



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

**INFORME DE GESTION DE
PQRSDT**

VIGENCIA 2016

SECRETARÍA GENERAL

**GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO,
COMUNICACIONES Y GESTIÓN DOCUMENTAL**

Se da a conocer a la comunidad en general el Informe de Gestión del Proceso de Atención al Ciudadano respecto a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSDT) radicados por los ciudadanos ante el Centro de Atención de Correspondencia de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC), del periodo comprendido entre Enero y Diciembre de 2016.

En este informe se copila la gestión que ha realizado la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca en la radicación y tramitación de los PQRSDT registrado en nuestro Sistema de Gestión Documental, es decir, el Aplicativo ARQ Utilities, mediante el cual se hace seguimiento y control de la documentación que se allega a la CVC y de la respuesta que se hace a la misma, permitiéndose medir las actuaciones tanto de la Entidad como de sus funcionarios, arrojándose como resultado:

1. ATENCIÓN A PQRSDT (DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y TRÁMITES AMBIENTALES)

Tabla 1. Gestión de Solución de los casos por términos de atención en cada una de las Dependencias

Gestión de solución de los casos por términos de atención en cada una de las dependencias*														
#	Código	Dependencia/ Área/Regional	Finalizado Dentro del Término		Finalizado Fuera del Término		Pendientes No Vencidas		Pendientes Vencidas		Anuladas		TOTAL	
			N° Casos	%	N° Casos	%	N° Casos	%	N° Casos	%	N° Caso s	%	N° Casos	%
1	700	Dirección del Gestión Ambiental	127	5,45%	197	2,29%	3	0,47%	101	2,16%	0	0,00%	428	2,61%
	710	DAR Suroccidente	178	7,64%	1931	22,43%	107	16,72%	1349	28,86%	11	8,73%	3576	21,84%
	720	DAR Suroriente	275	11,81%	1499	17,41%	66	10,31%	182	3,89%	11	8,73%	2033	12,41%
	730	DAR Centro Norte	438	18,81%	1093	12,70%	42	6,56%	212	4,54%	30	23,81%	1815	11,08%
	740	DAR Centro Sur	236	10,13%	859	9,98%	135	21,09%	903	19,32%	4	3,17%	2137	13,05%
	750	DAR Pacifico Oeste	68	2,92%	279	3,24%	1	0,16%	105	2,25%	13	10,32%	466	2,85%
	760	DAR Pacifico Este	816	35,04%	1166	13,55%	178	27,81%	436	9,33%	42	33,33%	2638	16,11%
	770	DAR Norte	107	4,59%	970	11,27%	31	4,84%	433	9,26%	8	6,35%	1549	9,46%
	780	DAR BRUT	84	3,61%	614	7,13%	77	12,03%	953	20,39%	7	5,56%	1735	10,59%
		TOTAL	2329	100,00%	8608	100,00%	640	100,00%	4674	100,00%	126	100,00%	16377	100,00%

Del total de los 16.377 PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes, Sugerencias y Trámites ambientales) radicados en las ventanillas únicas de las Direcciones Ambientales Regionales (DAR), el 66,78 % de ellas se finalizaron durante el año 2016, situación que refleja el compromiso y la dedicación que tiene cada uno de los funcionarios en el ejercicio de sus cargos.

Tabla 2. Comportamiento de registro PQRSDT por dependencias

DAR	Quejas	Reclamos	Denuncias	Derechos de petición	Derechos Ambientales	Sugerencias y recomendaciones	Elogios	Solicitudes	Total requerimientos
Dirección del Gestión Ambiental	0	0	9	279	2	0	1	137	428
DAR Suroccidente	1	0	257	1913	370	0	3	1032	3576
DAR Suroriente	3	4	286	915	277	1	5	542	2033
DAR Centro Norte	3	0	191	1095	148	0	6	372	1815
DAR Centro Sur	4	0	209	1098	362	0	7	457	2137
DAR Pacífico Oeste	2	1	26	188	6	0	1	242	466
DAR Pacífico Este	2	1	268	1086	531	1	1	748	2638
DAR Norte	0	0	224	866	166	0	2	291	1549
DAR BRUT	1	0	212	891	197	3	4	427	1735
Total	16	6	1682	8331	2059	5	30	4248	16377

Nota: Se han expedido 1.394 salvoconductos únicos nacionales para la movilización de especímenes de la diversidad biológica.

Como se puede observar, la división político-administrativa de la Corporación, le ha permitido al ciudadano tener un mayor acceso en cuanto a la radicación y respuesta de los PQRST (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, y Trámites), ya que le ha facilitado al usuario efectuar sus trámites en cualquiera de las ocho (8) Direcciones Ambientales Regionales (DAR) que hacen parte de la jurisdicción de ésta Entidad; a esta conclusión se llega cuando se denota que de los 16.377 PQRST registradas, un 63,44% corresponden a Derechos Ambientales y de Petición tramitadas ante las DAR, siendo estos los mecanismos Constitucionales y Legales más ejercidos por cada persona ante las sedes regionales existentes en el Departamento del Valle del Cauca.

2. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Tabla 3. Gestión por tipo de casos recibidos

Tipo de caso		Acumulado	
		No	%*
1	Queja	35	0,16%
2	Reclamo	11	0,05%
3	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio	1812	8,12%
4	Derecho ambiental	2083	9,34%
5	Derecho de petición	11730	52,58%
6	Sugerencia-recomendación	14	0,06%
7	Elogio	41	0,18%
8	Solicitud	6584	29,51%
Total		22310	100,00%

Teniendo en cuenta que el sentido misional de la Corporación, consiste en la administración de los recursos naturales que pertenecen a su jurisdicción, se infiere que del registro reportado como PQRST (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, y Trámites), un 61,92% corresponden a Derechos de Petición y Ambientales, lo cual permite concluir que la Entidad está cumpliendo con los fines y propósitos para los cuales fue creada en el año 1993, contribuyendo con ello, al mejoramiento de la calidad de vida de la población vallecaucana y a la competitividad de nuestro Departamento en el marco del desarrollo sostenible.

Tabla 4. Gestión de solución de las tareas por estado.

Término de atención		Acumulado	
		No	%*
1	Requerimientos atendidos	15157	67,94%
2	Requerimientos por atender	6933	31,08%
3	Requerimientos anulados	220	0,99%
Total		22310	100,00%

Del total de PQRST (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, y Trámites), el 67,94% corresponden a radicados atendidos, por lo que se concluye que al interior de la Corporación se está cumpliendo de manera eficaz con los procedimientos establecidos para dar desarrollo y respuesta a cada uno de los PQRST allegados por los usuarios a la Entidad.

Tabla 5. Gestión de solución de los casos por tipos de caso y por términos de atención

Tipo de caso		Término de atención	Acumulado	
			No.	%
1	Queja	Atendidos	15	0,07%
2	Queja	Por Atender	20	0,09%
3	Reclamo	Atendidos	7	0,03%
4	Reclamo	Por Atender	3	0,01%
5	Reclamo	Anulados	1	0,00%
6	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Atendidos	1130	5,06%
7	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Por Atender	671	3,01%
8	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Anulados	11	0,05%
9	Derecho de petición	Atendidos	8663	38,83%
10	Derecho de petición	Por Atender	3006	13,47%
11	Derecho de petición	Anulados	61	0,27%
12	Derecho ambiental	Atendidos	427	1,91%
13	Derecho ambiental	Por Atender	1656	7,42%
15	Sugerencia-recomendación	Atendidos	3	0,01%
16	Sugerencia-recomendación	Por Atender	10	0,04%
17	Sugerencia-recomendación	Anulados	1	0,00%
18	Elogio	Atendidos	29	0,13%
19	Elogio	Por Atender	12	0,05%
20	Solicitud	Atendidos	4883	21,89%
21	Solicitud	Por Atender	1555	6,97%
22	Solicitud	Anulados	146	0,65%
Total			22310	100,00%

En cuanto a la Gestión de solución de los casos por tipos de caso y por términos de atención, tenemos que la Corporación atendió de manera oportuna y eficaz un total de 67,93% de trámites presentados ante esta Entidad.

De las 46 quejas instauradas ante la Corporación, la más frecuente, esto es, el 37% tiene que ver con el mal servicio y/o funcionamiento de la Entidad.

Tabla 6. Denuncias por tipos de actos contra los recursos naturales

DARN			Acumulado			
			No	%*	E	E%
1	Afectación recurso bosque anillamiento	No aplica	272	15,01%	272	15,01%
2	Afectación recurso bosque	Envenenamiento	7	0,39%	305	16,83%
		Incendio	79	4,36%		
		Rocería	42	2,32%		
		Tala	177	9,77%		
3	Afectación recurso subsuelo	Excavaciones ilegales	15	0,83%	22	1,21%
		Otros	5	0,28%		
		Vertimientos contaminantes	2	0,11%		
4	Afectación recurso suelo	Derrame de contaminantes	106	5,85%	153	8,44%
		Otros	37	2,04%		
		Residuos sólidos	10	0,55%		
5	Conflicto por uso del agua	No aplica	162	8,94%	162	8,94%
6	Contaminación atmosférica material particulado	No aplica	186	10,26%	186	10,26%
7	Contaminación atmosférica	Olores	84	4,64%	171	9,44%
		Ruido	87	4,80%		
8	Contaminación hídrica aguas residuales	No aplica	367	20,25%	367	20,25%
9	Contaminación hídrica residuos sólidos	No aplica	38	2,10%	38	2,10%
10	Contaminación por residuos sólidos	No aplica	8	0,44%	8	0,44%
11	Deterioro de ecosistemas y especies silvestres	Caza ilegal	30	1,66%	52	2,87%
		Envenenamiento de flora	1	0,06%		
		Explanaciones ilegales	11	0,61%		
		Otros	10	0,55%		
12	Deterioro de estructura y edificaciones	Daños causados por árboles	3	0,17%	4	0,22%
		Fallas en infraestructura	1	0,06%		
13	Otros	Deterioro de estructuras y edificaciones	5	0,28%	5	0,28%
14	Tenencia de animales silvestres	No aplica	52	2,87%	52	2,87%
15	Ubicación inadecuada de edificaciones	En nacimientos de agua	14	0,77%	15	0,83%
		En riveras de ríos y quebradas	1	0,06%		
Total			1812	100,00%	1812	100,00%

Las denuncias ambientales contra los recursos naturales más tramitadas en las ventanillas únicas de las Direcciones Ambientales Regionales (DAR) como las que se

reportan por medios electrónicos tales como chat, redes sociales, correo institucional, página web, y otros medios de comunicación interpersonal como fax, teléfono, correo personal y postal, corresponden en un 20,25% a Contaminación Hídrica de Aguas Residuales y un 16,83% a Afectación Recurso Bosque, siendo estas dos denuncias las más instauradas ante la Corporación.

Tabla 7. Medio y Tipo de recepción de los casos

	Medio de recepción	Queja	Reclamo	Denuncia*	Derecho petición	Derecho ambiental	Sugerencia Recomienda	Elogio	Solicitud	Total
1	Chat	0	0	0	3	0	0	0	0	3
2	Correo electrónico	9	0	321	1437	10	5	2	658	2442
3	Correo postal	2	2	108	1926	45	3	9	767	2862
4	Fax	1	0	0	6	0	0	0	2	9
5	Personal	21	9	1198	8334	2020	6	29	5134	16751
6	Redes sociales	0	0	1	0	0	0	0	0	1
7	Telefónico	2	0	182	23	8	0	1	23	239
8	Web	0	0	2	1	0	0	0	0	3
	Total	35	11	1812	11730	2083	14	41	6584	22310

Con base en los lineamientos implementados por la estrategia de Gobierno en Línea, la Corporación ha dispuesto para la atención a los usuarios de medios sociales de información cotidiana así como de medios de comunicación interpersonal, permitiendo que los ciudadanos tengan un mayor contacto con nuestra Entidad, entendiéndose esto, como un mayor acceso al momento de allegar los PQRST (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, y Trámites), sin que exista ninguna clase de limitación, cumpliendo con ello a cabalidad con las disposiciones Legales consagradas en la Ley Anticorrupción y con el principio de la política de trato digno.

De otra parte, de conformidad al artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentada por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, la Corporación está cumpliendo con la obligación consagrada en la citada Normatividad, es decir, la de incorporar como mínimo en su informe en cuanto al acceso a la información pública, los parámetros definidos en el mencionado Decreto, ya que los numerales 1 y 3 fueron desarrollados con anterioridad, ahora bien, en cuanto al numeral 4, no ha habido ninguna negación en cuanto al acceso a la información solicitada ante esta Entidad, y respecto al numeral 2 del Decreto 103 de 2015 se trasladaron 39 Derechos de Petición y Solicitudes 15 días a otras Entidades.