

0200–30772016

ASUNTO:	Informe de Gestión PQRS año 2015
FECHA:	Santiago de Cali, 01 de febrero de 2016

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 el año 2015.

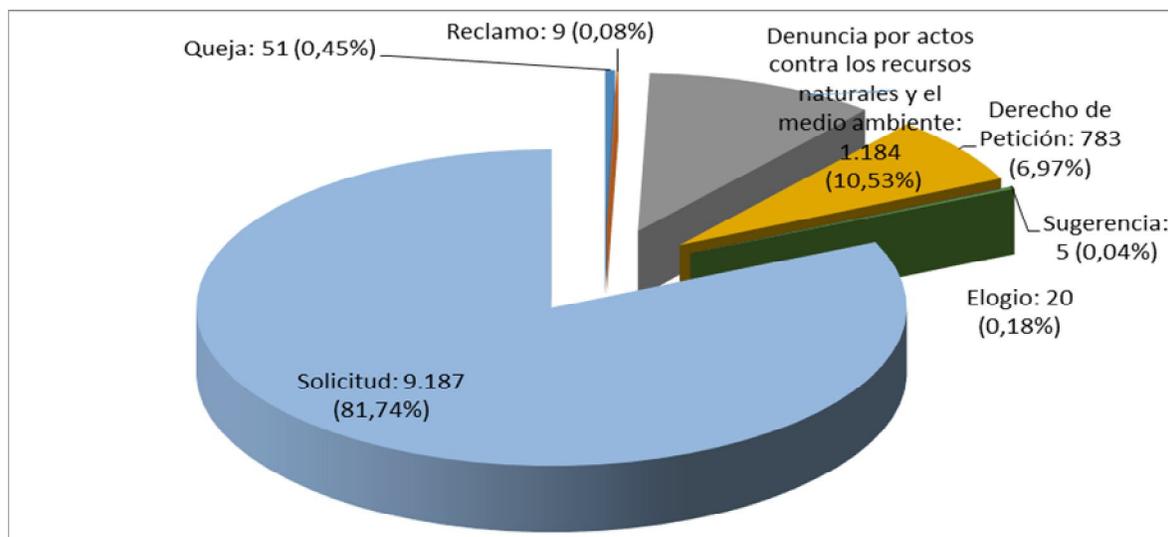
CONTENIDO	Página.
1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS	2
1.1. Quejas.	2
1.2. Reclamos.	3
1.3. Denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente.	3
1.4. Derechos de Petición.	4
1.5. Sugerencias – Recomendaciones.	6
1.6. Elogios.	7
1.7. Solicitudes.	7
2. POR GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS-TÉRMINO DE ATENCIÓN	9
3. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LAS TAREAS POR ESTADO	11
4. RECEPCIÓN DE LOS CASOS.	13
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	14

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 resultados¹:

¹ Por tratarse de un sistema dinámico, el valor de los resultados puede variar levemente al momento de generarse el informe, lo anterior tiene que ver con el momento en que se actualiza los datos en el aplicativo.

1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

#	Tipo de caso	Acumulado	
		No.	%
1	Queja ²	51	0.45
2	Reclamo ³	9	0.08
3	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente ⁴	1184	10.53
4	Derecho de petición	783	6.97
5	Sugerencia-recomendación	5	0.04
6	Elogio	20	0.18
7	Solicitud	9187	81.74
Total		11.239	100



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, por resolver; 11.239 requerimientos fueron registrados en el aplicativo, presentados a la Corporación en el año 2015, los que hacen referencia a lo siguiente:

1.1. Veinticuatro (24) **quejas** registradas; que se presentan por la forma y condiciones que se está obteniendo el servicio; no haber contestado dentro

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

³ 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'

⁴ 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.

del término; por incumplimiento de funciones de los servidores públicos de la CVC y/o por la actitud inadecuada frente a los ciudadanos.

Veintisiete (27) radicados no corresponden a quejas propiamente dichas, se tratan de denuncias contra el medio ambiente; solicitudes que presentaron vía página web, donde el sistema no permitió seleccionar otra opción; otros son casos duplicados, pruebas realizadas por la Entidad, o quejas que no son de nuestra competencia, las que son trasladadas de inmediato.

Las quejas son dirigidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien una vez las evalúa, de encontrarla procedente, efectuará la indagación preliminar para dar inicio a la investigación disciplinaria, que puede dar lugar a la suspensión provisional o la medida preventiva del funcionario responsable, el traslado al jefe inmediato para que tome correctivos, o concluir en el archivo definitivo de la diligencia, entre otros. Todo, siguiendo los lineamientos del Código Disciplinario Único y demás normas relacionadas, sin violación al debido proceso.

- 1.2. Se registraron siete (7) **reclamo**, usuarios que solicitan el no cobro, por cambio de actividad, por no existir el vertimiento, porque el consumo es menor al que se está cobrando; requieren una revisión, que se aclare el recibo de cobro y se estudie la inconformidad. Dos (2) casos fueron registrados como reclamos, pero se trata de una denuncia por actos contra el medio ambiente, la cual fue doblemente radicada.

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

- 1.3. Mil ciento ochenta y cuatro (1.184) **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, se registraron en el año 2015, 10.53% del total de tipo de casos recibidos. En el siguiente cuadro vemos el comportamiento o número de denuncios 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	34	2.87	140	11.82
	Aguas residuales	84	7.09		
Contaminación atmosférica	Ruido	76	6.42	280	23.65
	Material Particular	42	3.55		
	Olores	152	12.84		

Comprometidos con la vida

Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente		Acumulado			
		No	%*	E	E%
Conflicto por Uso del Agua		37	3.13	119	10.05
Afectación del recurso bosque	Tala	269	22.72	423	35.73
	Anillamiento	9	0.76		
	Incendio	104	8.78		
	Envenenamiento	6	0.51		
	Rocería	11	0.93		
Contaminación por residuos sólidos		7	0.59	33	2.79
Afectación del recurso suelo	Suelo	44	3.72	56	4.73
	Subsuelo	6	0.51		
Ubicación inadecuada de edificaciones		7	0.59	17	1.44
Tenencia inadecuada de animales silvestres		9	0.76	27	2.28
Deterioro de especies silvestres y ecosistemas		12	1.01	24	2.03
Deterioro de estructuras y edificaciones	Fallas de la infraestructura	1	0.08	11	0.93
	Daños causados por árboles	8	0.68		
Otros		18	1.52	54	4.56
TOTAL		936	100	11.84	100

- 1.4. 6.97% del total de casos registrados, son presentados bajo el título de **Derechos de Petición**, los que 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, procedimientos que se encuentran sujetos a términos que señalan normas legales especiales, por lo que resulta improcedente e imposible dar al ciudadano una respuesta de fondo en 15 días hábiles, como lo cita la norma frente a los derechos de petición (Ley 1437 de 2011, art. 14).

A continuación relacionamos el número de derechos de petición que han sido direccionados a las diferentes dependencias de la Corporación.

#	Dependencia	Derechos De Petición	
		Cantidad	%
1.	Dirección General	11	1.40
1.1	Oficina Asesora de Jurídica	13	1.66
1.2	Oficina Control Interno	0	0.00
1.3	Oficina Tecnologías de Información	0	0.00
1.4	Oficina Control Interno Disciplinario	2	0.26
1.5	Licencias Ambientales	13	1.66
2.	Secretaría General	17	2.17
3.	Dirección Administrativa	114	14.56
4.	Dirección Financiera	3	0.38
5.	Dirección De Planeación	3	0.38
6.	Dirección Técnica Ambiental	34	4.34
7.	Dirección Gestión Ambiental	45	5.75
7.1	DAR Sur Occidente	155	19.80
7.2	DAR Sur Oriente	98	12.52

Comprometidos con la vida



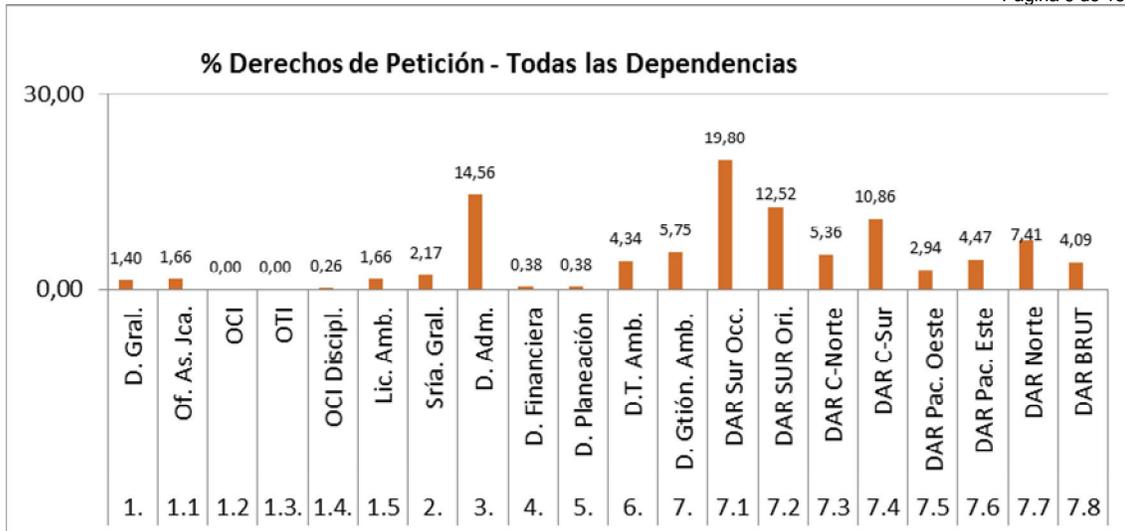
Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 5 de 15

#	Dependencia	Derechos De Petición	
		Cantidad	%
7.3	DAR Centro Norte	42	5.36
7.4	DAR Centro Sur	85	10.86
7.5	DAR Pacífico Oeste	23	2.94
7.6	DAR Pacífico Este	35	4.47
7.7	DAR Norte	58	7.41
7.8	DAR BRUT	32	4.09
Total		783	100

El Derecho de Petición, es la forma como el ciudadano presenta su solicitud o denuncia, en ocasiones, con intenciones 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, 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, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.”* La CVC, no desconoce la normatividad vigente y da cumplimiento a los términos que señala la ley, sin embargo, vale la pena recordar, como bien lo dice el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en su inicio, que *“salvo norma legal especial”* a lo que están sujetos la mayoría de los trámites que se adelantan en la Corporación, donde deben adelantarse funciones de evaluación, control y seguimiento, condicionados a conceptos y resultados, además de los términos para presentar y resolver diferentes recursos.

Comprometidos con la vida



- 1.5. Fueron presentadas cinco (5) **sugerencias/recomendaciones** en el año 2015, encaminadas, la primera de ellas, a solicitar un mayor apoyo a nivel pedagógico-formativo-señalética 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, por lo que sugiere, se deje una nota que informe al ciudadano dicha situación; otras dos sugerencias tratan sobre el control de flujos de escorrentía y el adecuado manejo que se puede hacer de una obra que se ha contratado con la Entidad; otro ciudadano sugiere recorridos/vigilancia nocturna en la zona industrial de Yumbo, por ver mayor cantidad de “humo” a altas horas de la noche.

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, como también pueden ser presentadas por correo postal, correo electrónico, a través de la página web, vía chat o twitter, o de forma verbal, comunicándose a nuestra línea gratuita 018000933093, también, directamente enterando o entregándoselas a los funcionarios que se encuentran en el campo o acercándose a nuestras oficinas. CVC sigue atenta a los comentarios, observaciones y sugerencias

Comprometidos con la vida

que presentan los ciudadanos, las cuales son estudiadas y evaluadas, y en lo procedente, incluyéndolas en el programa de gestión y mejora continua en la Corporación. Se agradece a la comunidad su compromiso con el medio ambiente y con esta Entidad al hacernos llegar sus sugerencias.

- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió en el año 2015, veinte (20) **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, a la prontitud y claridad cómo se han sentido atendidos los ciudadanos e instituciones y muchas felicitaciones recibidas por el nombramiento de nuestro actual Director General, periodo 2016-2019.

La CVC agradece a los Ciudadanos, Fundaciones, Entidades, Empresas e Instituciones sus manifestaciones de aprobación y reconocimiento que hacen a nuestra gestión, lo que nos motivan más a continuar realizando nuestra misión.

- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en el año 2015, 9.187 en total, lo que representa el 81.74% 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, entre otros, 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 a cada una de las dependencias.

#	Dependencia	Solicitud	
		Cantidad	%
1.	Dirección General	63	0.69
1.1	Oficina Asesora De Jurídica	30	0.33
1.2	Oficina Control Interno	5	0.05
1.3	Oficina Tecnologías De Información	0	0.00

Comprometidos con la vida



#	Dependencia	Solicitud	
		Cantidad	%
1.4	Oficina Control Interno Disciplinario	4	0.04
1.5	Licencias Ambientales	116	1.26
2.	Secretaría General	47	0.51
3.	Dirección Administrativa	789	8.59
4.	Dirección Financiera	28	0.30
5.	Dirección De Planeación	5	0.05
6.	Dirección Técnica Ambiental	286	3.11
7.	Dirección Gestión Ambiental	247	2.69
7.1	DAR Sur Occidente	1514	16.48
7.2	DAR Sur Oriente	720	7.84
7.3	DAR Centro Norte	856	9.32
7.4	DAR Centro Sur	924	10.06
7.5	DAR Pacífico Oeste	236	2.57
7.6	DAR Pacífico Este	468	5.09
7.7	DAR Norte	1.775	19.32
7.8	DAR BRUT	1074	11.69
Total		9.187	100

Entre las solicitudes, se encuentran registrados los trámites propios que deben atender las Corporaciones Autónomas Regionales, según la ley citada y otras normas relacionadas, además de los derechos requeridos por 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 sustitución pensional o retroactivo pensional, auxilios funerarios y trámites internos, entre otros.



Comprometidos con la vida

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

Entre las solicitudes más frecuentes, se encuentran, las certificaciones o conceptos ambientales; de aprovechamiento forestal – árboles aislados y salvoconducto para la movilización de especímenes de la diversidad biológica, además la de concesión de aguas superficiales, éste último trámite, suspendido, en razón al fenómeno del niño, que actualmente modifica las condiciones climáticas que afectan los recursos hídricos.

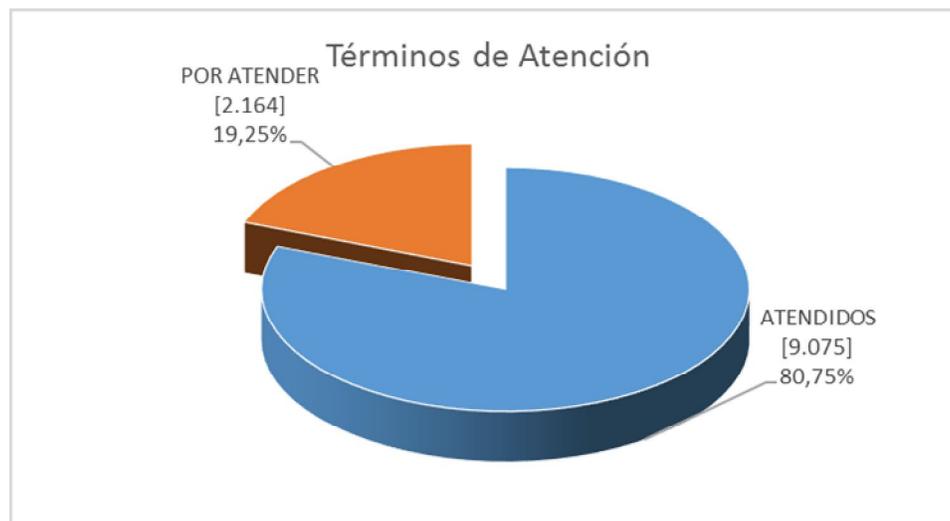
2. POR GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS - TÉRMINO DE ATENCIÓN.

A continuación se puede observar el número de requerimientos que son atendidos, como aquellos que se encuentran en espera o pendientes para recibir una respuesta.

Término de atención	Acumulado	
	No.	%
1 Requerimientos Atendidos	9.075	80.75
2 Requerimientos por Atender	2.164	19.25
Total	11.239	100

Muchos de los casos pendientes por atender, es probable que ya tengan una actuación, porque obedezcan a términos más amplios, por lo que no ha sido posible finalizarlos en el aplicativo o se encuentran a la espera de algún documento para continuar con el trámite. Otro de los factores que intervienen en la actualización de los datos en el aplicativo, es el que 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. Lo anterior, tiene que ver, también, en los factores que modifican los resultados en el sistema, es el momento en que son cargados los casos al aplicativo – Sistema CROSS, 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 cualquier tipo de inconsistencias.



Se reitera lo expuesto en los casos sobre derecho de petición, donde se expresó que si bien es cierto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, *Ley 1437 de 2011, artículo 13*, establece que cualquier otro tipo de requerimiento se refiere a un derechos de petición, el artículo 14, sin embargo, establece otros términos, diferentes a los 10-3, 15 y 30 días que cita la norma, al decir “*Salvo norma legal especial...*” lo que concede otros términos, en razón a que para la Corporación, la gran mayoría de los requerimientos están determinados bajo normas especiales, pues se encuentran condicionados a una serie de parámetros, procedimientos y recursos que se establecen en otras normas o requieren términos diferentes, según legislación relacionadas, como también, se pueden ver afectados, dichos términos por circunstancias especiales (clima, orden público, disponibilidad presupuestal y/o de elementos de trabajo-seguimiento, etc.), que difícilmente pueden encuadrarse en los tiempos perentorios que se establecen para los derechos de petición.

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	Atendidos	36	0.32
2. Queja	Por Atender	15	0.13

Comprometidos con la vida



Tipo de caso	Término de atención	Acumulado	
		No.	%*
3. Reclamo	Atendidos	7	0.06
4. Reclamo	Por Atender	2	0.02
5. Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Atendidos	983	8.75
6. Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Por Atender	201	1.79
7. Derecho de petición	Atendidos	601	5.35
8. Derecho de petición	Por Atender	182	1.62
9. Sugerencia-recomendación	Atendidos	3	0.03
10. Sugerencia-recomendación	Por Atender	2	0.02
11. Elogio	Atendidos	17	0.15
12. Elogio	Por Atender	3	0.03
13. Solicitud	Atendidos	7.428	66.09
14. Solicitud	Por Atender	1.759	15.65
Total		11.239	100

El estado y tiempos tomados por el sistema que genera la presente información, 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 de los sistemas y aplicativos en que se apoya la Corporación.

3. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LAS TAREAS POR ESTADO.

El aplicativo de atención al usuario, frente a la gestión de solución de las tareas por estado, distingue dos parámetros, 1. **“En trámite”** que se subdivide en dos ítems y 2. **“Finalizado”**, subdividido en cinco ítems, dando de esta forma, cumplimiento al literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto Reglamentario 103 de 2015. En el primero se pueden dar las siguientes situaciones: **1.1. “Caso registrado”**, los que están a la espera de ser atendidos y hasta este momento no tienen ninguna actuación. **1.2. “Traslado de dependencia”**, casos que se dan cuando el requerimiento es enviado a un dependencia/área o Dirección Ambiental Territorial y por no ser de su competencia o jurisdicción se remite al competente, dentro de la Corporación, informando de ello al ciudadano. El segundo parámetro se da cuando: **2.1. “Caso duplicado”**, se ha radicado una misma petición en más de una ocasión, por presentarse en diferentes sedes o se ha direccionado por correo electrónico, vía telefónica y/u otro medio de recepción, una vez presentado en físico o personalmente. **2.2. “Caso Solucionado”**, el que se le ha dado una respuesta clara, concreta y de fondo, dicha respuesta debe ser anexada al sistema. **2.3. Denegación o rechazo por reserva**, caso que se presenta cuando en la CVC no reposa la información

Comprometidos con la vida

solicitada, o ésta tiene reserva de legalidad. **2.4.** Por **“Error de digitación”**, se da cuando se ha seleccionado un tipo de caso y realmente corresponde a otro, por ejemplo, se confunde la “queja” por “denuncia” o esta última en la subclasificación, cuando se habla de una “afectación del recurso bosque” por “deterioro de especies silvestres y ecosistemas”, entre otros errores. **2.5. Traslado a otra Institución**, se presenta, cuando por factor territorial o competencia se remite la petición a la Entidad competente.

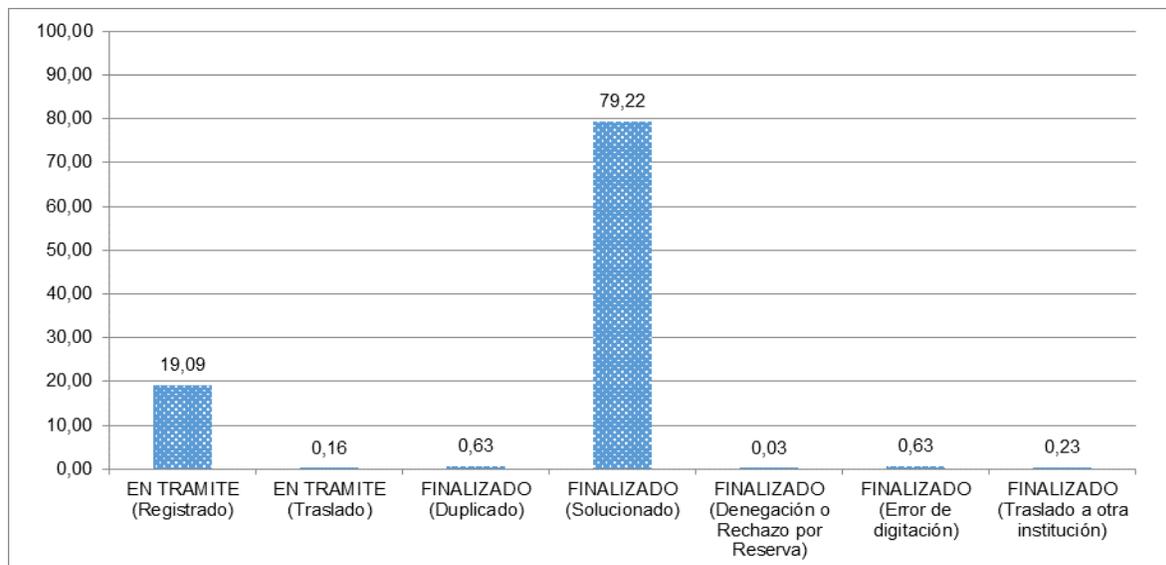
A continuación podemos detallar esta información en las tablas y la gráfica que relacionamos, de todas y cada una de las dependencias:

	Estado	Acumulado	
		No.	%
1.	En trámite (Caso registrado)	2.146	19.09
2.	En trámite (Traslado de dependencia)	18	0.16
3.	Finalizado (Caso duplicado)	71	0.63
4.	Finalizado (Caso solucionado)	8.904	79.22
5.	Finalizado (Denegación o rechazo por reserva)	3	0.03
6.	Finalizado (Error de digitación)	71	0.63
7.	Finalizado (Traslado a otra institución)	26	0.23
	Total	11.239	100

Los casos que están en trámite y se registran como *“Traslado de dependencia”*, pueden encontrarse a la espera de otras actuaciones, ya sea por parte del usuario o del grupo ambiental de la CVC a cargo, como la espera de un documento o la programación de una visita, fijando fechas, que por las razones señaladas, debe respetar el derecho de turno entre otros procedimientos; los casos que se encuentran *“En trámite (Caso registrado)”*, están a la espera de ser atendidos, según el aplicativo de atención al usuario – Sistema Cross, los que la mayoría de las veces han tenido una respuesta de fondo, eficaz y oportuna, pero no ha sido actualizado en el citado aplicativo.

Los tiempos de respuesta a las solicitudes se encuentran determinados en el título dos del presente informe, 2. *“Por Gestión de Solución de los Casos – Término de Atención”*.

Gráfica de Gestión de Solución de las Tareas por Estado.



4. 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 virtual⁵.

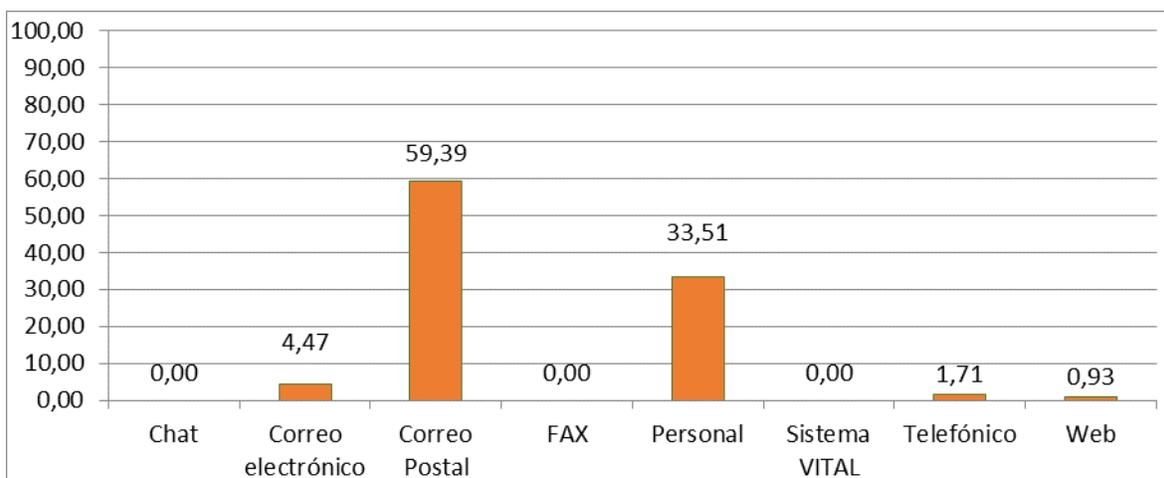
A continuación relacionamos la tabla que muestra el Aplicativo de Atención al Usuario, donde se puede evidenciar cuales son los medios que con mayor frecuencia utilizan las personas para acceder a nuestra Entidad.

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	6	0	74	24	2	2	394	502
3 Correo postal	8	5	575	607	0	11	5.469	6.675
4 Fax	0	0	0	0	0	0	0	0
5 Personal	5	2	350	127	1	7	3.274	3.766
6 Sistema vital	0	0	0	0	0	0	0	0
7 Telefónico	7	0	157	2	1	0	25	192
8 Web	25	2	28	23	1	0	25	104
Total	51	9	1184	783	5	20	9.187	11.239

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

⁵ Tomado de "Protocolos de Servicio al Ciudadano" del DNP.

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, las redes sociales (Twitter: @CvcAmbiental; Facebook: Cvc Ambiental), línea telefónica gratuita 018000933093, medios a través de los cuales brindamos una atención inmediata. Así mismo, es por estos medios que también 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.



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.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los requerimientos presentados y registrados en el aplicativo en el año 2015 (11.239), fueron ciento sesenta y seis (166) casos más que los radicados en el año 2014 (11.073); un aumento que tiene que ver “significativamente” con las denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente.

Terminando el año 2015 y en el primer mes del año 2016, se vio un mayor compromiso de los funcionarios frente al Aplicativo de Atención al Usuario – *Comprometidos con la vida*

Sistema Cross, sin embargo, los directores territoriales siguen demandando-requieren mayor apoyo de personal, ya que los funcionarios argumentan un aumento en la carga laboral.

En el año que inicia, 2016, la Corporación se encuentra estrenando un nuevo aplicativo, por medio del cual se busca, realizar un mejor registro, seguimiento y consulta, entre otros, de los requerimientos que allegan los usuario y ciudadanos; igualmente, CVC, continúa fortaleciendo la atención al ciudadano, para lo que ha dispuesto oficinas especiales, que le den una orientación y trámite a los derechos ambientales, buscando disminuir el traumatismo que por falta de documentos u orientación se ven muchas veces afectados los ciudadanos. Se debe seguir dando ese trato especial a nuestra comunidad, quienes, junto con la CVC, están comprometidos con el medio ambiente y los recursos naturales. Ayúdanos a continuar protegiendo nuestra planta.

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 recomienda e invita a que, en la medida de lo posible, se haga uso adecuado de las herramientas tecnológicas actuales.

Atentamente,

Proceso Atención al Ciudadano
Secretaría General – CVC.

El presente informe es colgado en la página web de la Corporación www.cvc.gov.co
Informes de Gestión – Gestión Corporativa.

Comprometidos con la vida