

ASUNTO:	Informe de Gestión-Consolidado PQSR, Primer Semestre de 2013, según Aplicativo de Atención al Usuario - Sistema Cross
FECHA:	Santiago de Cali, julio 16 de 2013

Por medio del presente documento se informa la gestión de la Corporación frente a los siguientes requerimientos: Derechos de Petición, Solicitudes, Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Recomendaciones y Elogios, que fueron radicados por los ciudadanos en el primer semestre del 2013, en las diferentes Sedes-Regionales que la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, tiene en el Departamento del Valle del Cauca.

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página.</b>
1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS	2
1.1. Quejas.	2
1.2. Reclamos.	3
1.3. Denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente.	4
1.4. Derechos de Petición.	5
1.5. Sugerencias – Recomendaciones.	6
1.6. Elogios.	7
1.7. Solicitudes.	7
2. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TERMINO DE ATENCIÓN	9
3. RECEPCIÓN DE LOS CASOS. (Medio y Tipo)	11
4. CONCLUSIÓN.	12

El informe contiene una síntesis de la gestión realizada por la Corporación en atención a los diferentes tipos de requerimientos que han sido cargados en el Aplicativo Atención al Usuario – Sistema CROSS, con el cual se efectúa la correspondiente medición y seguimiento, sistema que arrojó los siguientes datos, no sin antes poner en conocimiento, que en el transcurso del citado semestre se

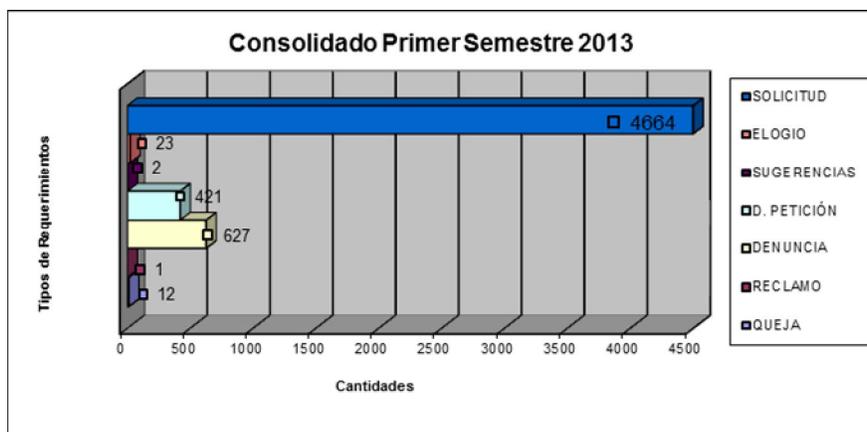
tuvieron inconvenientes de funcionamiento en la parte eléctrica y con el citado aplicativo, que pudieron alterar o modificar algunas cifras:

## 1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		No	%*
1	QUEJA	12	0,21
2	RECLAMO	1	0,02
3	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	627	10,90
4	DERECHO DE PETICIÓN	421	7,32
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	2	0,03
6	ELOGIO	23	0,40
7	SOLICITUD	4664	81,11
	TOTAL	5750	100

%\* = Participación del total de casos recibidos por tipo en el total de casos recibidos por la empresa.

Una vez observado el cuadro anterior, procedemos a analizar cuantitativa y cualitativamente las cifras, detallando entre otros contenidos, el número de casos que han sido atendidos, los que se encuentran en trámite y los que están por resolver; 5.750 requerimientos que fueron registrados en el aplicativo, radicados presentados a la Corporación en los meses de enero a junio del año 2013, los que hacen referencia a lo siguiente:



- 1.1. En el transcurso del primer semestre, fueron registradas doce (12) **Quejas**, que corresponden al 0.21% del total de requerimientos, de éstas, cuatro (4) indebidamente registradas; seis (6) elevadas por la falta de inmediatez u

*Comprometidos con la vida*

oportuna respuesta; una (1) queja fue repetitiva, en razón a un correo electrónico que remitiera el representante legal de la fundación SAFE, exhortando a sus simpatizantes a “congestionar con quejas” la CVC, sosteniendo que estarían en la obligación de generar una respuesta, lo anterior, por procedimientos legales que adelantó la Corporación ante dicha fundación, en busca de su mejor funcionamiento; una (1) última queja, al parecer por confusión de funcionarios de otra Entidad y que el ciudadano identificaba como empleados de la CVC.

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 ya abrió los expedientes respectivos en los casos que consideró procedente y de encontrar argumentos y pruebas que las soporten, inicia la investigación y aplica la sanción legales, siguiendo los procedimientos y lineamientos que establece la norma que regula esta materia (Código Disciplinario Único).

- 1.2. El único reclamo que fue registrado en el primer semestre de 2013, es una solicitud que busca la reliquidación según uso de una concesión de aguas

otorgada, manifiesta la usuaria que se está facturando el segundo semestre del año 2012 y solo se hizo uso de la concesión los últimos quince días del mes de diciembre. En algunas ocasiones, de no existir evidencia al respecto, no se puede acceder a este tipo de solicitudes.

- 1.3. Las **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, 627 en total para este primer semestre, equivalen al 10.90% del de los casos recibidos, han obedecido principalmente a la afectación del recurso bosque, principalmente por tala, seguido de la contaminación atmosférica (olores y ruidos), sin ser menos importante las denuncias que se presentan por la contaminación de los ríos y demás conceptos que a continuación relacionamos.

#### CLASIFICACIÓN POR TIPO

	DENUNCIAS POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	ACUMULADO				
		No	%*	E	E%	
1	Contaminación hídrica	Aguas residuales	59	9.41	87	13.88
		Residuos sólidos	28	4.47		
2	Deterioro de estructuras y edificaciones	Daños causados por árboles	1	0.16	2	0.32
		Fallas de la infraestructura	1	0.16		
3	Otros	No aplica	58	9.25	58	9.25
4	Contaminación atmosférica	Ruido	68	10.85	166	26.48
		Olores	77	12.28		
		Material particulado	21	3.35		
5	Conflicto por Uso del Agua	No aplica	31	4.94	31	4.94
6	Afectación del recurso bosque	Tala	159	25.36	190	30.30
		Incendio	20	3.19		
		Anillamiento	2	0.32		
		Envenenamiento	3	0.48		
		Rocería	6	0.96		
7	Contaminación por residuos sólidos	No aplica	20	3.19	20	3.19
8	Afectación del recurso suelo	Suelo	30	4.78	37	5.90
		Subsuelo	7	1.12		
9	Ubicación inadecuada de edificaciones	No aplica	5	0.80	5	0.80
10	Tenencia inadecuada de animales silvestres	No aplica	19	3.03	19	3.03
11	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas	No aplica	12	1.91	12	1.91
		TOTAL	627	100	627	100

\*Registra un número diferente, en razón a la configuración que presenta el aplicativo.

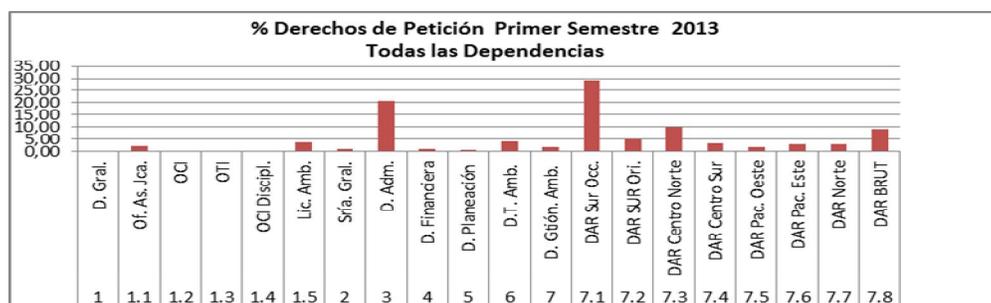
- 1.4. 7.32% del total de casos, corresponde a **Derechos de Petición**, la gran mayoría dirigidos a las Direcciones Ambientales Regionales, algunos de éstos derechos de petición realmente se refieren a denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, otros, tienen que ver con solicitudes de aprovechamiento forestal, permisos de vertimiento, concesión de aguas superficiales y subterráneas, como el otorgamiento de una licencia ambiental, entre muchos otros; un volumen considerable de derechos de petición, también son presentados a la Dirección Administrativa, área de apoyo que se encarga del manejo de los recursos físicos y la administración del talento humano que integran la Corporación.

#	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	0	0,00
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	9	2,14
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	1	0,24
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,24
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	16	3,80
2.	SECRETARÍA GENERAL	4	0,95
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	87	20,67
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	5	1,19
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	3	0,71
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	18	4,28
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	8	1,90
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	123	29,22
7.2	DAR SUR ORIENTE	20	4,75
7.3	DAR CENTRO NORTE	41	9,74
7.4	DAR CENTRO SUR	14	3,33
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	8	1,90
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	12	2,85
7.7	DAR NORTE	12	2,85
7.8	DAR BRUT	39	9,26
	TOTAL	421	100

El Derecho de Petición, es la forma como el ciudadano presenta su solicitud o denuncia, en ocasiones, con miras a presionar una respuesta en

*Comprometidos con la vida*

tiempo específico y así obtener de manera más pronta una solución o actuación por parte de la Entidad. Actualmente, en vigencia la Ley 1437 de 2011, según el 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 CVC, no desconoce esta normatividad y da cumplimiento a los términos que señala la ley, sin embargo se debe tener en cuenta la naturaleza de las peticiones, cuando la actuación tiene que ver con diferentes tipos de trámites que adelanta la Entidad, donde se encuentra supeditada a factores sobre los que no puede intervenir.



- 1.5. Son dos (2) los casos registrados como **Sugerencia-Recomendación**, el primero, se relaciona con el requerimiento que nuestra Entidad eleva a la fundación SAFE, que brinda hogar a perros víctimas del maltrato y abandono. Se busca que la citada fundación realice practicas adecuadas de manejo que no afecten los recursos naturales y el medio ambiente, sugieren que de parte de la CVC, se preste el apoyo necesario para que continúen con sus labores, lo que la Corporación viene haciendo con los profesionales y técnicos siguiendo el marco legal ambiental.

La segunda **sugerencia o recomendación** que registra el informe de gestión, es realmente una solicitud presentada por el usuario en razón a un conflicto por uso del agua, donde sugiere la realización de una reunión para

*Comprometidos con la vida*

tratar el tema; la Dirección Ambiental Regional de la CVC con sede en el Municipio de Cartago, oficina encargada de administrar en el norte del Departamento del Valle del Cauca los recursos naturales renovables y el medio ambiente, a través de los Procesos de Administración de los Recursos Naturales y Uso del Territorio, Mejoramiento de la Oferta Ambiental y Fortalecimiento de la Educación y Cultura Ambiental Ciudadana, programan, lideran, orientan soluciona este tipo de situaciones.

- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió en este primer semestre del año, 23 **Elogios**, mensajes amables de los ciudadanos que aprueban, aplauden y apoyan la gestión que viene realizando la Corporación en el territorio de nuestra jurisdicción; otros elogios no son registrados en el sistema pero si son expresados directamente a nuestros funcionarios en la realización de sus actividades, directamente en el campo o en nuestras oficinas y Sedes.

Los elogios han sido recibidos por el apoyo que la CVC presta a diferentes eventos, a las actividades que organizan Consejos Comunitarios, Corregimientos, Colegios, Centro de Educación en sus Jornadas Ambientales, además de los agradecimientos por la entrega de material didáctico, vegetal, como de diferentes publicaciones y asesorías que requieren nuestros usuarios, además de la atención inmediata y efectiva.

Lo anterior, es por cumplir con nuestra misión y compromiso social. Agradecemos a los diferentes actores sociales y ciudadanos sus cartas, mensajes y palabras de aprobación y apoyo, frente al reconocimiento de nuestra labor.

- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en el primer semestre del año, 4.664 en total, lo que representa el 81.11% de los casos ingresados, están directamente relacionadas con el objeto y la misión de la entidad, solicitudes que van en aumento cada semestre, lo que requiere de mayores recurso y personal calificado para ser atendidas de fondo, concreta, eficaz y oportunamente. A continuación listamos el número de solicitudes que reporta el Sistema Cross.



	DEPENDENCIA	SOLICITUD	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	27	0,58
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	45	0,96
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	10	0,21
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0,00
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	99	2,12
2.	SECRETARÍA GENERAL	10	0,21
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	721	15,46
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	83	1,78
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	17	0,36
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	284	6,09
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	120	2,57
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	407	8,73
7.2	DAR SUR ORIENTE	348	7,46
7.3	DAR CENTRO NORTE	509	10,91
7.4	DAR CENTRO SUR	451	9,67
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	173	3,71
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	181	3,88
7.7	DAR NORTE	448	9,61
7.8	DAR BRUT	731	15,67
	TOTAL	4664	100

Por lo expresado en el inciso anterior, es la Dirección Técnica y de Gestión Ambiental como las Direcciones Ambientales Regionales a quienes van dirigidas el mayor número de requerimientos de los ciudadanos, sin embargo, no podemos desconocer el número de solicitudes que llegan a la Dirección Administrativa y que tiene que ver con certificados laborales, solicitud de prestaciones sociales, vacaciones, sustituciones y bonos pensionales, auxilios funerarios y educativos, entre otros. En las solicitudes, se encuentran registrados los requerimientos que presentan los entes de control, entidades públicas y privadas, despachos judiciales, funcionarios y exfuncionarios de la entidad y la ciudadanía en general.



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

	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
		No	%*
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1885	32,78
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1273	22,14
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	550	9,57
4	PENDIENTES VENCIDAS	2042	35,51
	TOTAL	5750	100

\*% = Participación del total de casos según su término de atención en el total de casos recibidos por la empresa.

Los casos pendientes vencidos, como los finalizados fuera del término obedecen a términos de atención que registra el sistema y que no están ajustadas a los tiempos reales de los trámites que se adelantan en la Corporación, ya que estos son mayores; algunas solicitudes se encuentran sujetas a la programación de visitas, derecho de turno o disponibilidad de recursos, que tiene que ver con el cumplimiento en términos reales, proyección, revisión y firma de los actos administrativos, su notificación y solución de recursos, como otros factores externos. Otros casos han sido atendidos, solo que obedecen a otros términos de finalización que no maneja el aplicativo y no han sido actualizados, además de los problemas con el servidor y con el aplicativo que se siguen presentando, sin que a la fecha se haya tenido alguna solución.



De conformidad a lo expresado en el numeral 1.4, si bien es cierto, el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, *Ley 1437 de 2011, artículo 13*, establece un mismo término para los derechos de petición y “solicitudes” cuando dice 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*”, También es cierto que muchos de los requerimientos que se adelantan ante la Corporación, se encuentran condicionados a una serie de parámetros, procedimientos y recursos que establecen otras normas y que difícilmente se pueden enmarcar en los términos perentorios que ordena la citada norma.

A continuación relacionamos el cuadro que muestra la Gestión de Solución de los Casos por Tipo de Casos y por Término de Atención, según el aplicativo de atención al usuario, Sistema Cross.

	TIPO DE CASO	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
			No	%*
1	QUEJA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	6	0,10
2	QUEJA	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	3	0,05
3	QUEJA	PENDIENTES VENCIDAS	2	0,03
4	QUEJA	PENDIENTES NO VENCIDAS	1	0,02
5	RECLAMO	PENDIENTES VENCIDAS	1	0,02
6	DENUNCIA <sup>1</sup>	PENDIENTES VENCIDAS	232	4,03
7	DENUNCIA <sup>1</sup>	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	188	3,27
8	DENUNCIA <sup>1</sup>	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	134	2,33
9	DENUNCIA <sup>1</sup>	PENDIENTES NO VENCIDAS	73	1,27
10	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	83	1,44
11	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	113	1,97
12	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	188	3,27

*Comprometidos con la vida*



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 11 de 13

13	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES NO VENCIDAS	37	0,64
14	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	2	0,03
15	ELOGIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	13	0,23
16	ELOGIO	PENDIENTES VENCIDAS	8	0,14
17	ELOGIO	PENDIENTES NO VENCIDAS	2	0,03
18	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1595	27,74
19	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	1611	28,02
20	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1021	17,76
21	SOLICITUD	PENDIENTES NO VENCIDAS	437	7,60
TOTAL			5750	100

- 1- Denuncia por Actos Contra los Recursos Naturales y El Medio Ambiente
- %\* = Participación del total de casos según su término de atención en el total de casos recibidos por la empresa.

El estado y tiempos tomados por el sistema está sujeto a la actualización oportuna en el aplicativo por parte de los encargados de dicho procedimiento y de los funcionarios y empresa de correo, quienes suministran dicha información; además del estado de la red, accesibilidad y estado óptimo del aplicativo de atención al usuarios – Sistema Cross.

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

El correo postal es el medio más usado por los ciudadanos para hacer llegar sus requerimientos, seguido de la presentación personal; las solicitudes vía correo electrónico duplican las presentadas por vía telefónica, una variable que va en aumento por el acceso cada vez mayor de los usuarios a otros sistemas de información. La Corporación, igualmente, hace uso del correo electrónico para contestar las peticiones que por este medio ingresan a la Entidad, respuestas que muchas veces se dan en menos del tiempo que concede la ley, obteniendo ahorros de envío y papal e informando a la mayor brevedad posible.

A continuación relacionamos el cuadro que muestra el aplicativo de atención al usuario, donde se evidencian los medios que con mayor frecuencia utilizan las personas para acceder a la Entidad.

	MEDIO DE RECEPCIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA*	DERECHO DE PETICIÓN	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	ELOGIO	SOLICITUD	TOTAL
1	Chat	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Correo electrónico	0	0	24	8	0	1	439	472
3	Correo Postal	2	1	217	347	0	16	2810	3393
4	FAX	0	0	5	5	0	0	66	76
5	Personal	4	0	198	50	1	6	1291	1550

*Comprometidos con la vida*

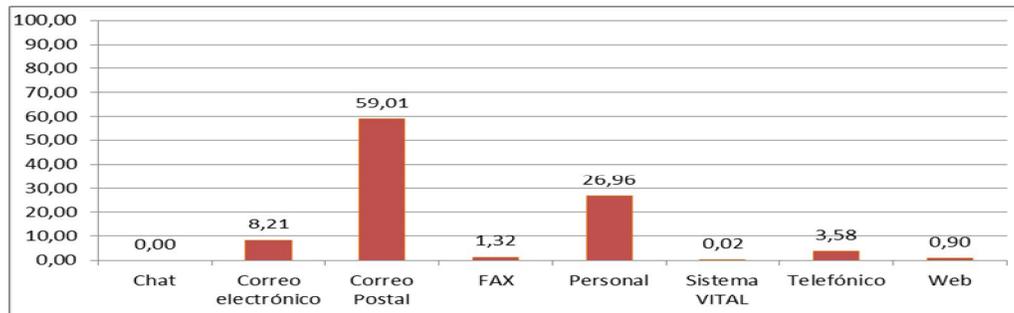


Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 12 de 13

6	Sistema VITAL	0	0	0	0	0	0	1	1
7	Telefónico	0	0	162	3	0	0	41	206
8	Web	6	0	21	8	1	0	16	52
	TOTAL	12	1	627	421	2	23	4664	5750

Los ciudadanos y usuarios también cuentan con el acceso a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, a través de las redes sociales (Twitter: @CvcAmbiental y en Facebook: Cvc Ambiental) brindando así una mejor e inmediata atención. A través de estos medios se resuelven innumerables inquietudes, peticiones, denuncias, quejas, reclamos y demás requerimientos que nuestros seguidores, presentan a la Corporación, incluidos nuestros informativos que se presentan en la televisión regional y que son colgados en el canal youtube.com; los registros de visitas y 'trinos' no están cuantificados en el presente informe, pero son directamente medibles en dichos medios.



#### 4. CONCLUSIONES

Los requerimientos presentados en este primer semestre del año 2013 (5.750), aumentaron en comparación a los radicados en el primer semestre del año 2012 (5.387); siendo mayor el número de Denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, en lo corrido del 2013 (657) frente al primer semestre del 2012 (418); continúan en aumento las solicitudes. Con la entrada en vigencia del nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, han disminuido de una forma poco perceptible los Derechos de Petición, propiamente dichos, aumentaron las quejas, pero también los elogios, estos nos motiva e impulsa a continuar prestando un servicio de excelencia y calidad cumpliendo nuestra gestión pública.

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, atiende de forma efectiva todos los requerimientos que presentan los ciudadanos, recordándoles

*Comprometidos con la vida*

que la mayoría de los procedimientos se encuentran sujetos a términos que se pueden ver afectados por factores externos y ajenos a nuestra disponibilidad.

Vale la pena advertir que el informe de datos que arroja el aplicativo de atención al usuario – Sistema CROSS, es variable en todo momento, ya que se trata de un sistema dinámico que está en continua actividad, donde en todo momento se está ingresando, actualizando y finalizando casos.

Las tecnologías del último siglo, como la reglamentación y lineamientos que hace el Gobierno Nacional, permiten 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.

Atentamente,

Oficina de Atención al Usuario  
Grupo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Documental  
Secretaría General – CVC.

**Copia para:**

- Oficina de Control Interno CVC.
- Dirección de Planeación CVC .
- Entes de Control que lo requieran.

*El presente informe es colgado en la página web de la CVC, [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co) - Gestión Corporativa – Informes de Gestión–informes sobre peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos realizados a la CVC.*