

# **INFORME DE GESTION DE PQRSDT**

**TERCER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2017**

**SECRETARÍA GENERAL  
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## INFORME DE GESTION DE PQRSDT DEL TERCER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2017

### CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
GLOSARIO.....	4
<b>1. ATENCIÓN A PQRSDT (DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y TRÁMITES AMBIENTALES).....</b>	<b>6</b>
1.1. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TÉRMINOS DE ATENCIÓN EN CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS (VER TABLA No 1).....	6
1.2. COMPORTAMIENTO DE REGISTRO PQRSDT POR TIPO (VER TABLA No. 2).....	7
<b>2. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....</b>	<b>8</b>
2.1. CLASIFICACIÓN DE DARN (DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES) POR TIPO.....	8
2.2. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS TRÁMITES POR TIPO Y POR TÉRMINOS DE ATENCIÓN DE PQRSD.....	9
2.3. RECEPCIÓN DE LOS ASUNTOS POR MEDIO Y TIPO DE PQRSD.....	10
2.4. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y POR TÉRMINOS DE ATENCIÓN.....	11
3. CONCLUSIONES.....	13
4. RECOMENDACIONES.....	15

## INTRODUCCION

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, *“cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*; la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC), a través del presente documento da a conocer a la Ciudadanía el Informe de Gestión del Proceso de Atención al Ciudadano, el cual contempla todos aquellos Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSdT) radicados en el Tercer Trimestre del año en curso, del periodo comprendido entre los meses de Julio, Agosto y Septiembre.

De otra parte, en este informe se registra la radicación y tramitación de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales que ingresan al aplicativo ARQ Utilities, entendiéndose este, como el Sistema de Gestión Documental; desde este Sistema se efectúa tanto el seguimiento a los distintos trámites que por jurisdicción y competencia le corresponde a la CVC, como de la respuesta que da la entidad a los mismos, lo que permite cuantificar y cualificar la Atención al Ciudadano por parte de la Corporación, arrojándose como resultado las cifras que se relacionan al presente Informe.

## GLOSARIO

**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 y/o privadas, con el fin de que le sean resueltas.

**QUEJAS:** Consisten en la manifestación verbal, escrita o por cualquier medio electrónico del ciudadano, quien da a conocer su falta de satisfacción por la conducta de los Servidores Públicos y/o de los particulares que ejercen funciones del Estado y que forman parte de la estructura administrativa de la Entidad Pública.

**RECLAMO:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

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

**DENUNCIAS:** Es la infracción que da a conocer una persona, en la que indica la vulneración a una norma ambiental o el manejo inadecuado que se hace de los Recursos Naturales Renovables.

**CANALES DE ATENCIÓN:** La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC cuenta en la actualidad con tres (3) canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos podrán formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSST), de acuerdo a la competencia Constitucional y Legal que tiene la Entidad.

**CANAL PRESENCIAL O ESCRITO:** Es la atención personalizada que se da al usuario tanto en la radicación de su trámite ante en las ventanillas únicas que están ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales y en el edificio central, así como en la verificación del estado del mismo, en el evento de que así lo requiera el ciudadano, por el Grupo de Atención al Ciudadano.

**CANALES ELECTRÓNICOS:** Es el medio que ha dispuesto la Corporación para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSST), a través de la página institucional [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co), portal desde el cual también podrá consultar el estado de su trámite, así como también se recibirán sus PQRSSTal Correo Institucional [atencionalusuario@cvc.gov.co](mailto:atencionalusuario@cvc.gov.co) en las Redes Sociales TWITTER: @CvcAmbiental, FACEBOOK: @CVCambientalValle, o INSTAGRAM: @cvcambiental,

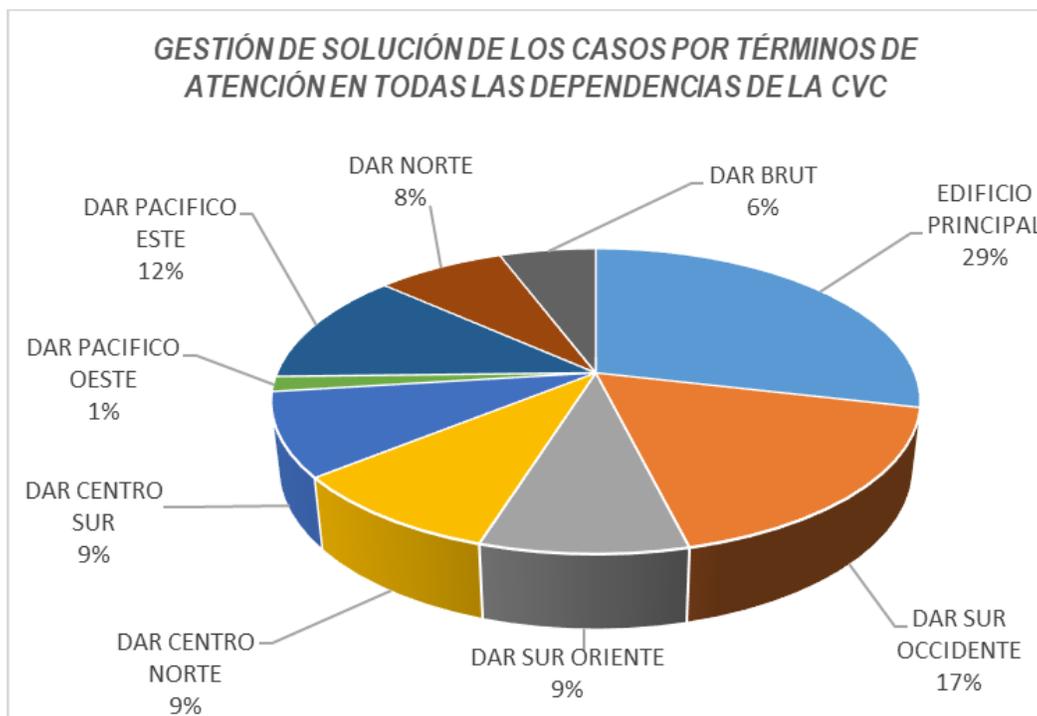
siendo éste otro canal de atención que tiene la Entidad para atender de manera más ágil y eficaz al ciudadano, sin que sea necesario la radicación de su caso de manera presencial.

**CANAL TELEFÓNICO:** Es el medio de comunicación verbal que tienen a su disposición los ciudadanos para que formulen sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, los cuales serán atendidos por los funcionarios que pertenecen al Grupo de Atención al Ciudadano en el Edificio Principal, así como en las Direcciones Ambientales Regionales, instancia desde la cual se adelantará la radicación de su trámite.

## 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**

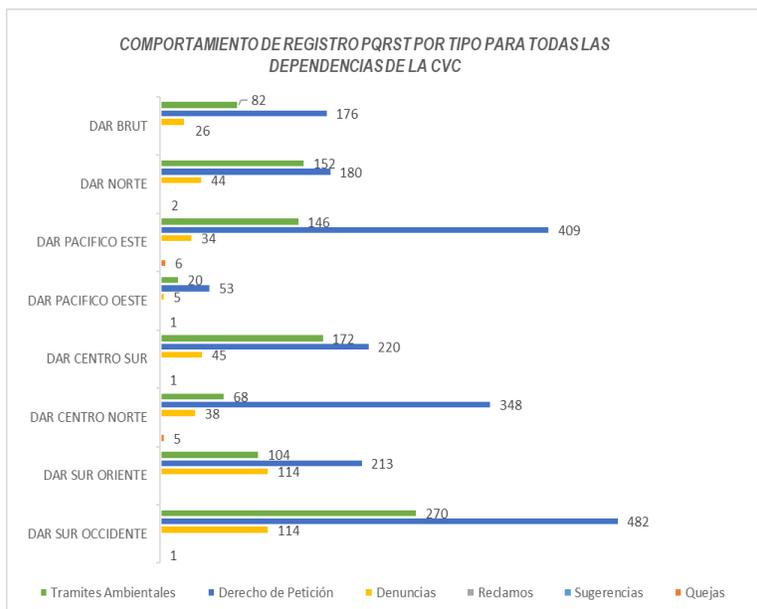
Dependencia / Regional	Finalizado Dentro Tiempo		Finalizado Fuera Tiempo		Pendiente No Vencida		Pendiente Vencida		Anulados		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%		
EDIFICIO PRINCIPAL	697	43,73%	383	27,90%	22	2,88%	311	26,05%	4	16,00 %	1417	28,62%
DAR SUR OCCIDENTE	151	9,47%	228	16,61%	191	24,97%	296	24,79%	1	4,00%	867	17,51%
DAR SUR ORIENTE	161	10,10%	132	9,61%	79	10,33%	60	5,03%	0	0,00%	432	8,73%
DAR CENTRO NORTE	137	8,59%	185	13,47%	53	6,93%	80	6,70%	6	24,00 %	461	9,31%
DAR CENTRO SUR	88	5,52%	109	7,94%	134	17,52%	107	8,96%	0	0,00%	438	8,85%
DAR PACIFICO OESTE	24	1,51%	20	1,46%	19	2,48%	16	1,34%	0	0,00%	79	1,60%
DAR PACIFICO ESTE	201	12,61%	173	12,60%	113	14,77%	96	8,04%	12	48,00 %	595	12,02%
DAR NORTE	105	6,59%	68	4,95%	83	10,85%	121	10,13%	1	4,00%	378	7,63%
DAR BRUT	30	1,88%	75	5,46%	71	9,28%	107	8,96%	1	4,00%	284	5,74%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1594</b>	<b>100%</b>	<b>1373</b>	<b>100%</b>	<b>765</b>	<b>100%</b>	<b>1194</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>4951</b>	<b>100%</b>



Del total de los **4.951** PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Trámites Ambientales) radicados ante el Centro de Atención de Correspondencia de la CVC, el **59,9%** de ellas se han finalizado.

**Tabla 2. Comportamiento de Registro PQRSDT por Tipo**

Dependencia / Regional	Quejas	Sugerencias	Reclamos	Denuncias	Derecho de Petición	Tramites Ambientales	Total general
EDIFICIO PRINCIPAL	8	0	1	10	1373	25	1417
DAR SUR OCCIDENTE	1	0	0	114	482	270	867
DAR SUR ORIENTE	0	0	1	114	213	104	432
DAR CENTRO NORTE	5	1	1	38	348	68	461
DAR CENTRO SUR	1	0	0	45	220	172	438
DAR PACIFICO OESTE	1	0	0	5	53	20	79
DAR PACIFICO ESTE	6	0	0	34	409	146	595
DAR NORTE	2	0	0	44	180	152	378
DAR BRUT		0	0	26	176	82	284
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>430</b>	<b>3.454</b>	<b>1.039</b>	<b>4.951</b>



Gracias a que la CVC se encuentra organizada territorialmente en ocho (8) Direcciones Ambientales Regionales como lo son: DAR BRUT, DAR Centro Norte, DAR Centro Sur, DAR

Norte, DAR Pacífico Este, DAR Pacífico Oeste, DAR Suroccidente y DAR Suroriente, junto con la ventanilla única que opera en el Edificio Central de la Entidad, se le ha facilitado al Ciudadano presentar sus diferentes trámites llámense Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales en cualquiera de estos canales de atención que ha dispuesto la CVC para su recepción, lo cual ha permitido que haya un mayor acceso en cuanto a la radiación y respuesta a cualquiera de sus requerimientos, pues de los **4.951** PQRSDT, **3.534** corresponden a aquellos que por jurisdicción pertenecen a las citadas 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	119	27,67%
		Aguas residuales	119		
2	Contaminación Atmosférica	Ruido	10	65	15,12%
		Material particulado	55		
		Olores	0		
3	Conflicto por Uso del Agua	Por uso	0	0	0,00%
4	AFECTACIÓN DEL RECURSO BOSQUE	Tala	0	114	26,51%
		Anillamiento	114		
		Incendio	0		
		Envenenamiento	0		
		Rocería	0		
5	Contaminación por Residuos Sólidos		0	0	0,00%
6	Afectación del Recurso Suelo	Suelo	77	77	17,91%
		Subsuelo	0		
7	Ubicación Inadecuada de Edificaciones (Con Restricción Ambiental)	En nacimiento de Agua.	10	10	2,33%
8	Tenencia Inadecuada de Animales Silvestres	Tenencia	21	21	4,88%
9	Deterioro de Especies Silvestres y Ecosistemas	Caza Ilegal	24	24	5,58%
10	Daños Causados por Árboles	Deterioro de estructuras y edificaciones	0	0	0,00%
11	Otros		0	0	0,00%

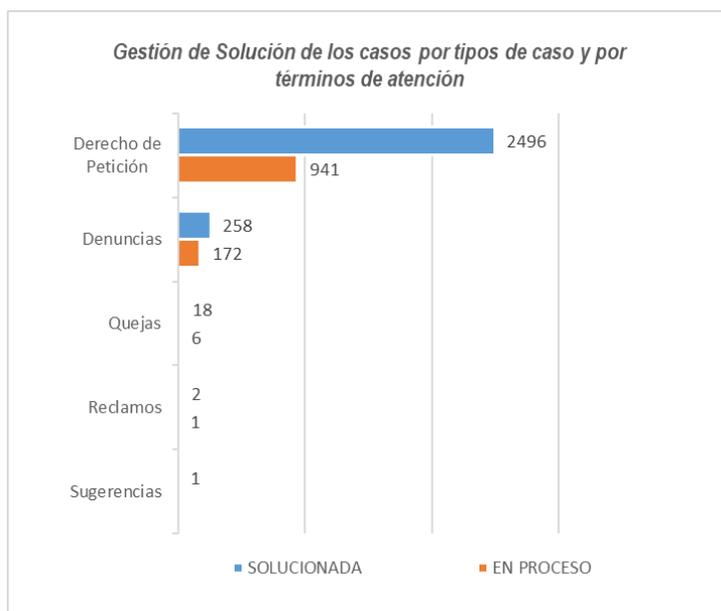
<b>TOTAL</b>	<b>430</b>	<b>430</b>	<b>100,00%</b>
--------------	------------	------------	----------------

Las Denuncias Ambientales contra los Recursos Naturales más frecuentes obedecen en un **27,67%** a la Contaminación Hídrica causada por aguas residuales y un **26,51%** a la Afectación del Recurso Bosque por anillamiento, siendo estas las más recurrentes en la Corporación.

## 2.2 GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS TRÁMITES POR TIPO Y POR TÉRMINOS DE ATENCIÓN DE PQRS

**Tabla 2. Gestión de Solución de los Trámites por Tipo y por Términos de Atención de PQRS**

TIPO	FINALIZADOS		EN TRÁMITE		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%		
Derecho de Petición	2496	89,95%	941	84,02%	3437	88,24%
Denuncias	258	9,30%	172	15,36%	430	11,04%
Quejas	18	0,65%	6	0,54%	24	0,62%
Reclamos	2	0,07%	1	0,09%	3	0,08%
Sugerencias	1	0,04%	0	0,00%	1	0,03%
<b>Total general</b>	<b>2775</b>	<b>100,00%</b>	<b>1120</b>	<b>100,00%</b>	<b>3895</b>	<b>100,00%</b>



Respecto a la Gestión de Trámites por Tipo y por Términos de Atención, tenemos que en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC, fueron resueltas **2.775** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de los **3.895** casos radicados ante el Centro Administrativo de Correspondencia, lo cual representa un **71.2%** de casos atendidos.

Así mismo, entre otros trámites, se recibieron **659** solicitudes de Salvoconductos Únicos Nacionales para la Movilización de Especímenes de la Diversidad Biológica.

### 2.3 Recepción de los Asuntos por Medio y Tipo de PQRSD

**Tabla 3. Recepción de los Asuntos por Medio y Tipo de PQRSD**

Medio de Recepción	Derecho de Petición	Denuncias	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total General
CHAT	3	0	0	0	0	3
CORREO ELECTRONICO	471	123	1	1	0	596
CORREO POSTAL	1011	28	5	0	0	1044
PERSONAL	1960	226	16	2	1	2205
TELEFONO	9	53	2	0	0	64
FAX	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3454</b>	<b>430</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3912</b>



## CANALES DE RECEPCION DE PETICIONES

### CANAL PRESENCIAL O ESCRITO

Los usuarios tienen a su disposición atención presencial por profesionales idóneos a través de los siguientes puntos de atención:

**EDIFICIO CENTRAL:** En la Carrera 57 No. 11 – 73 de la Ciudad de Santiago de Cali y en las ventanillas únicas de las Direcciones Ambientales Regionales ubicadas en:

#### DAR BRUT

Dirección: Calle 16 # 3 - 278, La Unión.  
Teléfono: 2290010 - 2296908 – 2293313.

#### DAR NORTE

Dirección: Carrera 4 # 9-73 Cuarto Piso, Cartago.  
Teléfono: 2142188 2147110 – 2110590.

#### DAR CENTRO SUR

Dirección: Piscicultura, Contiguo Batallón Palace, Buga.  
Teléfono: 2281922 - 2279614 – 2280172.

#### DAR CENTRO NORTE

Dirección: Carrera 27a # 42 - 432, Tuluá.  
Teléfono: 2242075 – 2257083.

### **DAR PACIFICO ESTE**

Calle 10 # 12- 60 -Dagua  
Tel: 2450311 - 2450515 -2453010.

### **DAR PACIFICO OESTE**

Dirección: Carrera 2A # 2 - 09, Edificio Raúl Becerra, piso 2 y 3  
Teléfono: 2409510 – 2423862.

### **DAR SURORIENTE**

Dirección: Calle 55 # 29 A - 32, Palmira.  
Teléfono: 2660310 – 2758153.

### **DAR SUROCCIDENTE**

Dirección: Carrera 57 No. 11 – 73, Cali.  
Teléfono: 3310100 – 6206600.

### **CANAL TELEFÓNICO**

Línea Gratuita: 018000933093.  
Línea Verde: (2) 3396168.

### **CANALES ELECTRÓNICOS**

#### **Portal Web**

De conformidad a la Ley Anticorrupción y al Principio de la Política de Trato Digno, la Corporación ha dispuesto desde su página web [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co) la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y los Trámites Ambientales (PQRSDT), así mismo, desde éste portal también podrá consultar el estado de su caso, siendo éste otro canal de atención que tiene la Entidad para atender de la manera más ágil y eficaz al ciudadano y sin que sea necesario la radicación de su trámite de manera presencial.

También se recibirán sus PQRSDT a través del Correo Institucional [atencionalusuario@cvc.gov.co](mailto:atencionalusuario@cvc.gov.co).

#### **Redes Sociales**

TWITTER: @CvcAmbiental.  
FACEBOOK: @CVCambientalValle.  
INSTAGRAM: @cvcambiental.

Tal como se observa en la tabla No. 3 denominada RECEPCIÓN DE LOS ASUNTOS, el medio preferencial para radicar los ciudadanos sus diferentes trámites es el de forma presencial, ya sea en cualquiera de las ocho (8) ventanillas únicas ubicadas en las

Direcciones Ambientales Regionales o la que se encuentra en el edificio central, pues de un total de **3.912** asuntos presentados, un total de **2.205** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **56.4%**.

## 2.4 Gestión de Solución de los Derechos de Petición de Acceso a la Información Pública y por Términos de Atención

Total	Finalizado Dentro Tiempo	Finalizado Fuera Tiempo	Pendiente No Vencida	Pendiente Vencida	Anulados
No. de solicitudes	No de solicitudes	No de solicitudes	No de solicitudes	No de solicitudes	No de solicitudes
349	139	144	0	64	2

Del total de 349 solicitudes de Derechos de Petición de Acceso a la Información Pública y por Término de Atención fueron finalizados 283 trámites al interior de la Entidad.

### 3. CONCLUSIONES

- 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, los Derechos de Petición de Acceso a la Información Pública recibidos, pues se radicaron ante las ventanillas únicas tanto de las Direcciones Ambientales Regionales como la del Edificio Principal un total de 349 solicitudes de este tipo y no se trasladaron a otras entidades ninguno de ellos.
- De las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, que aparecen como radicadas en nuestro Sistema de Gestión Documental, esto es, el Aplicativo ARQ Utilities del periodo comprendido entre los meses de Julio a Septiembre del 2017, el **59,9%** de ellas se han finalizado en el citado Aplicativo.
- Durante el tercer trimestre del año 2017 (Julio, Agosto y Septiembre), se radicaron tan solo **tres (3)** reclamos de un total de **4.951** PQRSDT recibidas, los cuales se refieren a la deficiente prestación de los servicios en el Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón, la corrección de una factura por cobro adicional de litros de aguas que se hizo a un usuario en virtud de un permiso ya otorgado de Concesión de Aguas Superficiales (Reclamo por cobro de tasa de uso de agua), y una reclamación de carácter laboral por el nombramiento provisional de un funcionario.
- En cuanto a las denuncias presentadas ante la Corporación por actos contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, tenemos que para el primer semestre del 2017, la

infracción que más se radicó fue la Afectación del Recurso Bosque con **224** trámites, en cambio ya para el tercer Trimestre del año en curso, ésta corresponde es a la Contaminación Hídrica por aguas residuales con **119** casos, situación que refleja no sólo un cambio en el tipo de la Denuncia, sino también en una disminución de la cantidad que se recibió en el Centro Administrativo de Correspondencia de la CVC.

#### 4.RECOMENDACIONES

- Dar a conocer a la ciudadanía en general a través de los diferentes canales de comunicación que dispone la Entidad, que la Corporación dando cumplimiento a las políticas y lineamientos del programa de Gobierno Digital (Gobierno en Línea) y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha dispuesto desde su página web [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co) la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (Licencias Ambientales y Concesiones de Aguas Superficiales), así mismo, desde el citado portal también podrá consultar el estado del caso;siendo este otro canal de atención que tiene la Entidad para atender de la manera más ágil y eficaz al ciudadano y sin que sea necesario la radicación de su trámite de manera presencial.
- Seguir con el seguimiento mensual tanto a las Direcciones Ambientales Regionales como a las Dependencias que integran administrativamente a la Entidad, a través del Sistema de Gestión Documental, esto es, el Aplicativo ARQ Utilities, para que el trámite de los casos se haga cumpliendo con el diligenciamiento en tiempo real en el citado Aplicativo, y en el término que ha dispuesto la Ley para ello.
- Socializar a la Ciudadanía a través de los medios de comunicación que tiene a su alcance la Corporación, de todos los canales de atención que tiene ésta para la recepción de los trámites, y de la forma adecuada en que deben ser usados éstos a través de tutoriales.
- Continuar capacitando de forma permanente a los funcionarios sobre el manejo adecuado del Aplicativo ARQ Utilities, pues las Entidades del Estado deberán contar con un Sistema

de Gestión Documental en la que se asegure no sólo el seguimiento y control de toda la información que se radica y la documentación que se expide en desarrollo de las actividades, sino también de la evidencia que debe quedar en el mencionado Sistema tanto de las actuaciones de la Entidad como de sus servidores públicos, en cumplimiento a las disposiciones consagradas en las Leyes 594 de 2000 y 1437 de 2011.