Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

INFORME DE GESTION DE PQRSD DEL PRIMER

SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 (PQRSD) 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 Junio de 2017.

Para una mayor comprensión del presente Informe, a continuación se definen algunos términos legales a saber:

DERECHO DE PETICIÓN: Es el Derecho Fundamental que le asiste a cualquier persona o a un grupo de ciudadanos de presentar cualquier solicitud de información, copias y/o consultas ante autoridades públicas o privadas, con el fin de que le sean resueltas. La citada autoridad competente está obligada no sólo a una simple resolución de la petición, sino que es necesario que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto, que está dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; para ello, cuenta con quince (15) días, contados a partir del día siguiente a su radicación ante la Ventanilla Única de la Corporación.

QUEJAS: Consisten en la manifestación verbal, escrita o por cualquier medio electrónico del ciudadano, quien da a conocer a la Entidad Pública, la falta de satisfacción con la conducta de sus Servidores Públicos y/o de sus particulares que ejercen funciones del Estado y que forman parte de su estructura administrativa, las cuales deberán quedar resueltas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su radicación ante el Centro de Atención de Correspondencia de la CVC, en la que se le informará al peticionario que su queja será radicada y se someterá a reparto entre los abogados adscritos a la Oficina de Control Disciplinario, a fin de continuar con su respectivo trámite conforme a lo establecido por la Ley y por último se le indicará que una vez se tome de fondo alguna decisión, se le comunicará oportunamente conforme a lo dispuesto por la Ley 734 de 2002.

En todo caso, estas quejas que son registradas en nuestro Sistema de Gestión Documental, esto es, el Aplicativo ARQ Utilities, son remitidas directamente a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien es la dependencia encargada de estudiar, analizar y evaluar la misma.

RECLAMO: Es la expresión verbal, escrita o por medio electrónico de los usuarios, quienes manifiestan su insatisfacción respecto a la prestación de los servicios que brinda la Entidad a la comunidad en general o la deficiente atención por parte de ella, es decir, una declaración del particular por el incumplimiento de un derecho que le ha sido vulnerado, por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio, las cuales deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su registro ante la Ventanilla Única de la Corporación.

SUGERENCIAS: Es un consejo, recomendación, o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de los servicios que ofrece la Corporación a la comunidad general.

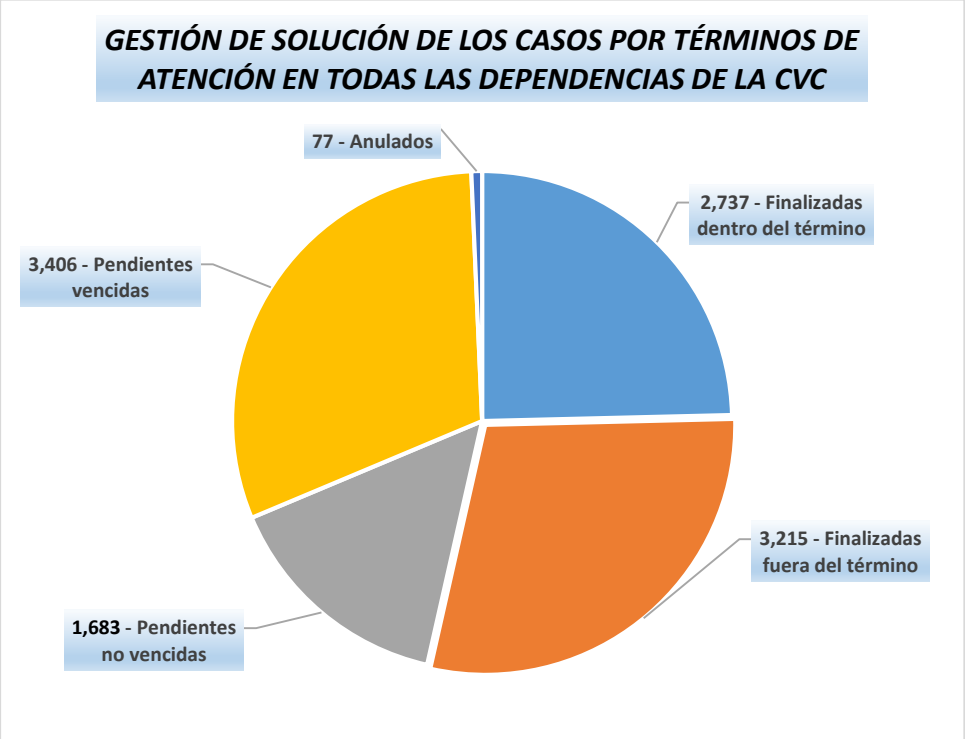
En este informe se copila la gestión que ha realizado la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca en la radicación y tramitación de los PQRSDT registrado en nuestro Sistema

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		Anulados		TOTAL	
		N° Casos	%	N° Casos	%	N° Casos	%	N° Casos	%	N° Casos	%	N° Casos	%
	Edificio Principal	1,197	44%	737	23%	291	17%	1,297	38%	25	32%	3,547	32%
0710	DAR Sur Occidente	105	4%	454	14%	341	20%	801	24%	12	16%	1,713	15%
0720	DAR SUR Oriente	171	6%	191	6%	133	8%	86	3%	2	3%	583	5%
0730	DAR Centro Norte	384	14%	356	11%	125	7%	114	3%	3	4%	982	9%
0740	DAR Centro Sur	172	6%	454	14%	244	14%	365	11%	2	3%	1,237	11%
0750	DAR Pacífico Oeste	149	5%	161	5%	17	1%	76	2%	5	6%	408	4%
0760	DAR Pacífico Este	346	13%	340	11%	238	14%	145	4%	22	29%	1,091	10%
0770	DAR Norte	131	5%	306	10%	170	10%	201	6%	3	4%	811	7%
0780	DAR BRUT	82	3%	216	7%	124	7%	321	9%	3	4%	746	7%
Total		**2,737**	**100%**	**3,215**	**100%**	**1,683**	**100%**	**3,406**	**100%**	**77**	**100%**	**11,118**	**100%**



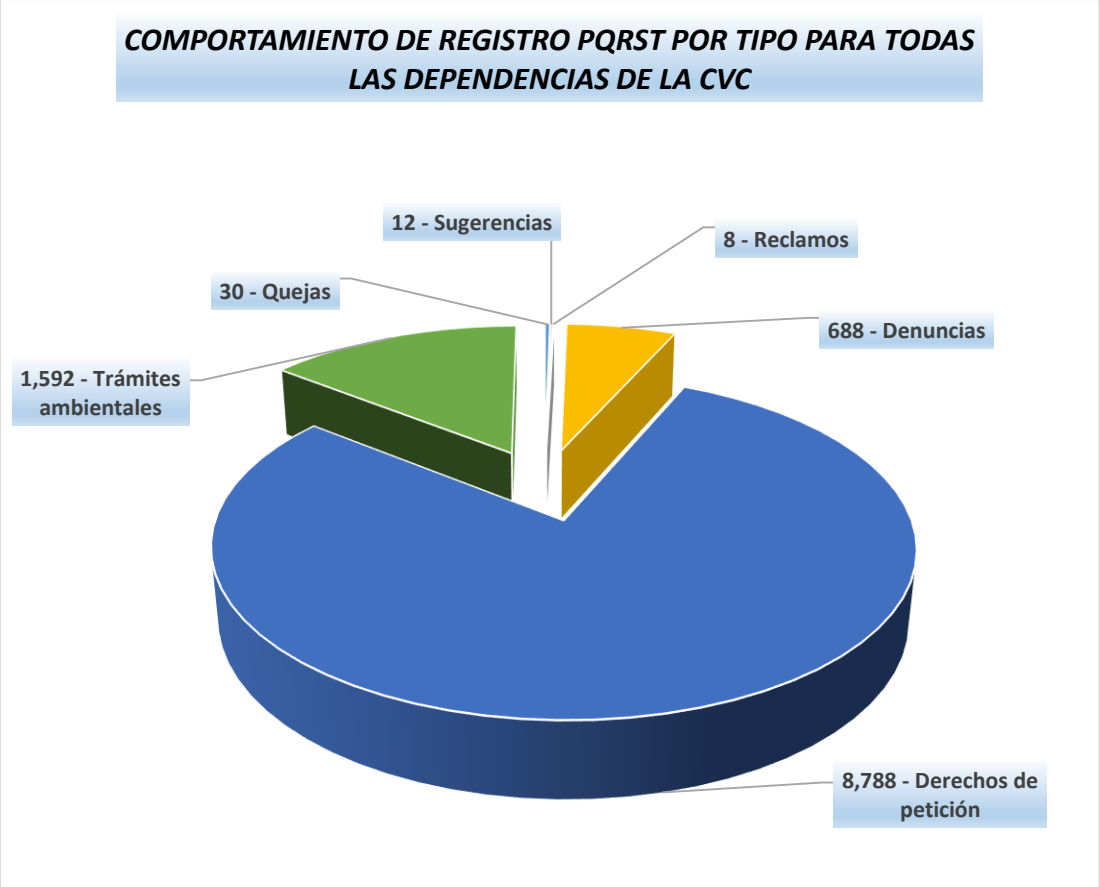
- Existen adicionalmente 922 casos finalizados, pero no cerrados en el Sistema de Gestión Documental - Aplicativo Arq Utilities.

Del total de los 11,118 PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Trámites Ambientales) radicados en el Centro de Atención de Correspondencia de la CVC, el 61.8 % de ellas se han finalizado.

Tabla 2. Comportamiento de Registro PQRSDT por tipo

Dependencia/Área/ Regional	Quejas	Sugerencias	Reclamos	Denuncias	Derechos de petición	Trámites Ambientales	Total requerimientos
Edificio principal	18	4	3	28	3,481	13	3,547
Suroccidente	2	7	1	139	1,232	332	1,713
Suroriente	1	0	1	82	339	160	583
Centro norte	1	1	0	75	813	92	982
Centro sur	4	0	1	83	850	299	1,237
Pacífico oeste	1	0	0	68	308	31	408
Pacífico este	2	0	2	85	733	269	1,091
Norte	1	0	0	65	531	214	811
BRUT	0	0	0	63	501	182	746
Total	**30**	**12**	**8**	**688**	**8,788**	**1,592**	**11,118**

El fortalecimiento institucional que se ha efectuado al interior de la CVC, le ha facilitado a los usuarios acceder de manera fácil a sus servicios y trámites, ya que le ha permitido a los ciudadanos en general radicar y obtener respuesta a cualquiera de sus PQRSDT en cualquiera de las ocho (8) Direcciones Ambientales Regionales (DAR) que hacen parte de ésta Entidad, pues de los 11,118 PQRSDT registrados en su Sistema de Gestión Documental, el 68,1% corresponden a aquellos que por jurisdicción pertenecen a las DAR.



2. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

2.1 Clasificación de DARN (Denuncia por actos contra los Recursos Naturales) por Tipo

Tabla 1. Denuncias por Tipos de Actos contra los Recursos Naturales

DARN			Acumulado			
			No	%*	R	%
1	Contaminación Hídrica	Residuos sólidos	0	0.00%	**161**	**23.40%**
		Aguas residuales	161	23.40%		
2	Contaminación Atmosférica	Ruido	15	2.18%	**102**	**14.83%**
		Material particulado	87	12.65%		
		Olores	0	0.00%		
3	Conflicto por Uso del Agua		0	0.00%	**0**	**0.00%**
4	Afectación del Recurso Bosque	Tala	0	0.00%	**224**	**32.56%**
		Anillamiento	224	32.56%		
		Incendio	0	0.00%		
		Envenenamiento	0	0.00%		
		Rocería	0	0.00%		
5	Contaminación por Residuos Sólidos		0	0.00%	**0**	**0.00%**
6	Afectación del Recurso Suelo	Suelo	108	15.70%	**108**	**15.70%**
		Subsuelo	0	0.00%		
7	Ubicación Inadecuada de Edificaciones (Con Restricción Ambiental)		4	0.58%	**4**	**0.58%**
8	Tenencia Inadecuada de Animales Silvestres		46	6.69%	**46**	**6.69%**
9	Deterioro de Especies Silvestres y Ecosistemas		43	6.25%	**43**	**6.25%**
10	Daños Causados por Árboles	Deterioro de estructuras y edificaciones	0	0.00%	**0**	**0.00%**
11	Otros		0	0.00%	**0**	**0.00%**
TOTAL			**688**	**100.00%**	**688**	**100.00%**

Las Denuncias Ambientales contra los Recursos Naturales más radicadas ante el Centro de Atención de Correspondencia de la CVC, corresponden en un 32.56% a la Afectación del Recurso Bosque y un 23.40% a Contaminación Hídrica, siendo estas las más frecuentes y de conocimiento por la Corporación.

2.2 Gestión de solución de los casos por tipos de caso y por términos de atención

Tabla 2. Gestión de Solución de los casos por tipos de caso y por términos de atención

Tipo de caso		Acumulado	
		No.	%
1	Queja	21	0.22%
2	Queja	9	0.09%
3	Elogio	10	0.10%
4	Elogio	6	0.06%
5	Sugerencias	4	0.04%
6	Sugerencias	8	0.08%
7	Reclamo	4	0.04%
8	Reclamo	4	0.04%
9	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	379	3.97%
10	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	305	3.20%
11	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	4	0.04%
12	Derecho de petición	5329	55.85%
13	Derecho de petición	3408	35.72%
14	Derecho de petición	51	0.53%
Total		**9542**	**100%**

*Las filas en color azul corresponden a PQRDS atendidos y las de color blanco a PQRDS por atender.

En cuanto a la Gestión de Solución de los casos por tipo y por términos de atención, tenemos que la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca atendió un total de 60,2% de los PQRSD presentados ante esta Entidad.

Así mismo, entre otros trámites, se expidieron 761 Salvoconductos Únicos Nacionales para la Movilización de Especímenes de la Diversidad Biológica.

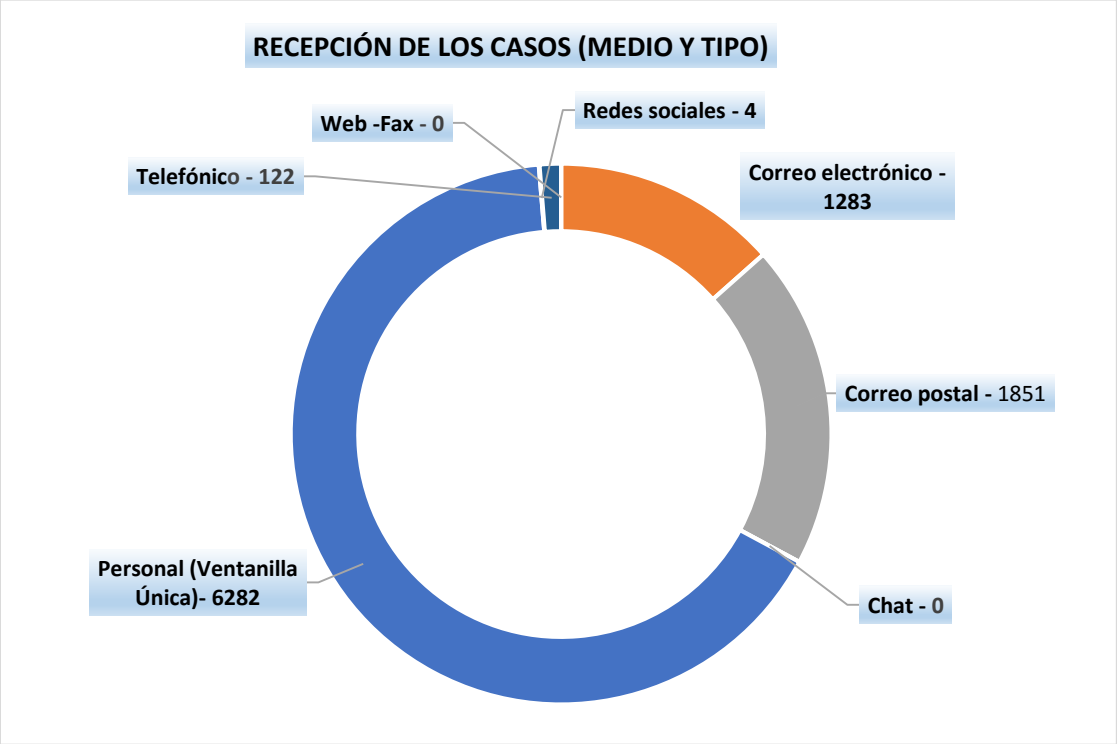
2.3 Recepción de los casos (medio y tipo)

Tabla 3. Recepción de los casos (medio y tipo)

	Medio de recepción	Quejas	Elogios	Sugerencias	Reclamos	Denuncias*	Derechos petición	Total
1	Chat	0	0	0	0	0	0	0
2	Correo electrónico	7	3	0	3	142	1128	1283
3	Correo postal	6	3	0	0	46	1796	1851
4	Fax	0	0	0	0	0	0	0
5	Personal	15	10	12	4	408	5833	6282
7	Redes Sociales	0	0	0	0	2	2	4
8	Telefónico	2	0	0	1	90	29	122
9	Web	0	0	0	0	0	0	0
Total		**30**	**16**	**12**	**8**	**688**	**8788**	**9542**

Con base en los lineamientos implementados por la estrategia de Gobierno en Línea, la CVC ha dispuesto para la atención a los usuarios, medios sociales de información cotidiana, así como 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 PQRSD (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), 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.

No obstante, los ciudadanos todavía prefieren la presentación personal de los PQRSD, en los Centros de Atención de Correspondencia (Ventanillas Únicas) de la CVC a nivel central y en las Direcciones Ambientales Regionales. Del total de 9,542 PQRSD presentados, un total de 6,282 se recibieron mediante presentación personal, lo que corresponde al 65.84%, como se puede apreciar en la gráfica siguiente:



3.- CONCLUSIONES

- Los PQRDS presentados y registrados en el aplicativo en el primer semestre del año 2017 (9,542), corresponden a doscientos setenta y dos (272) casos más que los radicados para el mismo periodo en el año 2016 (9,270), relacionados básicamente a derechos de petición.

- Durante este primer semestre de la vigencia 2017, se presentaron cinco (5) reclamos del total de 9.542 PQRSD recibidos, referidos con la no atención oportuna de peticiones presentadas y la falta de presencia de funcionarios de la entidad en el Territorio, lo que indica una buena satisfacción de los ciudadanos en la gestión de la Corporación.

- Con respecto a las denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, disminuyó el número de casos recibidos en 342. Durante el primer semestre del año 2016 se presentaron 1,012 casos y para este primer semestre del año 2017, se recibieron 688; como resultado de un mayor control y seguimiento a las actividades desarrolladas en el territorio por parte de los funcionarios de las Direcciones Ambientales Regionales.

- La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC, está cumpliendo con la obligación consagrada en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentada por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, es decir, la de incorporar como mínimo en su Informe de Gestión en cuanto al acceso a la información pública, los parámetros definidos en el mencionado decreto. En cuanto al número de solicitudes recibidas y el tiempo de

respuesta a cada solicitud, la información se encuentra consignada en las Tablas No. 2 **COMPORTAMIENTO DE REGISTRO PQRDST** y No. 1. **GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TÉRMINOS DE ATENCIÓN EN CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS**, respectivamente. Sobre el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, se trasladaron 3 Derechos de Petición, y no ha habido ninguna negación en cuanto al acceso a la información solicitada.

- La Corporación también da cumplimiento a lo requerido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cuanto a tener un registro de 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.

4.- RECOMENDACIONES

- Continuar con el fortalecimiento de los canales de atención, mediante la implementación de la campaña de socialización de los canales de atención al ciudadano, para que se haga uso adecuado de las herramientas tecnológicas actuales.

- Socializar con los grupo de interés, la posibilidad de realizar trámites en línea accediendo a la página Web de la entidad, para las solicitudes relacionadas con el otorgamiento de licencias ambientales y concesión de agua superficiales.

- Continuar con la capacitación a los funcionarios de la entidad, sobre el manejo del Sistema de Gestión Documental Arq Utilities, dado que en cumplimiento de las disposiciones en materia de Gestión Documental (Ley 594 de 2000 y Ley 1437 de 2011), es obligatorio que las entidades públicas cuenten con un sistema de gestión documental que asegure el control y seguimiento de la totalidad de los documentos recibidos o producidos en desarrollo de sus actividades, como evidencia de las actuaciones de la entidad y respaldo de las actuaciones de sus servidores públicos.