

MEMORANDO

0200-020667-1-2015

ASUNTO:	Informe de Gestión PQRS – Primer Trimestre del año 2015
DE:	Proceso de Atención al Ciudadano
FECHA:	Santiago de Cali, abril 17 de 2015

Por medio del presente documento hago entrega del informe de gestión frente a los requerimientos radicados 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, ingresados a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, en los meses de enero, febrero y marzo del año 2015.

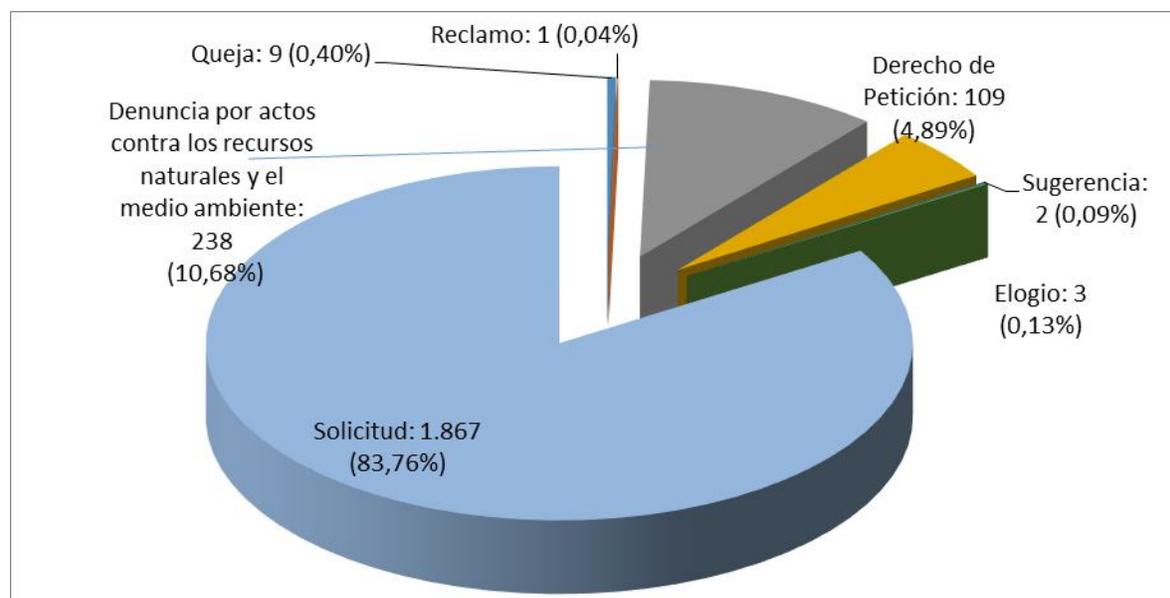
<b>CONTENIDO</b>	<b>Página.</b>
1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS	2
1.1. Quejas.	3
1.2. Reclamos.	3
1.3. Denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente.	3
1.4. Derechos de Petición.	4
1.5. Sugerencias – Recomendaciones.	6
1.6. Elogios.	6
1.7. Solicitudes.	7
2. POR GESTIÓN DE SOLUCIÓN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

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 de 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 <sup>2</sup>	9	0,40
2	Reclamo <sup>3</sup>	1	0,04
3	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente <sup>4</sup>	238	10,68
4	Derecho de petición	109	4,89
5	Sugerencia-recomendación	2	0,09
6	Elogio	3	0,13
7	Solicitud	1867	83,76
<b>Total</b>		<b>2229</b>	<b>100</b>



<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.

<sup>2</sup> Queja, son 'las manifestaciones y expresiones de inconformidad por las actuaciones realizadas por la Entidad o por alguno de sus funcionarios (irregularidades).'

<sup>3</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>4</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.

*Comprometidos con la vida*

Una vez observamos la gráfica 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; 2.229 requerimientos fueron registrados en el aplicativo, presentados a la Corporación en el primer trimestre del año 2015, los que hacen referencia a lo siguiente:

- 1.1. Nueve (9) **quejas** registradas; tres de ellas corresponden a pruebas que hizo la entidad a través de la página web; otras tres se presentaron, porque la comunidad no comparte el criterio de la Corporación frente a las autorizaciones dadas para la tala de algunos árboles; una más, por no haber recibido respuesta sobre el tema requerido, lo que ya fue atendido; otra hace referencia al comportamiento “no adecuado” de un contratista y la última, denuncia “tráfico de influencias”, estos dos últimos casos ya tienen apertura de expediente y se encuentran en la etapa de indagación preliminar en la Oficina de Control Interno Disciplinario.

La Oficina de Control Interno Disciplinario, una vez evalúa la queja, de encontrarla procedente, efectuará la indagación preliminar para dar inicio a la investigación disciplinaria, que puede concluir en el archivo definitivo de la diligencia o en la suspensión provisional o la medida preventiva al funcionario responsable; respetando el debido proceso, siguiendo los lineamientos del Código Disciplinario Único y las leyes relacionadas de conformidad al acto que se impute, con las respectivas consecuencias.

- 1.2. Se presentó un (1) **reclamo**, relacionado con el cobro por tasa retributiva por vertimiento, sostiene el reclamante, que ya suspendió la actividad que lo generaba, lo que fue verificado a través de visita realizada por el Técnico de la CVC, y se le informa sobre la suspensión de dicho cobro

Para atender cualquier reclamo, la Entidad debe verificar la veracidad de los argumentos, analizando cada caso en particular, debiendo programar y efectuar visitas, antes de tomar una decisión y dar una respuesta a los reclamantes.

- 1.3. Doscientos treinta y ocho (238) **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, se registraron en el primer trimestre del año 2015, 10.68% del total de tipo de casos recibidos; sigue

*Comprometidos con la vida*

descendiendo, en comparación a trimestres anteriores, desconociendo las razones de este cambio. En el siguiente cuadro vemos el comportamiento o número de denuncias que se han recibido contra cada recurso natural parametrizado.

Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente		Acumulado			
		No	%*	E	E%
Contaminación hídrica	Residuos sólidos	6	2,52	18	7,56
	Aguas residuales	11	4,62		
Contaminación atmosférica	Ruido	18	7,56	51	21,43
	Material Particular	8	3,36		
	Olores	24	10,08		
Conflicto por Uso del Agua		5	2,10	16	6,72
Afectación del recurso bosque	Tala	71	29,83	102	42,86
	Anillamiento	2	0,84		
	Incendio	25	10,50		
	Envenenamiento	1	0,42		
	Rocería	2	0,84		
Contaminación por residuos sólidos		4	1,68	10	4,20
Afectación del recurso suelo	Suelo	16	6,72	18	7,56
	Subsuelo	1	0,42		
Ubicación inadecuada de edificaciones		4	1,68	5	2,10
Tenencia inadecuada de animales silvestres		2	0,84	5	2,10
Deterioro de especies silvestres y ecosistemas		4	1,68	6	2,52
Deterioro de estructuras y edificaciones	Daños causados por árboles				
	Fallas de la infraestructura	1	0,42	1	0,42
Otros		1	0,42	6	2,52
<b>TOTAL</b>		<b>206</b>	<b>100</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

- 1.4. 4.89% del total de casos registrados, son presentados con el título de **Derechos de Petición**, los que en realidad, en su mayoría, son solicitudes de trámites ambientales, peticiones de permisos, autorizaciones, concesiones o licencias ambientales para obtener el uso, aprovechamiento o afectación de alguno de los recursos naturales renovables o no renovables, procedimientos que se encuentran sujetos a términos que señalan normas legales especiales, por lo que resulta improcedente dar una respuesta de fondo a los 15 días, como señala la norma, específicamente el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El usuario o ciudadano, amparado en el título “derecho de petición”.

#	Dependencia	Derechos De Petición	
		Cantidad	%
1.	Dirección General	3	2,75
1.1	Oficina Asesora De Jurídica	0	0,00
1.2	Oficina Control Interno	0	0,00
1.3	Oficina Tecnologías De Información	0	0,00

*Comprometidos con la vida*



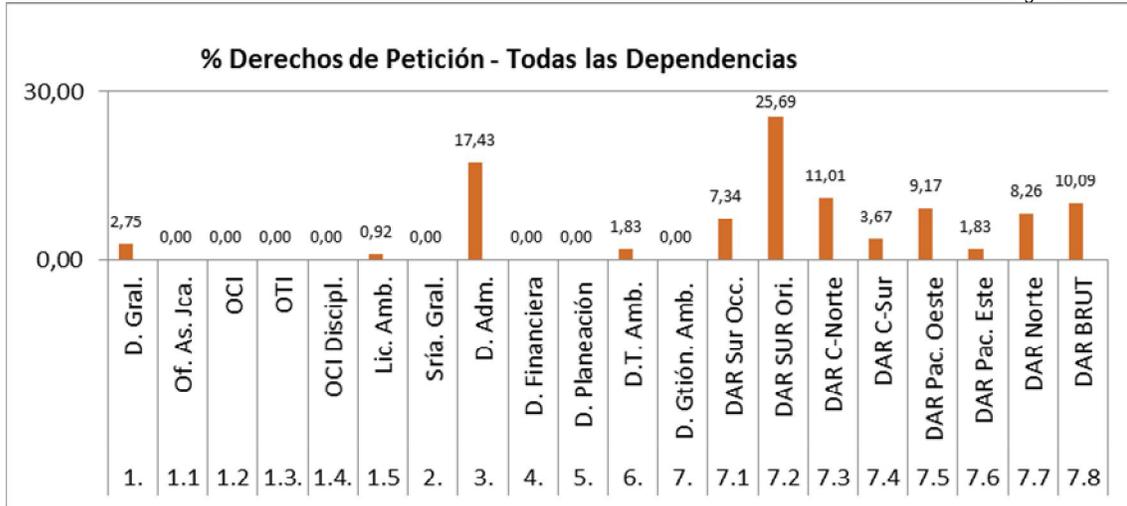
Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 5 de 13

#	Dependencia	Derechos De Petición	
		Cantidad	%
1.4	Oficina Control Interno Disciplinario	0	0,00
1.5	Licencias Ambientales	1	0,92
2.	Secretaría General	0	0,00
3.	Dirección Administrativa	19	17,43
4.	Dirección Financiera	0	0,00
5.	Dirección De Planeación	0	0,00
6.	Dirección Técnica Ambiental	2	1,83
7.	Dirección Gestión Ambiental	0	0,00
7.1	DAR Sur Occidente	8	7,34
7.2	DAR Sur Oriente	28	25,69
7.3	DAR Centro Norte	12	11,01
7.4	DAR Centro Sur	4	3,67
7.5	DAR Pacífico Oeste	10	9,17
7.6	DAR Pacífico Este	2	1,83
7.7	DAR Norte	9	8,26
7.8	DAR BRUT	11	10,09
<b>Total</b>		<b>109</b>	<b>100</b>

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 el reconocimiento de un derecho o una actuación por parte de la Entidad competente. En vigencia de la Ley 1437 de 2011, según el artículo 13, inciso segundo, determinaba 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 la normatividad vigente, según Concepto del Consejo de Estado – Sala de Consulta y Servicio Civil que emitió el 28 de enero de 2015, y da cumplimiento a los términos que señala la ley, sin embargo vale la pena aclarar que la norma legal especial para los trámites en donde la Corporación debe ejercer sus funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de las actividades y usos de los recursos naturales renovables y no renovables son otras.

*Comprometidos con la vida*



- 1.5. Fueron presentadas dos (2) **sugerencias/recomendaciones** en el citado trimestre, encaminadas, la primera de ellas, a solicitar un mayor apoyo a nivel pedagógico-formativo para que no se destruya la flora nativa o sea remplazada por árboles frutales, teniendo en cuenta que éstos últimos no ejercen las mismas funciones que la vegetación propia de la zona; la segunda recomendación, es el llamado que hace un usuario, quien se acercó a nuestra oficina ubicada en el Municipio de Sevilla, la cual encontró cerrada, sin ningún tipo de aviso que informara las razones u horario en que pudiera ser atendido.

Los usuarios tienen la opción de presentar sus sugerencias-recomendaciones a través de los diferentes medios, ya sea por escrito, depositándolos en los buzones dispuestos en nuestras Sedes ubicadas en los Municipios de Cartago, La Unión, Tuluá, Guadalajara de Buga, Palmira, Cali, Dagua y Buenaventura; por el correo postal, correo electrónico, página web, chat y twitter, o de forma verbal, comunicándose a nuestros teléfonos, también, directamente entregándoselas a los funcionarios cuando se encuentran en el campo, las que son radicadas al día siguiente. CVC sigue atenta a los comentarios, observaciones y sugerencias que presentan los ciudadanos, las cuales son estudiadas y evaluadas, y en lo procedente, hacen parte del programa de gestión y mejora continua en la Corporación.

- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió en los meses de enero, febrero y

*Comprometidos con la vida*

marzo del año 2015, tres (3) **elogios**, como agradecimientos a la participación activa de la Corporación en el apoyo a los diferentes eventos que la comunidad u otros entes públicos o privados programan en busca de la protección y cuidado de los recursos naturales y el medio ambiente, también han tenido que ver, dichos elogios, por la forma como se han sentido atendidos los usuarios por parte de nuestros funcionarios.

La CVC agradece a los Ciudadanos, Fundaciones, Entidades y Empresas las manifestaciones de aprobación y reconocimiento que hacen de nuestra gestión.

- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en este trimestre del año, 1.867 en total, lo que representa el 83.76% de los casos ingresados en el aplicativo de atención al usuario; peticiones que están relacionadas o direccionadas con el fin de cumplir nuestro objetivo misional, como las funciones reglamentadas en la Ley 99 de 1993 y demás normas relacionadas, otro porcentaje menor de dichas solicitudes, van dirigidas a las áreas de apoyo a la gestión de la Entidad, es el caso de los requerimientos que hacen los entes de control, despachos judiciales, organizaciones e instituciones públicas, como privadas y demás colegiaturas y autoridades estatales.

A continuación listamos el número de solicitudes que fueron ingresados y que reporta el Aplicativo de Atención al Usuario - Sistema Cross.

#	Dependencia	Solicitud	
		Cantidad	%
1.	Dirección General	9	0,48
1.1	Oficina Asesora De Jurídica	1	0,05
1.2	Oficina Control Interno	2	0,11
1.3	Oficina Tecnologías De Información	0	0,00
1.4	Oficina Control Interno Disciplinario	0	0,00
1.5	Licencias Ambientales	9	0,48
2.	Secretaría General	2	0,11
3.	Dirección Administrativa	205	10,98
4.	Dirección Financiera	6	0,32
5.	Dirección De Planeación	0	0,00
6.	Dirección Técnica Ambiental	30	1,61
7.	Dirección Gestión Ambiental	20	1,07
7.1	DAR Sur Occidente	149	7,98
7.2	DAR Sur Oriente	239	12,80
7.3	DAR Centro Norte	184	9,86
7.4	DAR Centro Sur	52	2,79

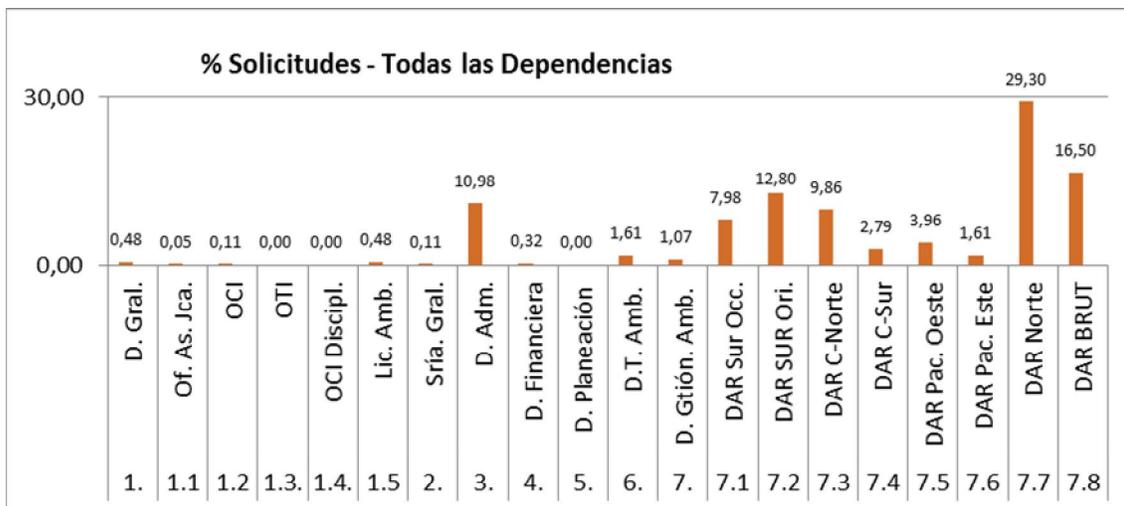
*Comprometidos con la vida*



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

#	Dependencia	Solicitud	
		Cantidad	%
7.5	DAR Pacífico Oeste	74	3,96
7.6	DAR Pacífico Este	30	1,61
7.7	DAR Norte	547	29,30
7.8	DAR BRUT	308	16,50
<b>Total</b>		1867	100

Entre las solicitudes, se encuentran registrados los trámites propios que deben atender las Corporaciones Autónomas Regionales, según la ley citada, además de los derechos requeridos por los funcionarios y exfuncionarios de la entidad y la ciudadanía en general; son las Direcciones Ambientales Regionales, junto con la Dirección de Gestión y Técnica Ambiental, como el Grupo de Licencias Ambientales, las que atienden la mayoría de los radicados, propias del objeto y razón de ser de la Entidad; la Dirección Administrativa recibe las peticiones de certificaciones laborales, constancias de prestación de servicios, solicitudes de reconocimiento de sustituciones o retroactivo pensional, auxilios funerarios y trámites internos.



La CVC cuenta con el personal calificado y diligente para atender de forma clara, precisa, eficaz y oportuna todas y cada una de las solicitudes, siguiendo los parámetros que las normas generales y especiales le fijan para tal fin, trámites que pueden llegar a demorarse varios meses, tratándose de peticiones para el aprovechamiento o uso de los recursos naturales renovables o no renovables y que modifican o alteran el medio

*Comprometidos con la vida*

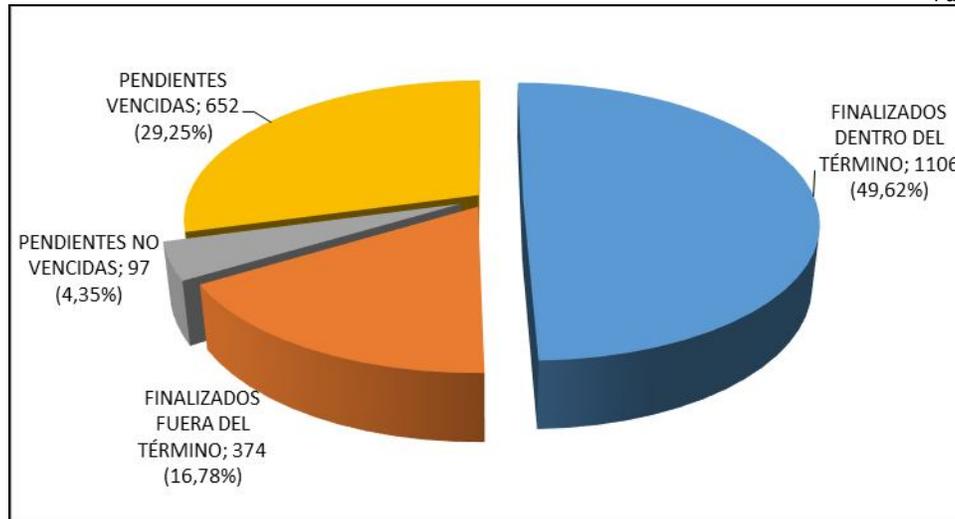
ambiente, o porque el usuario no aporta el total de los requisitos que debe soportar su pedido.

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

A continuación se puede 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 los que aún están en términos para recibir una respuesta.

Término de atención	Acumulado	
	No.	%
1 Finalizados dentro del término	1106	49,62
2 Finalizados fuera del término	374	16,78
3 Pendientes no vencidas	97	4,35
4 Pendientes vencidas	652	29,25
<b>Total</b>	<b>2229</b>	<b>100</b>

Muchos de los casos pendientes vencidos, como los finalizados fuera del término que registra el sistema, realmente han sido atendidos de forma oportuna, solo que obedecen a otros términos de finalización que no ha sido posible programar en el aplicativo o no permite su modificación; 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 presentan 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, aparecen finalizados fuera del término, cuando en realidad han sido 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, área encargada de solucionar este tipo de inconsistencias.



Si bien es cierto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, *Ley 1437 de 2011, artículo 13*, establecía un mismo término para los derechos de petición y “solicitudes” cuando decía 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*”, el artículo 14, iniciaba su disposición, al señalar que “*Salvo norma legal especial...*” como son la gran mayoría de los requerimientos que se adelantan ante la Corporación y que se encuentran condicionados a una serie de parámetros, procedimientos y recursos que establecen términos diferentes según normas legales especiales, que difícilmente se pueden encuadrar en los términos perentorios que ordenaba el citado Código, por las razones que ya se han señalado en el presente escrito.

A continuación relacionamos la tabla 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	Finalizado dentro del término	7	0.31
2 Queja	Finalizados fuera del término	2	0.09
3 Queja	Pendientes no vencidas	0	0
4 Queja	Pendientes vencidas	0	0
5 Reclamo	Finalizado dentro del término	0	0
6 Reclamo	Finalizados fuera del término	1	0.04

*Comprometidos con la vida*



Tipo de caso	Término de atención	Acumulado	
		No.	%*
7 Reclamo	Pendientes no vencidas	0	0
8 Reclamo	Pendientes vencidas	0	0
9 Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Finalizado dentro del término	77	3.45
10 Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Finalizados fuera del término	48	2.15
11 Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Pendientes no vencidas	8	0.36
12 Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Pendientes vencidas	105	4.71
13 Derecho de petición	Finalizado dentro del término	34	1.53
14 Derecho de petición	Finalizados fuera del término	30	1.35
15 Derecho de petición	Pendientes no vencidas	3	0.13
16 Derecho de petición	Pendientes vencidas	42	1.88
17 Sugerencia-recomendación	Finalizado dentro del término	1	0.04
18 Sugerencia-recomendación	Finalizados fuera del término	0	0
19 Sugerencia-recomendación	Pendientes no vencidas	0	0
20 Sugerencia-recomendación	Pendientes vencidas	1	0.04
21 Elogio	Finalizado dentro del término	1	0.04
22 Elogio	Finalizados fuera del término		
23 Elogio	Pendientes no vencidas		
24 Elogio	Pendientes vencidas	2	0.09
25 Solicitud	Finalizado dentro del término	986	44.24
26 Solicitud	Finalizados fuera del término	293	13.14
27 Solicitud	Pendientes no vencidas	86	3.86
28 Solicitud	Pendientes vencidas	502	22.52
<b>Total</b>		<b>2229</b>	<b>100</b>

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 de funcionamiento del Aplicativo de Atención al Usuarios – Sistema CROSS y DOCUNET.

### 3. RECEPCIÓN DE LOS CASOS.

Es la forma a través de la cual son 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>5</sup>.

A continuación relacionamos la tabla 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 nuestra Entidad.

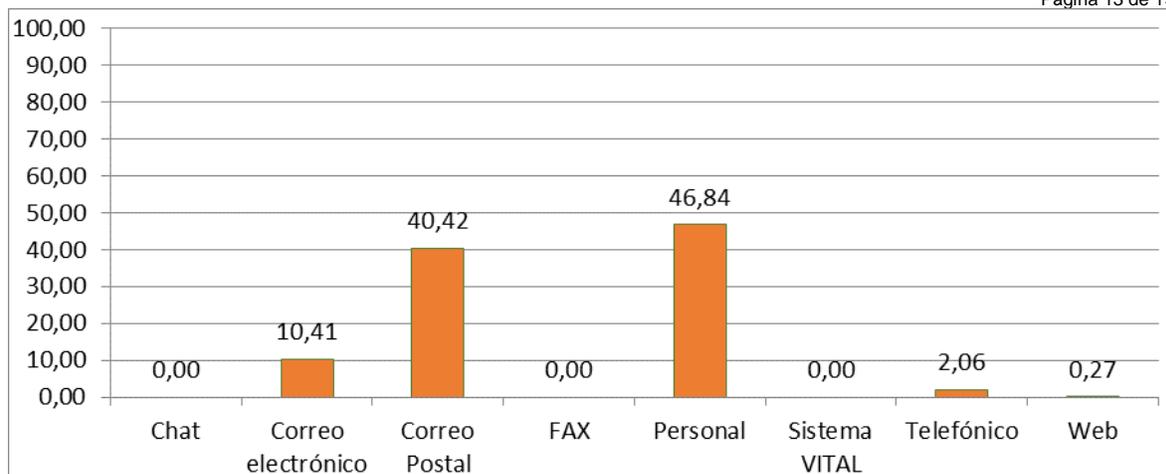
Medio de recepción	Queja	Reclamo	Denuncia*	Derecho petición	Sugerencia Recomendada	Elogio	Solicitud	Total
1 Chat	0	0	0	0	0	0	0	0
2 Correo electrónico	3	0	25	7	1	1	195	232
3 Correo postal	0	0	87	72	0	0	742	901
4 Fax	0	0	0	0	0	0	0	0
5 Personal	3	1	83	29	0	2	926	1044
6 Sistema vital	0	0	0	0	0	0	0	0
7 Telefónico	0	0	43	0	1	0	2	46
8 Web	3	0	0	1	0	0	2	6
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>238</b>	<b>109</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1867</b>	<b>2229</b>

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

De forma personal y a través del correo postal son los medios más usados por los ciudadanos para hacer llegar los requerimientos, acercándose a nuestras sedes ubicadas en más de ocho municipios del Valle del Cauca, o entregándoselos directamente a nuestros funcionarios que se desplazan por toda la zona rural.

Los ciudadanos igualmente acceden a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, a través de la página web, el correo electrónico de [atencionalusuario@cvc.gov.co](mailto:atencionalusuario@cvc.gov.co), las redes sociales (Twitter: @CvcAmbiental; Facebook: Cvc Ambiental) medios a través de los cuales brindamos una atención inmediata. A través de estos medios se resuelven innumerables inquietudes, peticiones y consultas, como, igualmente, se reciben denuncias, quejas y reclamos, entre otros requerimientos que nuestros seguidores presentan o ponen en conocimiento de la Corporación y que no se encuentran plasmados en el cuadro anterior, por su continuo desarrollo.

<sup>5</sup> Tomado de "Protocolos de Servicio al Ciudadano" del DNP.



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.

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, como las facilidades del acceso a la información. Por lo que se invita a que, en la medida de lo posible, se haga uso adecuado de las herramientas tecnológicas actuales.

Proceso de Atención al Ciudadano  
Secretaría General – CVC.