

# INFORME DE GESTION DE PQRSDT

## SEGUNDO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2018

SECRETARÍA GENERAL  
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

## PRESENTACIÓN

La Corporación Regional del Valle del Cauca - CVC, a través de la Secretaría General, presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales - PQRSDT recibidas y atendidas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 junio de 2018.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión durante el segundo trimestre de 2108, en materia de PQRSDT.

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 el cual 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

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Ciudadano y los procedimientos incorporados por la Corporación Regional del Valle del Cauca-CVC se define como:

### **DERECHO DE PETICIÓN:**

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra ley, las peticiones pueden hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

- 1. PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR:** Se deberán atender dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
- 2. SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función, deberá atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Esta petición incluye la solicitud para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
- 3. CONSULTA:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- 4. QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular (por actos de corrupción) realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- 5. RECLAMO:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberá atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- 6. SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 7. DENUNCIA AMBIENTAL:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad ambiental de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación administrativa sancionatoria por actos contra los

recursos naturales renovables y/o el medio ambiente. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- 8. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

## CANALES DE ATENCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC cuenta 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 con la competencia Constitucional y Legal que tiene la Entidad.

- 1. CANAL PRESENCIAL:** Atención personalizada que se da al Ciudadano tanto en la radicación de su trámite en las ventanillas únicas que están ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales y en el centro administrativo de correspondencia localizado edificio central que recibe las peticiones de las dependencias centrales de la Corporación, como también la atención que recibe por parte de funcionarios de Atención al Ciudadano que brindan asesoría e información a los peticionarios que así lo requieran. Mediante este mismo canal el Ciudadano puede solicitar información sobre el estado de su trámite.

**Centro Administrativo de Correspondencia-CAC:** En la Carrera 57 No. 11–73 de la Ciudad de Santiago de Cali.

**Ventanillas Únicas** de las Direcciones Ambientales Regionales ubicadas en:

**DAR BRUT**

Dirección: Calle 16 # 3–278, Municipio de La Unión.  
Teléfono: 2290010

**DAR NORTE**

Dirección: Carrera 4 # 9-73 Cuarto Piso, Municipio de Cartago.  
Teléfono: 2147110 Ext. 2101.

**DAR CENTRO SUR**

Dirección: Piscicultura, Contiguo Batallón Palace, Municipio de Buga.  
Teléfono: 2379510

**DAR CENTRO NORTE**

Dirección: Carrera 27a # 42–432, Municipio de Tuluá.  
Teléfono: 2339710

**DAR PACIFICO ESTE**

Dirección: Calle 10 # 12-60, Municipio de Dagua  
Teléfono: 2453010 - 2450515

**DAR PACIFICO OESTE**

Dirección: Carrera 2A # 2-09, Edificio Raúl Becerra, piso 2 y 3 – Distrito de Buenaventura

Teléfono: 2409510

### DAR SURORIENTE

Dirección: Calle 55 # 29 A-32 – Municipio de Palmira.  
Teléfono: 2660310 - 2728056.

### DAR SUROCCIDENTE

Dirección: Carrera 57 No. 11-73 – Municipio de Cali.  
Teléfono: 3310100 – 6206600.

## 2. CANALES ELECTRÓNICOS:

- **PQRS D WEB**

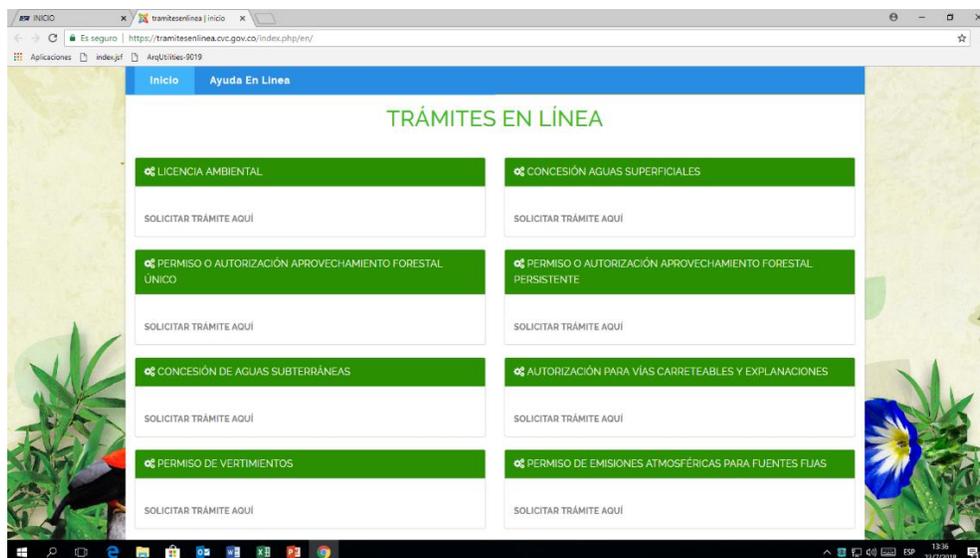
Es el medio que ha dispuesto la Corporación para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Ambientales (PQRS D), a través de la página institucional [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co), <https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds>; portal desde el cual también podrá consultar el estado de su trámite.



The image shows a Facebook post from the page 'CVC Ambiental'. The post is titled 'CVC EN LINEA AHORA MAS CERCA DE USTED' and contains the following text: 'A partir de ahora es posible registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de nuestra página web, <http://190.107.30.18:8080/PQRDWeb/faces/index.xhtml>...'. Below the text is a graphic with five speech bubbles containing the words 'Peticiones', 'Quejas', 'Reclamos', 'Sugerencias', and 'Denuncias'. The graphic also features illustrations of people and a large hand cursor icon pointing to a green button that says 'Clic para más información'. The post shows it has reached 46 people and includes interaction options like 'Me gusta', 'Comentar', and 'Compartir'.

## • TRÁMITES EN LÍNEA

Es el medio que ha dispuesto la Corporación para la recepción las solicitudes de trámites ambientales, relacionados con los permisos, concesiones, autorizaciones y licencias ambientales para el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables, a través de la página institucional [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co), <https://tramitesenlinea.cvc.gov.co/index.php/en/>; portal desde el cual también podrá consultar el estado de su trámite.



Actualmente se tienen un total de nueve (9) trámites en línea, correspondientes a los derechos ambientales más solicitados en la Corporación.

También se recibirán sus PQRSD al Correo Institucional: [atencionalusuario@cvc.gov.co](mailto:atencionalusuario@cvc.gov.co) o en las Redes Sociales\_TWITTER: [@CVCAmbiental](https://twitter.com/CVCAmbiental), FACEBOOK: [@CVCambientalValle](https://www.facebook.com/CVCambientalValle), o INSTAGRAM: [@cvcambiental](https://www.instagram.com/cvcambiental), siendo estos otros canales 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.

**3. 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.

**LINEA GRATUITA:** 018000933093

**LÍNEA VERDE:** (2) 3396168

**GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIA Y TRÁMITES AMBIENTALES - PQRSDT**

**Tabla 1. Estadísticas de Trámites Ambientales**

Área	No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas)	No. de trámites ambientales finalizados con resolución	No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo	No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados por gestión del riesgo
D.A.R. BRUT	5	1	1	3
D.A.R. CENTRO NORTE	11	3	0	8
D.A.R. CENTRO SUR	36	6	1	28
D.A.R. NORTE	74	4	0	70
D.A.R. PACIFICO ESTE	37	3	4	30
D.A.R. PACÍFICO OESTE	1	0	0	0
D.A.R. SUROCCIDENTE	62	0	0	60
D.A.R. SURORIENTE	16	6	0	9
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>208</b>

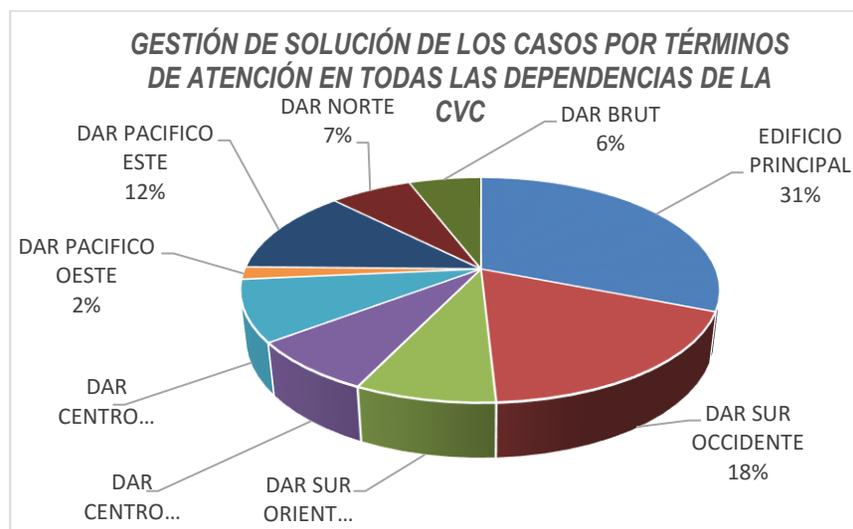
Fuente: ARQUtilities - 6/Julio /2018

Como se observa en la tabla de Estadísticas de Trámites Ambientales realizados durante el segundo trimestre de 2018, se recibieron un total de **242** solicitudes de trámites ambientales, de los cuales **74** fueron radicadas en la Dirección Regional Ambiental Norte con sede en el municipio de Cartago, y **62** en la Dirección Ambiental Regional Suroccidente con sede en el municipio de Santiago de Cali.

**Tabla No. 2. Solución de los casos por términos de atención en cada una de las dependencias - PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Tramites Ambientales)**

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	%		
DEPENDENCIAS CENTRALES	862	45,71%	310	27,31%	232	14,73%	275	33,41%	5	31,25%	1684	30,98%
DAR SUROCCIDENTE	190	10,07%	175	15,42%	425	26,98%	198	24,06%		0,00%	988	18,18%
DAR SURORIENTE	117	6,20%	81	7,14%	155	9,84%	79	9,60%	2	12,50%	434	7,99%
DAR CENTRO NORTE	144	7,64%	157	13,83%	86	5,46%	23	2,79%		0,00%	410	7,54%
DAR CENTRO SUR	96	5,09%	117	10,31%	192	12,19%	74	8,99%		0,00%	479	8,81%
DAR PACIFICO OESTE	45	2,39%	22	1,94%	24	1,52%	7	0,85%		0,00%	98	1,80%
DAR PACIFICO ESTE	201	10,66%	173	15,24%	237	15,05%	53	6,44%	5	31,25%	669	12,31%
DAR NORTE	163	8,64%	60	5,29%	102	6,48%	33	4,01%		0,00%	358	6,59%
DAR BRUT	68	3,61%	40	3,52%	122	7,75%	81	9,84%	4	25,00%	315	5,80%
<b>Total general</b>	<b>1886</b>	<b>100,00%</b>	<b>1135</b>	<b>100,00%</b>	<b>1575</b>	<b>100,00%</b>	<b>823</b>	<b>100,00%</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>	<b>5435</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ARQUtilities - 6/Julio /2018

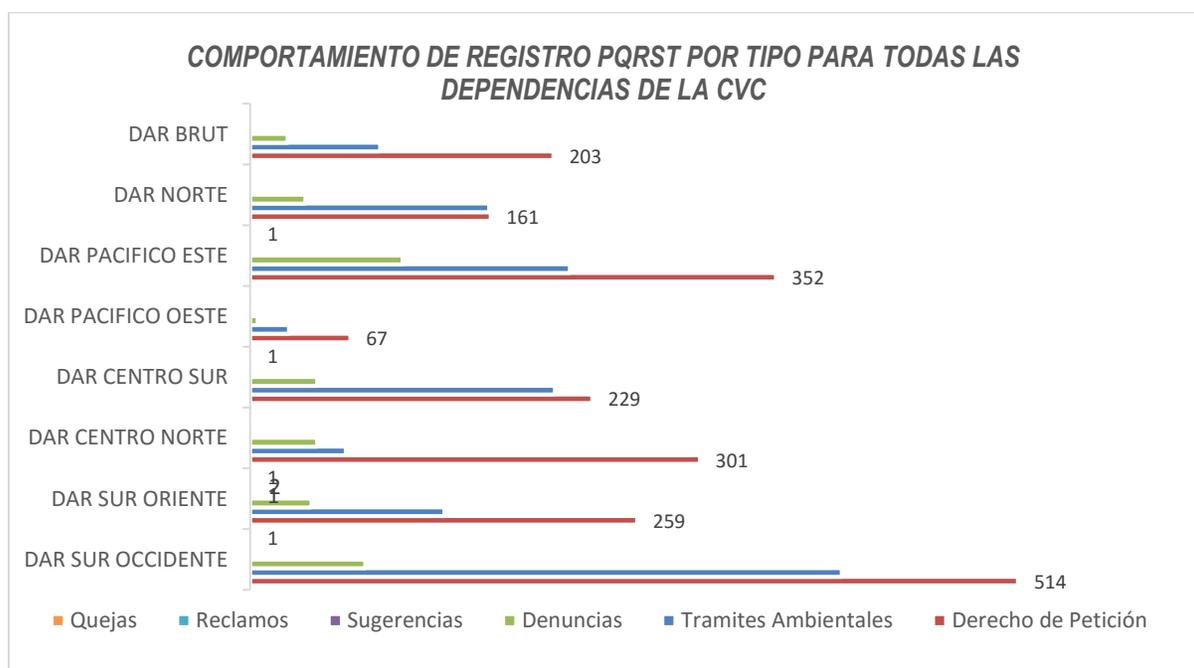


Del total de los **5435 PQRSDT** radicados, el **55,58%** de ellos se han finalizado satisfactoriamente.

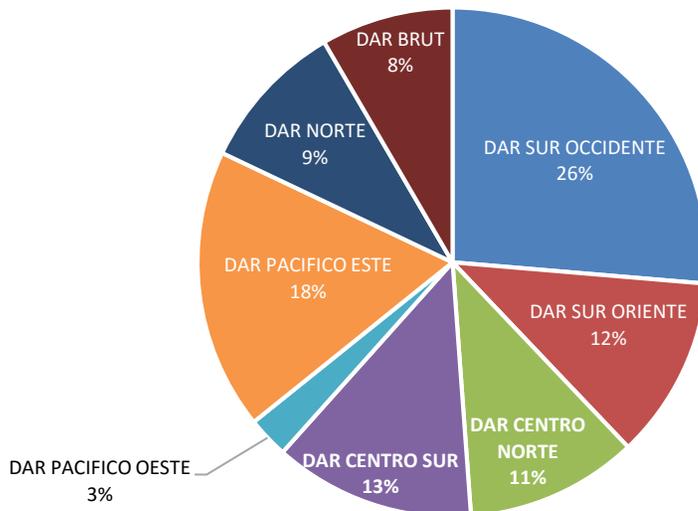
**Tabla No. 3. Comportamiento de radicación de PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Tramites Ambientales) por dependencias**

Dependencia / Regional	Derecho de Petición	Tramites Ambientales	Denuncias	Sugerencias	Reclamos	Quejas	Total general
DEPENDENCIAS CENTRALES	1589	71	15	2	2	5	1684
DAR SUROCCIDENTE	514	396	77			1	988
DAR SURORIENTE	259	130	41	1	2	1	434
DAR CENTRO NORTE	301	64	45				410
DAR CENTRO SUR	229	204	45			1	479
DAR PACIFICO OESTE	67	26	5				98
DAR PACIFICO ESTE	352	214	102			1	669
DAR NORTE	161	160	37				358
DAR BRUT	203	87	25				315
<b>Total general</b>	<b>3.675</b>	<b>1.352</b>	<b>392</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5.435</b>

Fuente: ARQUilities - 6/Julio /2018



### COMPORTAMIENTO DE REGISTRO PQRST POR TIPO PARA TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA CVC



La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - 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, esto con la finalidad de darle facilidad y accesibilidad al Ciudadano para 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 radicación y respuesta de sus requerimientos.

Lo anterior se evidencia en la Tabla No. 3, y es así como para el segundo trimestre del 2018, se recibieron 3.751 PQRSDT en las Direcciones Ambientales Regionales, lo que corresponde al 69% del total de las 5.435 peticiones radicadas.

Para las áreas centrales de la Corporación, se recibieron en total 1.684 PQRDT, lo que corresponde al 31% de las peticiones.

**Tabla No. 4. Denuncias por tipos de actos contra los recursos naturales**

TIPO DENUNCIA	DENUNCIA	No de casos	%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE		103	26,28%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	DERRAME DE CONTAMINANTES	68	17,35%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	RUIDO	15	3,83%
	MATERIAL PARTICULADO	59	15,05%
<b>Subtotal</b>		<b>74</b>	<b>18,88%</b>
CONTAMINACIÓN HIDRICA	AGUAS RESIDUALES	112	28,57%
DETERIORO DE ECOSISTEMAS Y ESPECIES SILVESTRES	CAZA ILEGAL	10	2,55%
TENENCIA DE ANIMALES SILVESTRES		12	3,06%
UBICACION INADECUADA DE EDIFICACIONES	EN NACIMIENTOS DE AGUA	13	3,32%
<b>Total general</b>		<b>392</b>	<b>100,00%</b>

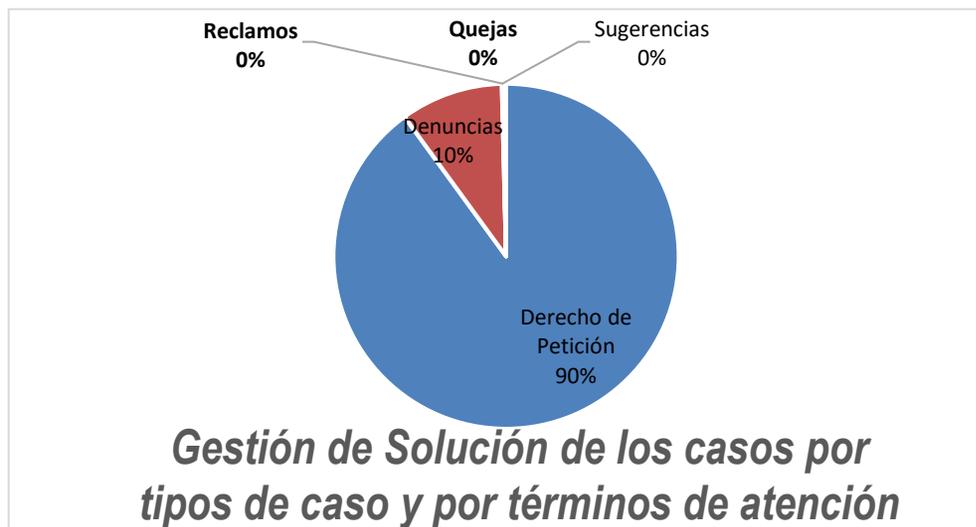
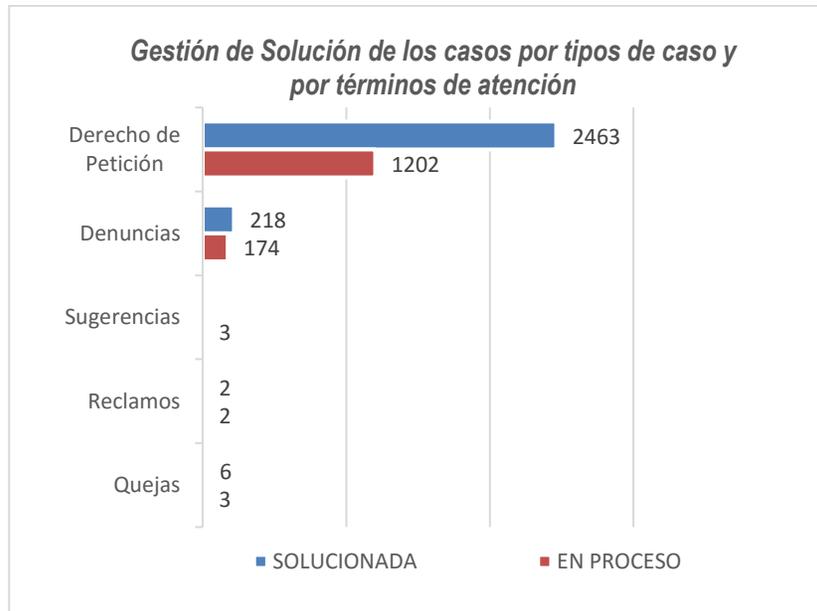
Fuente: ARQUutilities - 6/Julio /2018

De las Denuncias por actos contra los recursos naturales y al medio ambiente, la más presentada corresponde en un **28.57%** a la contaminación del recurso hídrico con aguas residuales, seguida en un **26.28%** por la afectación de recurso bosque.

**Tabla No.5. Solución de los casos por tipos de caso (PQRSD) y por términos de atención.**

TIPO	SOLUCIONADA		EN PROCESO		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%		
Derecho de Petición	2463	91,60%	1202	86,85%	3665	89,98%
Denuncias	218	8,11%	174	12,57%	392	9,62%
Sugerencias		0,00%	3	0,22%	3	0,07%
Reclamos	2	0,07%	2	0,14%	4	0,10%
Quejas	6	0,22%	3	0,22%	9	0,22%
<b>Total general</b>	<b>2689</b>	<b>100,00%</b>	<b>1384</b>	<b>100,00%</b>	<b>4073</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ARQUutilities - 6/Julio /2018

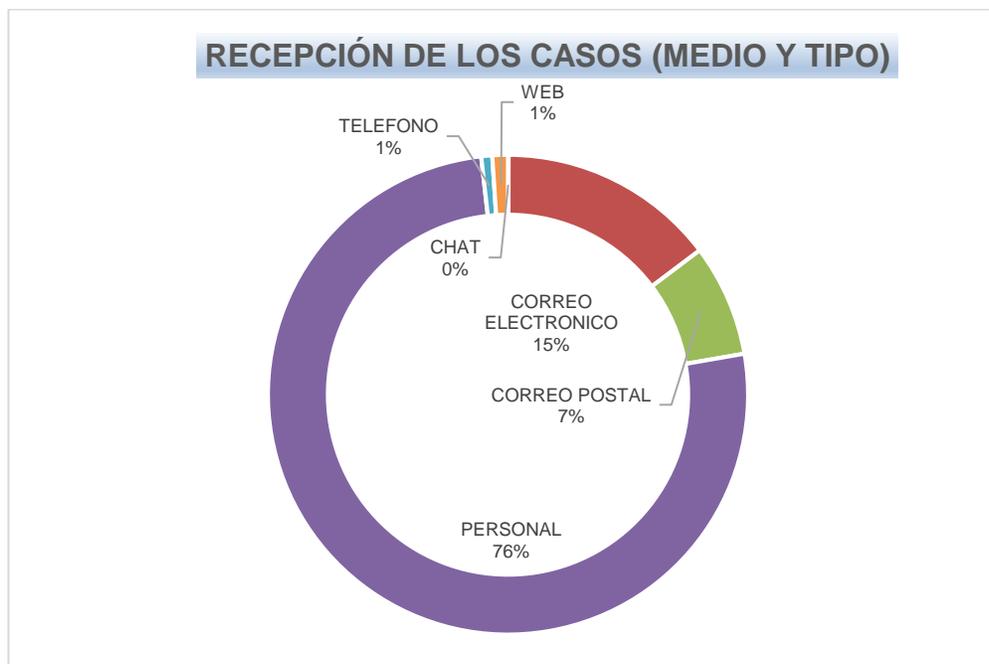


En cuanto a la gestión de las peticiones por tipo y por términos de Atención, tenemos que en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC para el segundo trimestre del año 2018 ha resuelto un total de **2689** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de los **4073** casos radicados en las Ventanillas Únicas de las Direcciones Ambientales Regionales y ante el Centro Administrativo de Correspondencia – CAC en el edificio principal en la ciudad de Cali, lo cual representa un **66.02%** de casos recibidos.

**Tabla No. 6. Medio de recepción y Tipo de petición**

Medio de Recepción	Derecho de Petición	Tramites Ambientales	Denuncias	Sugerencias	Reclamos	Quejas	Total general
CHAT		1	1				2
CORREO ELECTRONICO	647	82	65	2		2	798
CORREO POSTAL	348	48	13			1	410
PERSONAL	2658	1214	249		4	3	4128
TELEFONO	2	5	33				40
WEB	20	2	31	1		3	57
<b>Total general</b>	<b>3675</b>	<b>1352</b>	<b>392</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5435</b>

Fuente: ARQUutilities - 6/Julio /2018



Tal como se observa en la tabla No. 6, se evidencia que los ciudadanos utilizan con más frecuencia el canal presencial para presentar sus peticiones y trámites, ante cualquiera de las ocho (8) ventanillas únicas ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales o en el Centro Administrativo de Correspondencia ubicado en el edificio central localizado en el municipio de Cali; pues de un total de **5.435** peticiones, **4.128** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **75.95%**.

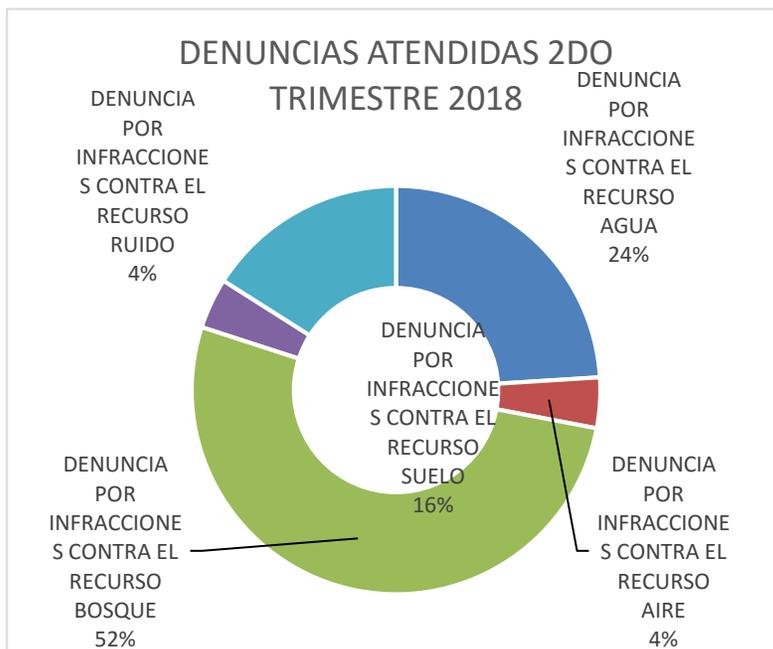
El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRSD, corresponde al correo institucional: [atencionalusuario@cvc.gov.co](mailto:atencionalusuario@cvc.gov.co), con un 15%

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RADICADAS POR EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO

La Secretaría General, cuenta con un profesional especializado del Grupo de Atención al Ciudadano, quien es el encargado de atender de forma personalizada a los ciudadanos que requieran de asesorías con respecto a las distintas peticiones y demás requerimientos, en el edificio principal de la Corporación ubicado en la Ciudad de Cali.

Para el segundo trimestre de esta vigencia 2018, se puede observar que de un total de **25** denuncias recibidas, **11** de estas fueron hechas en forma personal, lo que logra evidenciar que el canal preferencial por excelencia para realizar las denuncias es el personal.

DENUNCIAS	PERSONAL	TELEFONO	Total general
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	2	4	6
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AIRE		1	1
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	6	7	13
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO RUIDO		1	1
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO SUELO	3	1	4
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>25</b>



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 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, norma esta que obliga a incorporar como mínimo en su Informe de Gestión los Derechos de Petición de Acceso a la Información Pública recibidos en la Entidad. Realizado el consolidado del segundo trimestre, se evidencio que no se presentaron derechos de petición de acceso a la información pública y por lo tanto no hubo traslado a otras entidades.
- Se recibieron un total de **235** derechos de petición de información, de los cuales el **30%** fueron atendidos dentro del término legal establecido en la Ley 1437 de 2011.
- 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 para el segundo trimestre del 2018, el **55.58%** de ellas se han finalizado en el citado aplicativo.
- En cuanto a las denuncias presentadas ante la Corporación por actos contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, tenemos que para el segundo trimestre de 2018, se reportaron por diferentes canales un total de **392** casos de los Cuales la infracción que más se radicó fue la Afectación del Recurso Bosque con **103** trámites, seguida de la Contaminación Hídrica producida por Aguas Residuales con **112** Denuncias.
- 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 y Denuncias, así como la posibilidad de adelantar nueve (9) trámites ambientales, relacionados con los permisos, concesiones, autorizaciones y licencias ambientales para el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables en línea

### RECOMENDACIONES

- Continuar con la socialización permanente de los canales de atención al ciudadano a través de los medios de comunicación que tiene a su alcance la Corporación, con miras a lograr un mayor uso de las herramientas tecnológicas, en cuanto a la presentación de los PQRSD por la página Web, así como para los trámites en línea.
- Seguir con el seguimiento mensual tanto a las Direcciones Ambientales Regionales como a las Dependencias que integran administrativamente a la Entidad a nivel central,

a través del Sistema de Gestión Documental, esto es, el Aplicativo ARQ Utilities, con miras a verificar que la gestión en la atención de los PQRSDT se cumpla dentro de los términos dispuestos legalmente para cada tipo de petición o trámite ambiental.

- Por parte de la Dirección Administrativa y de Talento humano, continuar con la implementación del Plan Institucional de Capacitación, con miras al desarrollo de competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano, mediante programas de capacitación y sensibilización
- 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.