caso duplicado)	81	0.73
5	Finalizado (caso solucionado)	8558	77.29
6	Finalizado (error de digitación)	78	0.70
	<b>Total</b>	<b>11073</b>	<b>100</b>

Los casos que están en trámite y se registran como atendidos, obedecen también a los requerimientos que se encuentran a la espera de otras actuaciones, ya sea por parte del usuario o del grupo ambiental de la CVC a cargo, como la espera de un documento o la programación de una visita, fijando fechas, que por las razones señaladas, debe respetar el derecho de turno entre otros procedimientos; los casos que se encuentran en trámite-registrados, están a la espera de ser atendidos, según el aplicativo de atención al usuario – Sistema Cross, los que en la mayoría de las veces han tenido una respuesta de fondo, eficaz y oportuna, pero no ha sido actualizado en el aplicativo.

Gráfica de Gestión de Solución de las Tareas por Estado.



En la próxima tabla podemos observar el comportamiento de cada una de las dependencias frente al total de requerimientos, según estado de la tarea.

Estado de la tarea			En trámite			Finalizado			Totales
#	Dependencia	N/%	Caso atendido	Caso registrado	Traslado de dependencia	Caso duplicado	Caso solucionado	Error de digitación	
1.	Dirección General	N°.	0	65	0	0	0	0	65
		%	0	100	0	0	0	0	100
1.1.	Of. Ase. Jca.	N°.	0	3	0	0	72	1	76
		%	0	3.95	0	0	94.74	1.32	100

Estado de la tarea			En trámite			Finalizado			Totales
#	Dependencia	N/%	Caso atendido	Caso registrado	Traslado de dependencia	Caso duplicado	Caso solucionado	Error de digitación	
1.2.	Of. Cont. Int.	Nº.	0	4	0	2	99	0	105
		%	0	3.81	0	1.90	94.29	0	100
1.3.	Of. Tec. Inf.	Nº.	0	0	0	0	1	0	1
		%	0	0	0	0	100	0	100
1.4.	Of. Cont. Int. Disc.	Nº.	0	2	0	0	31	0	33
		%	0	6.06	0	0	93.94	0	100
1.5.	Lic. Amb.	Nº.	0	0	0	0	174	0	174
		%	0	0	0	0	100	0	100
2.	Sec. Gral	Nº.	0	31	0	0	3	2	36
		%	0	86.11	0	0	8.33	5.56	100
3.	Dir. Adm.	Nº.	1	86	0	5	1349	10	1451
		%	0.07	5.93	0	0.34	92.97	0.69	100
4.	Dir. Financ.	Nº.	0	0	0	0	128	0	128
		%	0	0	0	0	100	0	100
5.	Dir. Plan.	Nº.	0	1	0	0	22	0	23
		%	0	4.35	0	0	95.65	0	100
6.	Dir. Tec. Amb.	Nº.	22	373	5	0	329	0	729
		%	3.02	51.17	0.69	0	45.13	0	100
7.	Dir. Gest.	Nº.	5	43	3	3	241	0	295
		%	1.69	14.58	1.02	1.02	81.69	0	100
7.1.	Dar Surocc	Nº.	2	478	9	0	217	3	709
		%	0.28	67.42	1.27	0	30.61	0.42	100
7.2.	Dar Surori	Nº.	5	153	6	6	602	8	780
		%	0.64	19.62	0.77	0.77	77.18	1.03	100
7.3.	Dar Cent. Norte	Nº.	0	48	0	13	1584	7	1652
		%	0	2.91	0	0.79	95.88	0.42	100
7.4.	Dar Cent. Sur	Nº.	80	394	1	24	962	0	1461
		%	5.48	26.97	0.07	1.64	65.85	0	100
7.5.	Dar Pac. Oeste	Nº.	0	97	0	7	146	3	253
		%	0	38.34	0	2.77	57.71	1.19	100
7.6.	Dar Pac. Este	Nº.	0	285	3	0	20	0	308
		%	0	92.53	0.97	0	6.49	0	100
7.7.	Dar Norte	Nº.	1	18	0	6	1361	31	1417
		%	0.07	1.27	0	0.42	96.05	2.19	100
7.8.	Dar Brut	Nº.	22	105	5	15	1217	13	1377
		%	1.60	7.63	0.36	1.09	88.38	0.94	100

#### 4. RECEPCIÓN DE LOS CASOS. (Medio y Tipo)

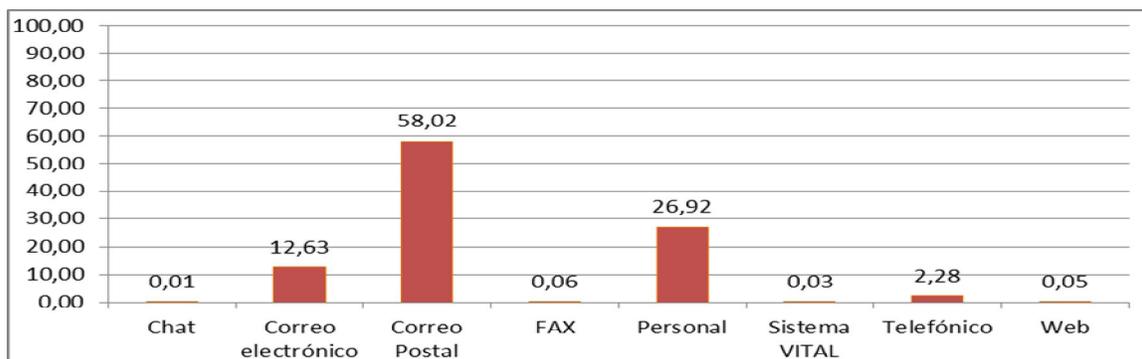
A continuación se visualiza el cuadro que genera el Sistema CROSS – Aplicativo de Atención al Usuario, sobre la recepción de los casos (Medio y Tipo) en un consolidado de todas las dependencias para el año 2014, donde se evidencian los medios que con mayor frecuencia utilizan las personas para presentar sus requerimientos a la Entidad.

	Medio de recepción	Queja	Reclamo	Denuncia	Derecho petición	Sugerencia Recomendada	Elogio	Solicitud	Total
1	Chat	0	0	1	0	0	0	0	1
2	Correo electrónico	13	0	71	53	0	4	1258	1399
3	Correo postal	7	9	420	508	1	14	5466	6425
4	Fax	0	0	0	1	0	0	6	7

	Medio de recepción	Queja	Reclamo	Denuncia	Derecho petición	Sugerencia Recomendada	Elogio	Solicitud	Total
5	Personal	8	3	304	96	5	7	2558	2981
6	Sistema vital	0	0	0	0	0	0	3	3
7	Telefónico	1	0	192	2	0	0	57	252
8	Web	0	0	0	0	0	0	5	5
	<b>Total</b>	29	12	988	660	6	25	9353	11073

De los once mil setenta y tres (11.073) casos que entraron en el año 2014, según el Sistema Cross, 6.425 han sido presentados a través del Correo Postal, lo que equivale al 58.02% del total de los medios de recepción con que elevan sus solicitudes los ciudadanos, es la forma a través de la cual las personas sienten mayor 'seguridad' de que su petición será atendida; le siguen los requerimientos presentados de forma personal (2.981; 26.92%), ya sea en las sedes de la Corporación, como en la zona rural, acudiendo a los funcionarios que realizan sus recorridos; la presentación de las solicitudes a través de correo electrónico cada vez es mayor, los ciudadanos adquiere mayor confianza, es lo que persigue el Gobierno Nacional, al reglamentar la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL, que busca que todas las actuaciones se realicen de forma virtual.

Los ciudadanos y usuarios cuentan con el acceso a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, también, junto con el correo electrónico, el Chat y las redes sociales (Twitter: @CvcAmbiental y Facebook: Cvc Ambiental) brindando así una mejor e inmediata atención, proporcionando todos los canales necesarios para desarrollar nuestra misión. A través de estos medios se resuelven innumerables inquietudes, peticiones, denuncias, quejas, reclamos y demás requerimientos que nuestros seguidores, presentan a la Corporación y no alcanzan a ser registrados en el sistema.. La ciudadanía en general, también obtiene respuestas y aumentan sus conocimientos e inquietudes a través de nuestros informativos que se transmite en la televisión regional y que son colgados en el canal youtube.com.



La Gráfica muestra en porcentajes el medio de recepción de los casos recibidos en todas las dependencias.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Se recibieron en el año 2014, dos mil quince (2.015) requerimientos menos que en el año 2013; tiene que ver esta diferencia con el proceso de modernización Corporativa, ya que muchos de los casos no alcanzaron a ser registrados en el Sistema Cross, por la significativa carga laboral de los funcionarios, según estudio hecho por entes especializados; también guarda relación con el funcionamiento de los aplicativos por inconvenientes informáticos, con el servidor de red. Algunas Direcciones Ambientales Regionales se vieron más afectadas que otras por esta situaciones, me refiero a la DAR Sur Occidente y DAR Sur Oriente.

Es relevante informar que los datos que arroja el aplicativo de atención al usuario – Sistema CROSS, es variable-dinámico, esto quiere decir que está en continua actividad, lo que explica resultados diferentes en los momentos de generarse alguna consulta frente al estado de atención de los casos y los totales registrados. En todo momento se está ingresando, actualizando y finalizando casos, teniendo márgenes de aproximadamente 90 días para modificarse.

Sigue siendo el correo postal el medio más “confiable” a través del cual los ciudadanos allegan sus requerimientos a la entidad, seguido de las peticiones que realizan de forma personal.

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, atiende de forma efectiva todos los requerimientos que presentan los ciudadanos; debemos advertir que la mayoría de los procedimientos y trámites ambientales se encuentran reglados bajo norma legal especial, como también se pueden ver alterados por factores externos (Climático, Orden Público, Disponibilidad Presupuestal, Recursos Físicos y Humanos, entre otros), ajenos a nuestra voluntad.

El Gobierno Nacional, por medio del programa de Gobierno en línea, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, coordina las estrategias de Gobierno, con el fin de buscar un Estado más eficiente, transparente y participativo, como así, prestar un mejor servicio, aprovechando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, permitiendo a los ciudadanos acceder y exigir una atención efectiva y oportuna a sus peticiones y/o necesidades. Por lo que se invita a que, en la medida de lo posible, se haga uso de las herramientas tecnológicas a su alcance.

Secretaría General – CVC.  
Oficina de Atención al Usuario.