

ASUNTO:	Informe de Gestión frente a PQRS-Consolidado según Aplicativo - Sistema Cross, Cuarto Trimestre de 2013.
FECHA:	Santiago de Cali, enero 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 cuarto trimestre del año 2013.

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página.</b>
<b>1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.</b>	<b>2</b>
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
<b>2. POR GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS - TÉRMINO DE ATENCIÓN.</b>	<b>8</b>
<b>3. POR MEDIO Y TIPO DE RECEPCIÓN DE LOS CASOS.</b>	<b>10</b>
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.</b>	<b>12</b>

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 la correspondiente medición y seguimiento, sistema que arrojó los siguientes datos, no sin antes advertir que se presentaron inconvenientes de funcionamiento en

*Comprometidos con la vida*

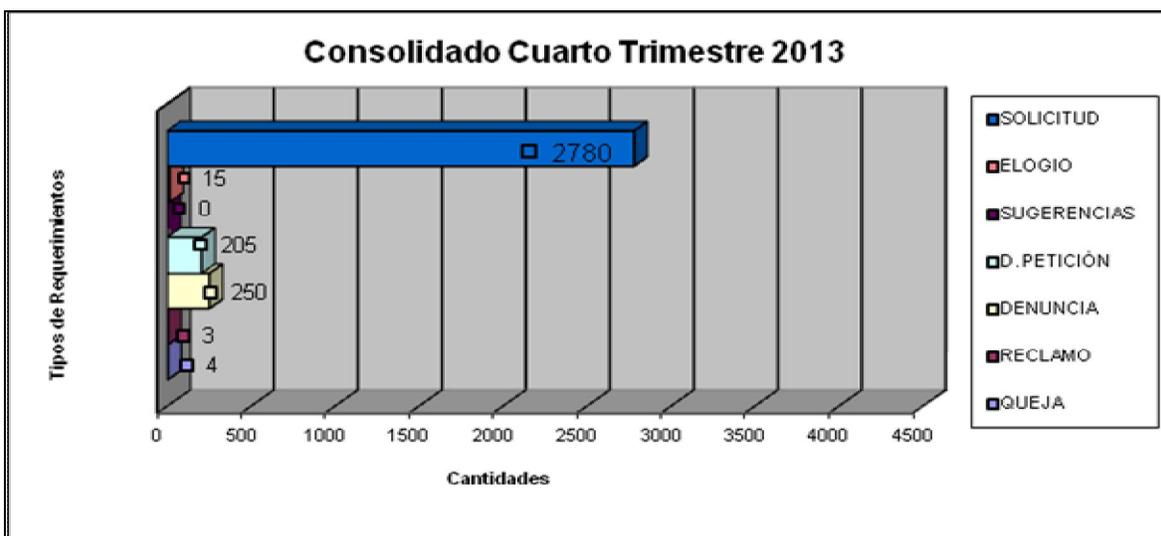
dicho sistema, que aun refleja algunas inconsistencias al momento de generarse el presente informe:

## 1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

#	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		No.	%*
1	QUEJA	4	0,12
2	RECLAMO	3	0,09
3	DENUNCIAS <sup>1</sup>	250	7,68
4	DERECHO DE PETICIÓN	205	6,29
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	0	0,00
6	ELÓGIO	15	0,46
7	SOLICITUD	2780	85,35
	TOTAL	3257	100

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

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; 3.257 requerimientos fueron registrados en el aplicativo, presentados a la Corporación en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2013, los que hacen referencia a lo siguiente:



*Comprometidos con la vida*

- 1.1. Cuatro (4) **quejas** registradas; que se han dado como manifestaciones y expresiones de inconformidad por parte de los ciudadanos, ante las actuaciones realizadas por la Entidad o por algunos de sus funcionarios, que califican de irregulares o “impropias”, entre estas quejas se discute el comportamientos de funcionarios adscritos a la Dirección Administrativa y a las Direcciones Ambientales Regionales Centro Sur, con sede en el Municipio de Buga y Centro Norte, con sede en el Municipios de Tuluá. 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 los procedimientos y lineamientos que establece el Código Disciplinario Único y demás normas relacionadas.
- 1.2. Se presentaron tres (3) **reclamos**, dos en la Dirección Regional Centro Sur, con sede en el Municipio de Buga y uno en la Sede ubicada en el Municipio de Tuluá, DAR Centro Norte, el primer reclamo hace referencia a un cobro que se dirige a una persona natural quien alega no ser el propietario del ‘pozo’; otro de los reclamantes sostiene que se le está cobrando por un volumen de caudal superior al que tiene asignado, y el último de los reclamos tiene que ver con una solicitud de cambio de nombre o razón social a través del cual le llega el recibo y manifiesta que no se está haciendo uso de dicho servicio; para éste último caso, debemos aclarar que no es un servicio que preste la Corporación; se trata de un cobro por el derecho a disfrutar de un recurso natural, del cual es difícil demostrar si se está beneficiando de él o no. Para atender estos reclamos, la entidad debe verificar la veracidad de los argumentos, programando las visitas al terreno, atendiendo las observaciones y argumentos que plasme en el informe técnico el funcionario designado por esta labor.
- 1.3. Doscientos cincuenta (250) **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, se registraron en el cuarto trimestre del año 2013, 7.68% del total de tipo de casos recibidos; un representativo descenso, comparado con el trimestre anterior, donde se presentaron cuatrocientos ocho (408) denuncias, sin hallar una razón que justifique dicha diferencia; se observa una mayor incidencia de actos contra los recursos naturales, para este trimestre, encabezado por la afectación del recurso bosque, más específicamente por tala, seguido de las denuncias por la Contaminación Atmosférica, en éste caso por olores y ruido en su mayoría, y en un número similar de denuncias, las que se dan por la contaminación hídrica y la afectación del recurso suelo. La CVC, siendo fiel



a su misión, actúa de manera inmediata, en defensa y protección de nuestros recursos naturales y el medio ambiente.

### CLASIFICACIÓN POR TIPO

	Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente	ACUMULADO				
		No.	%*	E	E%	
1	Contaminación hídrica	Residuos sólidos	7	2,80	27	10,80
		Aguas residuales	16	6,40		
2	Contaminación atmosférica	Olores	35	14,00	65	26,00
		Ruido	24	9,60		
		Material particulado	5	2,00		
3	Conflicto por Uso del Agua		9	3,60	13	5,20
4	Afectación del recurso bosque	Tala	60	24,00	85	34,00
		Rocería	3	1,20		
		Incendio	7	2,80		
		Envenenamiento	2	0,80		
		Anillamiento	2	0,80		
5	Contaminación por residuos sólidos		2	0,80	3	1,20
6	Afectación del recurso suelo	Suelo	22	8,80	25	10,00
		Subsuelo	1	0,40		
7	Ubicación inadecuada de edificaciones		3	1,20	3	1,20
8	Tenencia inadecuada de animales silvestres		5	2,00	5	2,00
9	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas		3	1,20	4	1,60
10	Deterioro de estructuras y edificaciones (subt.)	Fallas de la infraestructura	1	0,40	1	0,40
11	Otros		8	3,20	19	7,60
		TOTAL	215	100	250	100

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

La Entidad, una vez verifica el atropello a los Recursos Naturales y al Medio Ambiente y logra identificar a los infractores o denunciados, les inicia un proceso sancionatorio, que puede ir desde amonestaciones y multas, hasta penas privativas de la libertad, respetando el debido proceso y ante las instancias competentes.

- 1.4. 6.29% del total de casos registrados, corresponden a **Derechos de Petición**, presentados por los usuarios, como denuncias de actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, solicitudes de autorizaciones de poda y tala, visitas, concesión de uso de agua y demás trámites, misionales y administrativos. Estos requerimientos presentados bajo esta figura, busca condicionar una respuesta en los tiempos que señala la ley; en la medida de lo posible la Corporación atiende a dichos pedidos, respetando los

*Comprometidos con la vida*

derechos de turno, la programación de salidas, las condiciones o factores ambientales, los recursos disponibles de la Entidad y evaluando prioridades de protección al medio ambiente, para algunos de los casos.

#	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	2	0.98
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	3	1.46
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	0	0.00
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0.00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0.49
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	3	1.46
2.	SECRETARÍA GENERAL	2	0.98
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	40	19.51
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	5	2.44
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	2	0.98
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	17	8.29
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	8	3.90
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	56	27.32
7.2	DAR SUR ORIENTE	6	2.93
7.3	DAR CENTRO NORTE	4	1.95
7.4	DAR CENTRO SUR	21	10.24
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	3	1.46
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	9	4.39
7.7	DAR NORTE	11	5.37
7.8	DAR BRUT	12	5.85
	TOTAL	205	100

El Derecho de Petición, es la forma como el ciudadano presenta su solicitud o denuncia, en ocasiones de forma “coercitiva”, con el fin de presionar una respuesta en tiempo específico y así obtener de manera más pronta una información o actuación por parte de la Entidad. Una vez entra en vigencia la Ley 1437 de 2011, en la cual, según su 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*

*Comprometidos con la vida*



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 y otras circunstancias frente a su atención.



- 1.5. No fueron presentadas en este trimestre **sugerencias o recomendación** por parte de los ciudadanos o usuarios, sin embargo, seguimos atentos a los comentarios y observaciones que nos permiten una mejora continua.
- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió entre los meses de octubre, noviembre y diciembre, quince (15) **elogios**, que se dan como agradecimientos al cumplimiento propio de nuestra misión, acompañando los programas y actividades ambientales de las diferentes instituciones educativas y municipales, brindando la información requerida, actuando oportunamente frente a las denuncias, apoyando y acompañando los diferentes programas, proyectos y actividades relacionadas con la protección de los recursos naturales y el medio ambiente; elogios que son registrados como el reconocimiento a la gestión que la Corporación realiza en las diferentes regiones de nuestro Valle del Cauca. La CVC, agradece a los ciudadanos las palabras y manifestaciones de aprobación y apoyo a nuestra labor.
- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en este trimestre del año, 2.780 en total, lo que representa el 85.35% de los casos creados, están relacionadas tanto con el aspecto misión como a los procesos que apoyan a la gestión

*Comprometidos con la vida*



de la entidad, contando con el personal calificado para ser atendidas de forma clara, precisa y eficaz. A continuación listamos el número de solicitudes que reporta el Sistema Cross.

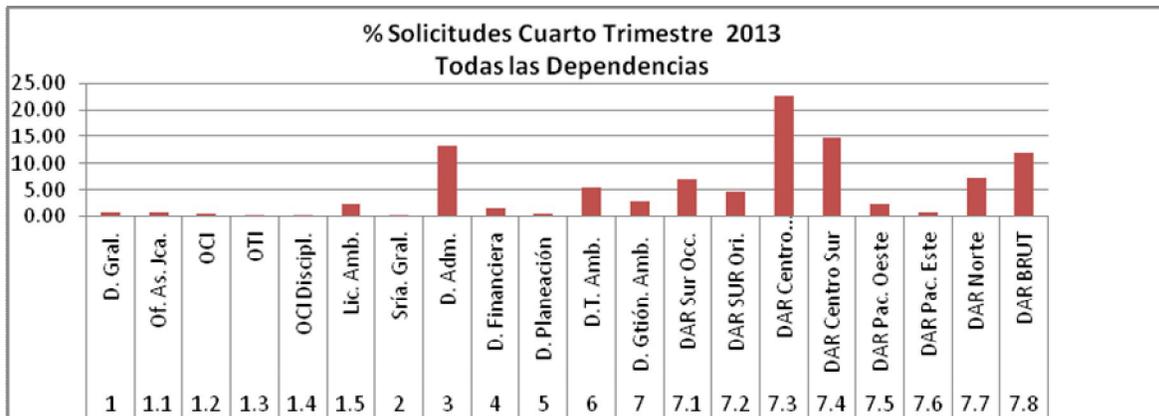
#	DEPENDENCIA	SOLICITUD	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	26	0.94
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	24	0.86
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	15	0.54
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	2	0.07
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0.14
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	63	2.27
2.	SECRETARÍA GENERAL	6	0.22
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	370	13.31
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	43	1.55
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	14	0.50
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	150	5.40
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	82	2.95
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	193	6.94
7.2	DAR SUR ORIENTE	129	4.64
7.3	DAR CENTRO NORTE	624	22.45
7.4	DAR CENTRO SUR	411	14.78
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	69	2.48
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	25	0.90
7.7	DAR NORTE	200	7.19
7.8	DAR BRUT	330	11.87
	TOTAL	2780	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 a las que le presentan la mayoría de las solicitudes, sin olvidar la Dirección Técnica Ambiental y la Dirección de Gestión Ambiental, áreas que están encargadas entre otras obligaciones, a resolver, atender y apoyar los diferentes trámites y actividades; 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

*Comprometidos con la vida*



sustituciones pensionales y auxilios funerarios, que los cobijaba antes de la creación de la Ley 100 de 1993.



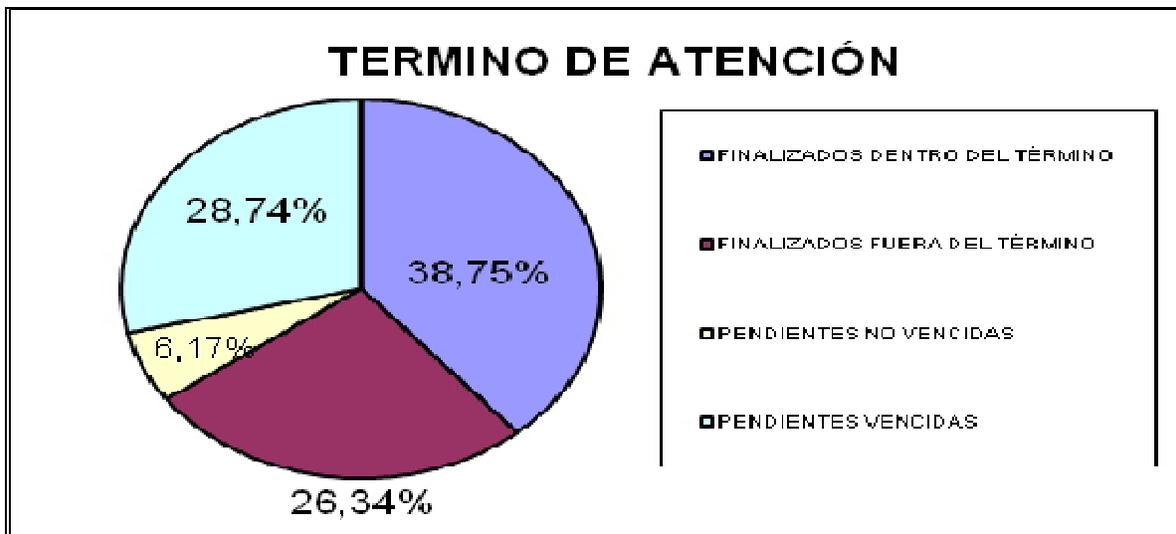
## 2. POR GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS - TÉRMINO DE ATENCIÓN.

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	1262	38,75
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	858	26,34
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	201	6,17
4	PENDIENTES VENCIDAS	936	28,74
	TOTAL	3257	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 maneja el aplicativo y no han sido actualizados o no se pueden modificar; algunas cifras no reflejan de las aquí citadas no reflejan la realidad, toda vez que, el servidor, como algunos aplicativos han venido presentando dificultades, sin que a la fecha se haya tenido alguna solución. Una de nuestras Direcciones Ambientales Regionales (DAR Pacífico Este) ha y sigue presentado inconvenientes con el servidor, siendo imposible registrar las diferentes actuaciones que se realizan frente a los tramites y demás solicitudes que competen a esta y otras regionales. Otro de los factores que afectan los

resultados en el sistema, es el momento en que son cargados los casos al aplicativo 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 contestados al ciudadano dentro del tiempo legal, inconvenientes en lo que la Oficina de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones viene trabajando.



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 encuadrar en los términos perentorios que ordena el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Se deben programar visitas técnicas para que se puedan generar los conceptos, dicha programación debe respetar el derecho de turno de los usuario y se encuentran condicionadas a la disponibilidad de recursos (transporte, viáticos, personal disponible, entre otros factores, como el mismo medio ambiente).

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 ATENCION	ACUMULADO	
			No	%*
1	QUEJA	PENDIENTES VENCIDAS	1	0,03
2	QUEJA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	3	0,09
3	RECLAMO	PENDIENTES VENCIDAS	2	0,06
4	RECLAMO	PENDIENTES NO VENCIDAS	1	0,03
5	DENUNCIA <sup>1</sup>	PENDIENTES VENCIDAS	82	2,52
6	DENUNCIA <sup>1</sup>	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	80	2,46
7	DENUNCIA <sup>1</sup>	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	70	2,15
8	DENUNCIA <sup>1</sup>	PENDIENTES NO VENCIDAS	18	0,55
9	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	75	2,30
10	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	36	1,11
11	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	83	2,55
12	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES NO VENCIDAS	11	0,34
13	ELOGIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	6	0,18
14	ELOGIO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	3	0,09
15	ELOGIO	PENDIENTES VENCIDAS	4	0,12
16	ELOGIO	PENDIENTES NO VENCIDAS	2	0,06
17	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1147	35,22
18	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	700	21,49
19	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	764	23,46
20	SOLICITUD	PENDIENTES NO VENCIDAS	169	5,19
TOTAL			3257	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 esta 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. POR MEDIO Y TIPO DE RECEPCIÓN DE LOS CASOS.

Es la forma como los ciudadanos hacen llegar a nuestra Entidad los diferentes requerimientos, elogios, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias. El correo postal es 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 antes, es el uso de los correos electrónicos, a través del cual, igualmente, reciben sus respuestas



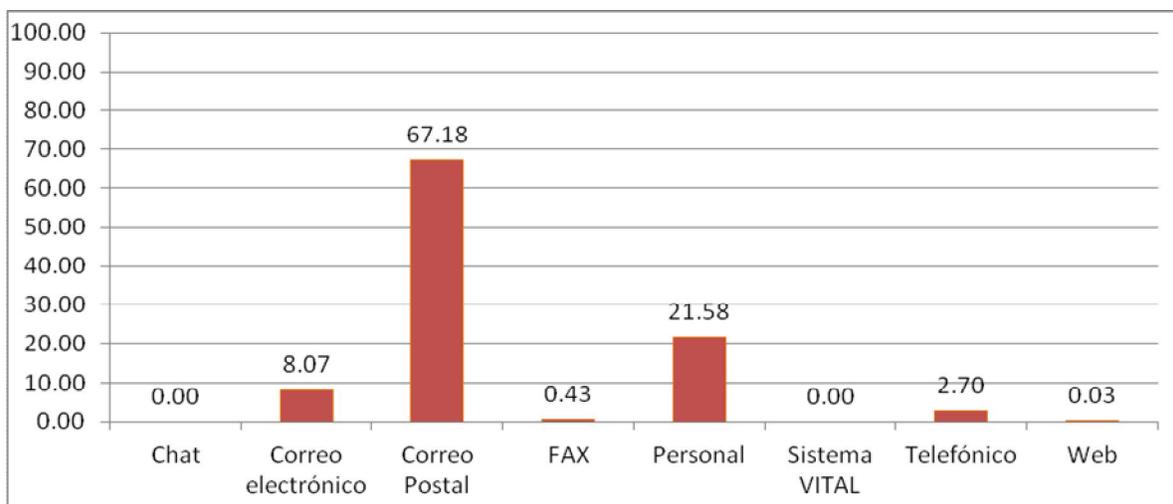
a la información o actuación solicitada, este último sigue en aumento, por la efectividad y rapidez con que recibe su respuesta el ciudadano.

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	0	0	8	4	0	2	249	263
3	Correo Postal	3	3	98	178	0	11	1895	2188
4	FAX	0	0	3	0	0	0	11	14
5	Personal	0	0	72	23	0	2	606	703
6	Sistema VITAL	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Telefónico	1	0	69	0	0	0	18	88
8	Web	0	0	0	0	0	0	1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>250</b>	<b>205</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>2780</b>	<b>3257</b>

\*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 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, trinos no se reflejan en el presente informe, pero pueden ser consultados a través de estos medios.



*Comprometidos con la vida*

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los requerimientos presentados en este cuarto trimestre del año 2013 (3.257), fueron cuatrocientos cincuenta y siete casos más a los radicados en el cuarto trimestre del año 2012 (2.800), aumentando las solicitudes de trámites.

Los casos registrados para el último trimestre del año, pudieron haber sido más, al igual que los tiempos de atención, siendo finalizados dentro de los términos, pero repetidos inconvenientes de red, servidores y sistemas impidió que en varias Direcciones Regionales no su pudiera hacer la tarea correctamente, como fue la situación que presentó la DAR Pacífico Este, inicialmente fallas en el equipo, sin contar con un acceso a los aplicativos y sistemas fallas en el servidor; la DAR Sur Oriente tuvo problemas eléctricos y la DAR Norte, ausencia de escáner por varios meses, y todas las áreas, dependencias y regionales debieron repetir procedimientos frente a los aplicativos, por incorrecto funcionamiento de éstos. Se recomienda prestar mayor atención a los sistemas de información, algunas herramientas que reflejan el resultado de nuestras actuaciones a la comunidad y entes que lo requieran.

La CVC atiende todas y cada una de las peticiones presentadas por los ciudadanos; no todas los requerimientos pueden ser atendidos de forma clara, concreta y de fondo dentro de los términos perentorios que reglamenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ya que muchas de las solicitudes se atienden respetando el derecho de turno y de conformidad a la disponibilidad de los recursos y del comportamiento de factores internos como externos, que se dan por diferentes circunstancias.

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.

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

**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. Se envía a los Directores y Jefes de Oficina de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, a través del aplicativo Docunet. (Directiva Presidencial No.04 de abril 3 de 2012 “EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA”)

*Comprometidos con la vida*