

ASUNTO:	Informe de Gestión-Consolidado PQRS, según Aplicativo Sistema Cross, Segundo Trimestre de 2014.
DE:	Oficina de Atención al Usuario
FECHA:	Santiago de Cali, julio 15 de 2014

Por medio del presente documento se presenta el informe de gestión frente a los requerimientos presentados por los ciudadanos, como: Derechos de Petición, Solicitudes, Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Recomendaciones y Elogios, que ingresaron a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, en el segundo trimestre del año 2014.

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página.</b>
1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS	2
1.1. Quejas.	3
1.2. Reclamos.	3
1.3. Denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente.	3
1.4. Derechos de Petición.	4
1.5. Sugerencias – Recomendaciones.	6
1.6. Elogios.	6
1.7. Solicitudes.	6
2. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TERMINO DE ATENCIÓN	8
3. RECEPCIÓN DE LOS CASOS.	10
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12

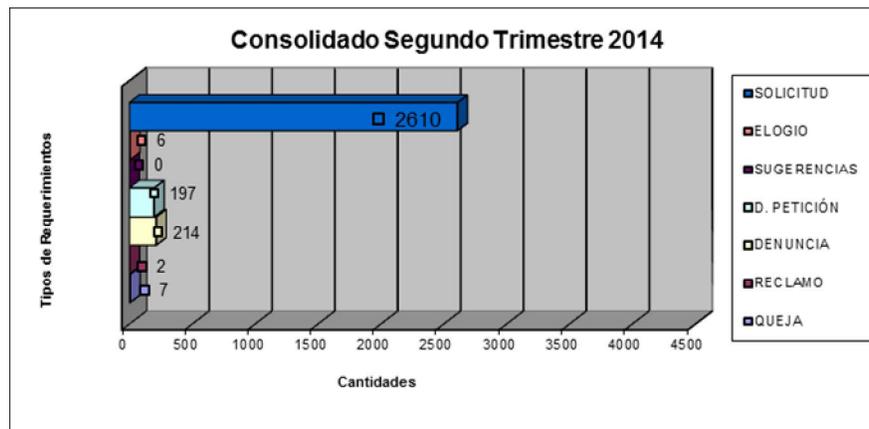
El informe contiene un compendio de la gestión realizada por la Corporación en atención a los diferentes tipos de requerimientos que han sido cargados en el Aplicativo Atención al Usuario – Sistema Cross, con el cual se efectúa el

correspondiente seguimiento y medición, sistema que arrojó los siguientes resultados<sup>1</sup>:

### 1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

#	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		No.	%
1	QUEJA	7	0,23
2	RECLAMO	2	0,07
3	DENUNCIAS <sup>1</sup>	214	7,05
4	DERECHO DE PETICIÓN	197	6,49
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	0	0,00
6	ELÓGIO	6	0,20
7	SOLICITUD	2610	85,97
	TOTAL	3036	100

1. Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y/o el Medio Ambiente.



Una vez observado el cuadro anterior, procedemos a analizar 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; 3.036 requerimientos fueron registrados en el aplicativo, presentados a la Corporación en los meses de abril, mayo y junio del año 2014, los que hacen referencia a lo siguiente:

<sup>1</sup> Por tratarse de un sistema dinámico, el valor de los resultados puede variar levemente y mostrar ciertas inconsistencias al momento de generarse el informe, lo que tiene que ver con el momento en que se actualiza los datos en el aplicativo.

- 1.1. Siete (7) **quejas** registradas; que se han dado como manifestaciones y expresiones de inconformidad por parte de los ciudadanos, por considerar que la CVC no ha actuado dentro de sus obligaciones - no ha ejercido su autoridad, lo que califica el quejoso de “negligencia”; otras tiene que ver con no haber recibido respuesta a su petición; cinco más, se han presentado por considerar inadecuado el comportamiento de algunos funcionarios que laboran en una de las Direcciones Ambientales Regionales. La Oficina de Control Interno Disciplinario, al encontrar argumentos y pruebas que soporten dichas quejas, inicia la investigación respectiva y aplicará la sanción a que haya lugar, respetando el debido proceso, siguiendo los lineamientos del Código Disciplinario Único y las leyes preexistentes al acto que se impute.
- 1.2. Se presentaron dos (2) **reclamos**, en donde los usuarios buscan una nueva valoración de los servicios que se le están facturando; sostienen que se les está cobrando lo no debido y que se evalúe el cobro por vertimiento, teniendo en cuenta que éstos no se están realizando actualmente. Para atender estos reclamos, la Entidad debe verificar la veracidad de los argumentos, debiendo programar y efectuar visitas, antes de dar una respuesta al ciudadano.
- 1.3. Doscientos catorce (214) **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, se registraron en el segundo trimestre del año 2014, 7.05% del total de tipo de casos recibidos; sigue descendiendo, en comparación a trimestres anteriores, se desconocen las razones. En promedio, las Direcciones Ambientales Regionales recibieron entre 28 a 32 denuncias, excepto las Sedes ubicadas en los Municipios de Dagua y Buenaventura, donde se presentaron 15 y 3 denuncias respectivamente. A continuación detallamos los tipos de denuncias que han generado dichas cifras.

	DENUNCIAS POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	ACUMULADO				
		No	%*	E	E%	
1	Contaminación hídrica	Aguas residuales	22	10,28	28	13,08
		Residuos sólidos	4	1,87		
2	Contaminación atmosférica	Olores	26	12,15	50	23,36
		Material particulado	5	2,34		
		Ruido	19	8,88		
3	Conflicto por Uso del Agua	11	5,14	15	7,01	
4	Afectación del recurso bosque	Tala	57	26,64	70	32,71



	Incendio	4	1,87		
	Rocería	3	1,40		
	Envenenamiento	1	0,47		
5	Contaminación por residuos sólidos	3	1,40	3	1,40
6	Afectación del recurso suelo	21	9,81	22	10,28
7	Ubicación inadecuada de edificaciones	2	0,93	2	0,93
8	Tenencia inadecuada de animales silvestres	2	0,93	3	1,40
9	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas	2	0,93	8	3,74
10	Deterioro de estructuras y edificaciones				
	Por árboles	1	0,47	2	0,93
Por infraestructura	1	0,47			
11	Otros	9	4,21	11	5,14
	TOTAL	193	100	214	100

- 1.4. 6.49% del total de casos registrados, son presentados con el título de **Derechos de Petición**, los que en realidad, en su mayoría, corresponden a solicitudes de trámites ambientales, de peticiones de permisos, autorizaciones, concesiones o licencias ambientales para obtener el uso, aprovechamiento o afectación de alguno de los recursos naturales renovables, procedimientos que se encuentran sujetos a términos que señalan normas legales especiales, por lo tanto, resulta imposible entregar una respuesta de fondo a los 15 días, como estipula el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El usuario o ciudadano, bajo el parámetro de derecho de petición, busca una respuesta a su denuncia o solicitudes, desconociendo la normatividad especial para ciertos trámites ambientales.

#	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	1	0,51
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	10	5,08
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	0	0,00
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1,02
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	8	4,06
2.	SECRETARÍA GENERAL	1	0,51
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	33	16,75
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,51
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	2	1,02
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	12	6,09
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	8	4,06



7.1	DAR SUR OCCIDENTE	33	16,75
7.2	DAR SUR ORIENTE	18	9,14
7.3	DAR CENTRO NORTE	11	5,58
7.4	DAR CENTRO SUR	30	15,23
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	1	0,51
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	10	5,08
7.7	DAR NORTE	10	5,08
7.8	DAR BRUT	6	3,05
	TOTAL	197	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 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 norma legal especial para la mayoría de las peticiones que llegan a la Corporación, cuando la actuación tiene que ver con diferentes tipos de trámites de tipo ambiental.



- 1.5. No fueron presentadas **sugerencias o recomendación** en el presente trimestre, sin embargo, los usuarios tienen la opción de presentarlos a través de todo tipo de medios, escrito, depositándolos en los buzones ubicados en las Sedes con que cuenta la CVC en todo el territorio del Valle del Cauca; por el correo postal, electrónico, página web, chat y twitter. CVC sigue atenta a los comentarios y observaciones que nos permitan una mejora continua para prestar un servicio de Calidad.
- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió entre los meses de abril, mayo y junio, seis (6) **elogios**, como agradecimientos a la participación activa por parte de la Corporación, al vincularse en las diferentes actividades que adelantaron Fundaciones y Entidades Públicas que requerían de nuestro apoyo. La CVC agradece a los Ciudadanos, Fundaciones, Entidades y Empresas las manifestaciones de aprobación y apoyo a nuestra labor.
- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en este trimestre del año, 2.610 en total, lo que representa el 85.97% de los casos ingresados en el aplicativo de atención al usuario; peticiones que están relacionadas o direccionadas con el objeto misional, otro porcentaje menor va dirigido a las áreas de apoyo a la gestión de la Corporación. CVC cuenta con el personal calificado para atenderlas de forma clara, precisa y eficaz cada uno de estos requerimientos. A continuación listamos el número de solicitudes que reporta el Sistema Cross.

	DEPENDENCIA	SOLICITUD	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	17	0,65
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	30	1,15
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	58	2,22
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	0,27
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	61	2,34
2.	SECRETARÍA GENERAL	5	0,19
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	437	16,74
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	50	1,92
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	6	0,23
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	320	12,26
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	123	4,71



7.1	DAR SUR OCCIDENTE	73	2,80
7.2	DAR SUR ORIENTE	171	6,55
7.3	DAR CENTRO NORTE	312	11,95
7.4	DAR CENTRO SUR	300	11,49
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	50	1,92
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	60	2,30
7.7	DAR NORTE	199	7,62
7.8	DAR BRUT	331	12,68
	TOTAL	2610	100

Entre las solicitudes, se encuentran registrados los trámites propios que deben atender las Corporaciones Autónomas Regionales, requerimientos que presentan los entes de control, entidades públicas y privadas, despacho judiciales, funcionarios y exfuncionarios de la entidad y la ciudadanía en general; son las Direcciones Ambientales Regionales, junto con la Dirección Técnica Ambiental las que atienden la mayoría de las solicitudes, propias del objeto y la razón de ser de la Entidad; la Dirección Administrativa recibe en su mayoría, las peticiones sobre certificaciones laborales y de prestación de servicios de los contratistas, como solicitudes de reconocimiento de sustituciones pensionales y auxilios funerarios, servicios que antes asumía la Corporación y que desaparecieron una vez fue sancionada la Ley 100 de 1993.



La CVC cuenta con el personal calificado y diligente para atender de forma clara, precisa y eficaz todas y cada una de las solicitudes, siguiendo los parámetros que normas legales especiales le fijan para tal fin, trámites que

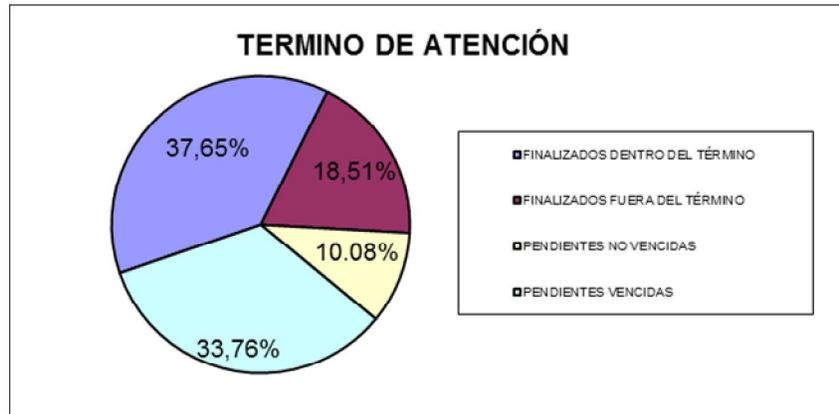
pueden llegar a demorarse varios meses, si el usuario no aporta el total de la información requerida o no cancela los valores para iniciar la evaluación.

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

A continuación podemos observar el número de requerimientos que son atendidos dentro y fuera de los términos que señala la ley, como aquellos que se encuentran vencidos y aun dentro de los términos para recibir una respuesta.

	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
		No	%*
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1143	37,65
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	562	18,51
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	306	10,08
4	PENDIENTES VENCIDAS	1025	33,76
	TOTAL	3036	100

Muchos de los casos pendientes vencidos, como los finalizados fuera del término y que registra el sistema, han sido atendidos, solo que obedecen a otros términos de finalización que no ha sido posible programar en el aplicativo o no es posible modificar; algunas cifras aquí citadas no reflejan la realidad, toda vez que, el servidor del sistema, como algunos aplicativos llegan a presentar algunos inconvenientes. En algunas de nuestras Direcciones Ambientales Regionales se han presentado dificultades de conexión, que les impiden registrar en debida forma las diferentes actuaciones que se realizan frente a los trámites y demás solicitudes que competen a estas y otras áreas. Otro de los factores que modifican los resultados en el sistema, es el momento en que son cargados los casos al aplicativo – Sistema CROSS, lo que no permite finalizar los casos en los tiempos reales, razón por la cual, quedan como finalizados fuera del término, cuando en realidad fueron atendidos y contestados al ciudadano dentro de los términos legales. Las dificultades e inconvenientes que presenta el aplicativo, son reportadas a la Oficina de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, quienes vienen trabajando en el tema.



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 términos diferentes según normas legales especiales y que difícilmente se pueden encuadrar en los términos perentorios que ordena el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, tal como se señaló en el punto 1.4 y 1.7 del presente informe.

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	4	0,13
2	QUEJA	PENDIENTES VENCIDAS	1	0,03
3	QUEJA	PENDIENTES NO VENCIDAS	2	0,07
4	RECLAMO	PENDIENTES VENCIDAS	1	0,03
5	RECLAMO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1	0,03
6	DENUNCIA <sup>1</sup>	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	43	1,42
7	DENUNCIA <sup>1</sup>	PENDIENTES VENCIDAS	105	3,46
8	DENUNCIA <sup>1</sup>	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	40	1,32
9	DENUNCIA <sup>1</sup>	PENDIENTES NO VENCIDAS	26	0,86

*Comprometidos con la vida*



10	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	81	2,67
11	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	34	1,12
12	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	60	1,98
13	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES NO VENCIDAS	22	0,72
14	ELOGIO	PENDIENTES VENCIDAS	2	0,07
15	ELOGIO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1	0,03
16	ELOGIO	PENDIENTES NO VENCIDAS	2	0,07
17	ELOGIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1	0,03
18	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1037	34,16
19	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	835	27,50
20	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	484	15,94
21	SOLICITUD	PENDIENTES NO VENCIDAS	254	8,37
		TOTAL	3036	100

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

1. Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y/o el Medio Ambiente

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 y DOCUNET.

### 3. RECEPCIÓN DE LOS CASOS. (Medios a través de los cuales han sido presentados los requerimientos a la Corporación)

Son los canales de atención, medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.<sup>2</sup>

Es la forma como los ciudadanos hacen llegar a nuestra Entidad los diferentes requerimientos, elogios, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias. El correo postal sigue siendo el medio más usado, seguido de la presentación personal, donde se acercan a nuestras sedes ubicadas en más de ocho municipios del Valle del Cauca; Otro de los medios más utilizados, sin igualar los citados, es el uso del correo electrónico, a través del cual, igualmente, reciben sus respuestas a la información o actuación solicitada, este último sigue en aumento, por la efectividad y rapidez con que se atiende al ciudadano.

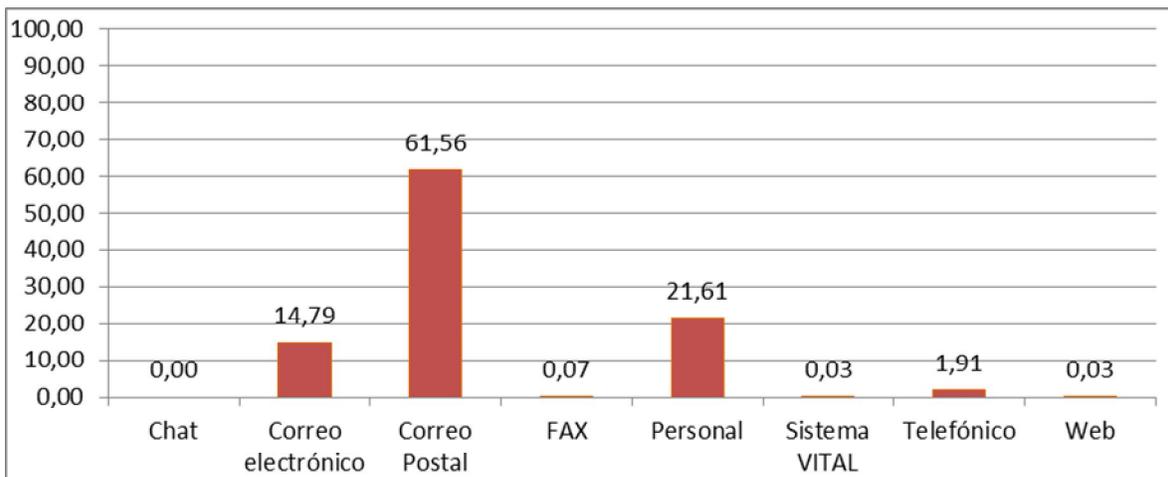
<sup>2</sup> Tomado de “Protocolos de Servicio al Ciudadano” del DNP.

A continuación relacionamos el cuadro que muestra el aplicativo de atención al usuario, donde se puede evidenciar cuales son 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	5	0	17	17	0	0	410	449
3	Correo Postal	1	0	99	160	0	6	1603	1869
4	FAX	0	0	0	1	0	0	1	2
5	Personal	1	2	62	19	0	0	572	656
6	Sistema VITAL	0	0	0	0	0	0	1	1
7	Telefónico	0	0	36	0	0	0	22	58
8	Web	0	0	0	0	0	0	1	1
	TOTAL	7	2	214	197	0	6	2610	3036

\*Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y/o el Medio Ambiente

Los ciudadanos y usuarios también cuentan con el acceso a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, a través de la página web, 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 o ponen en conocimiento de la Corporación; los registros de visitas en estos medios, trinos y chat no se reflejan en el presente informe, ya que pueden aparecen directamente reflejados a través de estos medios.



*Comprometidos con la vida*

La atención virtual es el canal que integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

#### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Los requerimientos presentados en este segundo trimestre del año 2014 (3.036), fueron setecientos treinta y dos (732) casos menos a los radicados en el segundo trimestre del año 2013 (3.768), disminuyendo las solicitudes, denuncias y derechos de petición, representativamente.

Muchas de los casos que son radicados, no son ingresados al aplicativo de atención al usuario – Sistema Cross en algunas regionales, que en ausencia o vacaciones del funcionario encargado del aplicativo, no hay quien lo remplace en esta labor, lo que afecta los indicadores frente a los requerimiento realmente presentados a la Corporación.

Se requiere mayor compromiso del funcionamiento ante los aplicativos y herramienta que se le ponen a disposición y que son los que generan la información que muestra y mide la gestión de la Entidad frente a los derechos de petición y trámites, para realizar los respectivos seguimientos a las actuaciones de los funcionarios.

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 actuales.

Atentamente,

DAVID MANRIQUE GÓMEZ  
Profesional Especializado  
Oficina de Atención al Usuario  
Grupo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Documental  
Secretaría General – CVC.

**Copia vía docunet:** - Jefe de Oficina, Becqui Paola Ordoñez García, Oficina de Control Interno.  
- Directora (C), María Elena Salazar Prado, Dirección de Planeación.

*Comprometidos con la vida*



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 13 de 13

- Entes de Control que lo requieran.

**Nota:** - 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, para conocimiento de funcionarios y ciudadanía.

*Comprometidos con la vida*