

ASUNTO:	Informe de Gestión-Consolidado PQRS, según Aplicativo Sistema Cross, Segundo Semestre de 2013.
FECHA:	Santiago de Cali, enero 15 de 2014

Por medio del presente documento se informa la gestión de la Corporación en el segundo semestre del año 2013, frente a los siguientes requerimientos: Derechos de Petición, Solicitudes, Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Recomendaciones y Elogios, que los ciudadanos y usuarios radicados en las diferentes Sedes-Regionales que la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, tiene en el Departamento del Valle del Cauca.

CONTENIDO	Página.
1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.	2
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
2. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TÉRMINO DE ATENCIÓN.	8
3. RECEPCIÓN DE LOS CASOS. (Medio y Tipo).	10
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12

El informe contiene una síntesis 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

Comprometidos con la vida

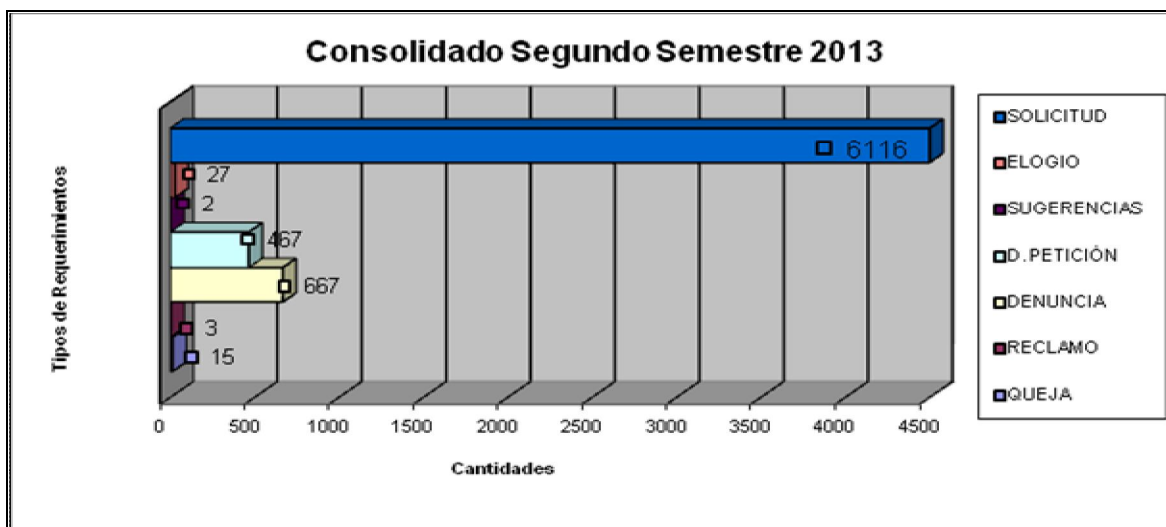
resultados, no sin antes poner en conocimiento, que en el transcurso del citado semestre se tuvo inconvenientes de conexión y funcionamiento con algunos aplicativos, entre estos, el Sistema CROSS, igualmente, dificultades con los servidores de red, lo que pudo altera los resultados finales.

1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

#	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		No.	%*
1	QUEJA	15	0,21
2	RECLAMO	3	0,04
3	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	667	9,14
4	DERECHO DE PETICIÓN	467	6,40
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	2	0,03
6	ELOGIO	27	0,37
7	SOLICITUD	6116	83,82
	TOTAL	7297	100

*% = Participación del total de casos recibidos por tipo en el total de casos recibidos por la empresa.

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; 7.297 requerimientos fueron registrados en el aplicativo, radicados en la Corporación entre los meses de julio a diciembre del año 2013, los que hacen referencia a lo siguiente:



Comprometidos con la vida

- 1.1. En el transcurso del segundo semestre del 2013, fueron registradas quince (15) **Quejas**, que corresponden al 0.21% del total de requerimientos, quejas que la ciudadanía y usuarios han presentados por que descalifican el comportamiento de algunos funcionarios, por considerarlo inadecuado, solo dos de estas quejas se refieren a funcionarios ubicados en las áreas de apoyo de la Corporación, el resto son quejas contra los funcionarios que se desempeñan en algunas de las Direcciones Ambientales Regionales; los usuarios esperan una respuesta oportuna y positiva a sus requerimiento, de lo contrario, su inconformidad se puede ver reflejada en estas acción.

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, siguiendo los procedimientos y lineamientos que establece el Código Disciplinario Único y demás normas relacionadas.

- 1.2. Se presentaron tres (3) **reclamos** en el segundo semestre de 2013, más específicamente, en el último trimestre del año, reclamos por equivocación en el nombre del destinatario; por cobro mayor al volumen de caudal de agua autorizado y el último de los reclamos, argumenta el usuario, que no hace uso de los “servicios” que le están cobrando, además de deberse corregir el nombre de la razón social a quien se le dirige la factura.

Para atender estos reclamos, la entidad debe verificar la veracidad de los argumentos, programando visitas al terreno, en los casos que sea necesario y estudiando las pruebas y argumentos en los que los usuarios se apoyan.

- 1.3. Las **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, 667 en total para este segundo semestre, equivalen al 9.14% de los casos recibidos, han obedecido principalmente a la Contaminación Atmosférica, en especial por olores y ruido, muchos de estos olores aumentan en el segundo semestre del año, por las explotaciones porcícolas que se dan a pequeña escala; continúan las denuncias por afectación del recurso bosque, siendo la tala una de las más repetitivas en todo el territorio de nuestra jurisdicción, argumentan que se tratan de árboles en

mal estado o se busca aprovechamiento forestal sin la autorización respectiva.

La Entidad, una vez identifica los daños a los Recursos Naturales y al Medio Ambiente y logra identificar a los infractores o denunciados, les inicia procesos sancionatorios, procesos que pueden ir desde amonestaciones y multas, hasta penas privativas de la libertad, siguiendo el debido proceso y ante las instancias competentes para cada caso.

CLASIFICACIÓN POR TIPO

#	DENUNCIAS POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	ACUMULADO				
		No	%*	E	E%	
1	Contaminación hídrica	Aguas residuales	51	7,65	77	11,54
		Residuos sólidos	19	2,85		
2	Contaminación atmosférica	Olores	79	11,84	221	33,13
		Material particulado	33	4,95		
		Ruido	108	16,19		
3	Conflicto por Uso del Agua		37	5,55	45	6,75
4	Afectación del recurso bosque	Tala	148	22,19	195	29,24
		Incendio	18	2,70		
		Anillamiento	4	0,60		
		Envenenamiento	3	0,45		
		Rocería	3	0,45		
5	Contaminación por residuos sólidos		6	0,90	12	1,80
6	Afectación del recurso suelo	Suelo	47	7,05	54	8,10
		Subsuelo	4	0,60		
7	Ubicación inadecuada de edificaciones		9	1,35	9	1,35
8	Tenencia inadecuada de animales silvestres		3	0,45	12	1,80
9	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas		8	1,20	10	1,50
10	Deterioro de estructuras y edificaciones (subt.)	Fallas de la infraestructura	1	0,15	1	0,15
11	Otros		14	2,10	31	4,65
		TOTAL	595	100	667	100

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

- 1.4. 6.40% del total de casos, corresponde a **Derechos de Petición**, la gran mayoría dirigidos a las Direcciones Ambientales Regionales y a la Dirección Administrativa, algunos de éstos derechos de petición realmente se presentan en busca de un trámite o denunciando actos contra los recursos naturales y contra el medio ambiente, otros se tratan de solicitud de copias, certificaciones, otorgamiento de licencias ambientales o bajo este título de

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 5 de 13

‘derecho de petición’ es que presentan recursos contra actos administrativos que resuelven situaciones ambientales, buscando una pronta respuesta, las que se dan en la medida de lo posible, teniendo en cuenta que algunos trámites se encuentran sujetos a diferentes procesos y/o procedimientos que establecen otras normas.

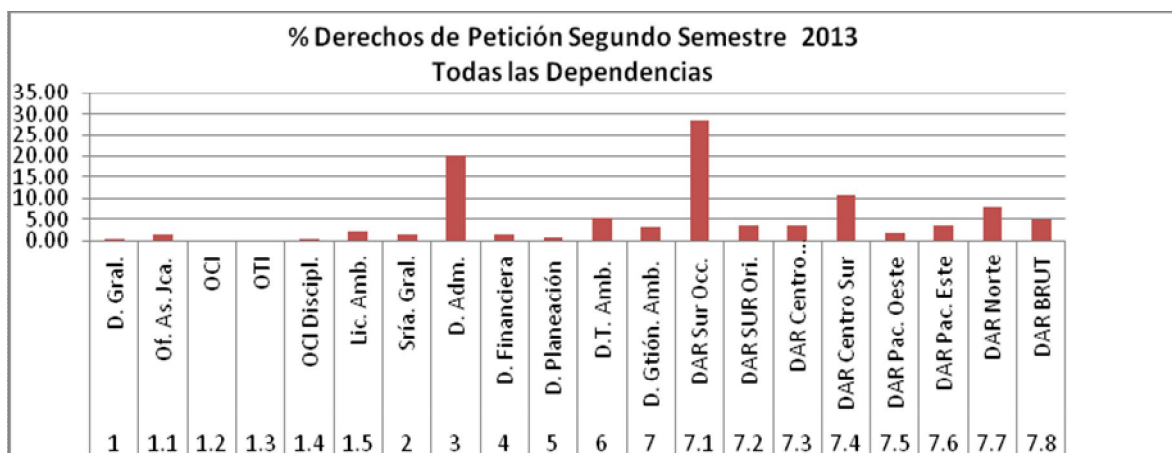
La Corporación atiende todos los derechos de pedidos y solicitudes, respetando los derechos de turno, la programación de salidas, las condiciones o factores ambientales, los recursos disponibles de la Entidad y evaluando prioridades, que tiene que ver con la protección al medio ambiente.

#	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	2	0.43
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	7	1.50
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	0	0.00
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0.00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0.21
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	9	1.93
2.	SECRETARÍA GENERAL	6	1.28
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	94	20.13
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	6	1.28
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	3	0.64
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	24	5.14
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	15	3.21
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	134	28.69
7.2	DAR SUR ORIENTE	16	3.43
7.3	DAR CENTRO NORTE	16	3.43
7.4	DAR CENTRO SUR	51	10.92
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	8	1.71
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	16	3.43
7.7	DAR NORTE	37	7.92
7.8	DAR BRUT	22	4.71
	TOTAL	467	100

El Derecho de Petición, es la forma como el ciudadano presenta su solicitud o denuncia, en ocasiones, con miras a presionar una respuesta en

Comprometidos con la vida

tiempo específico y así obtener de manera más pronta una solución o actuación por parte de la Entidad. Actualmente, en vigencia 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 o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de 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, cuando la actuación tiene que ver con diferentes tipos de trámites que adelanta la Entidad y que se pueden ver afectados por factores externos sobre los que no puede intervenir, como son las condiciones climáticas o situaciones de orden público en determinadas zonas o regiones.



- 1.5. Son dos (2) casos registrados como **Sugerencia-Recomendación**, que realmente corresponden a solicitudes, la primera solicitud, es que se adopte el mapa de riesgos de la calidad de agua para consumo humano presentada por la Asociación Vecinal de Aguas Calucé y el segundo escrito clasificado como sugerencia, es un comunicado de la Contraloría, a través del cual solicitan la mayor colaboración frente a la auditoría vigencia 2012, que realizarían a la Entidad. Igualmente, la CVC sigue atenta a los

Comprometidos con la vida

comentarios y observaciones que nos permiten una mejora continua en nuestro servicio y atención.

- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió en este segundo semestre del año, 27 **Elogios**, que se dan como agradecimientos al cumplimiento propio de nuestras obligaciones, apoyando los programas y actividades ambientales, como de gestión social que realiza la CVC, capacitando, brindando la información requerida, actuando oportunamente frente a los actos que se cometen contra los recursos naturales y el medio ambiente y acompañando los diferentes programas, proyectos y actividades ambientales de las diferentes Alcaldías Municipales y Establecimientos Educativos, Asociaciones y Organizaciones comprometidas con el Medio Ambiente; estos elogios son registrados como el reconocimiento a la gestión propia de nuestra misión. La CVC, agradece a los ciudadanos las palabras y manifestaciones de aprobación y apoyo a nuestra labor.
- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en el segundo semestre del año 2013, 6.116 en total, lo que representa el 83.82% de los casos ingresados, están directamente relacionadas con el objeto y la misión de la entidad, solicitudes que van en aumento cada semestre, lo que requiere de mayores recurso y personal calificado para ser atendidas de fondo, concreta, eficaz y oportunamente. A continuación listamos el número de solicitudes que reporta el Sistema Cross. Muchas de estas tienen que ver con los trámites que establecen las normas ambientales.

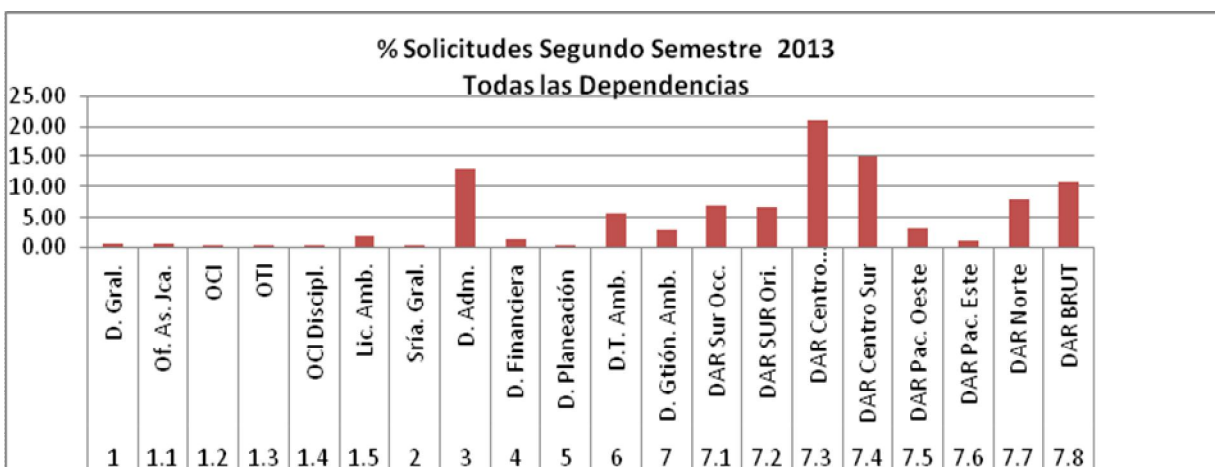
#	DEPENDENCIA	SOLICITUD	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	41	0.67
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	40	0.65
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	29	0.47
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	3	0.05
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	0.10
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	121	1.98
2.	SECRETARÍA GENERAL	15	0.25
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	793	12.97
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	84	1.37

Comprometidos con la vida



5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	18	0.29
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	353	5.77
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	181	2.96
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	426	6.97
7.2	DAR SUR ORIENTE	412	6.74
7.3	DAR CENTRO NORTE	1288	21.06
7.4	DAR CENTRO SUR	915	14.96
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	185	3.02
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	70	1.14
7.7	DAR NORTE	479	7.83
7.8	DAR BRUT	657	10.74
	TOTAL	6116	100

Las solicitudes de trámites y demás, son direccionadas a las Direcciones Regionales Ambientales, Dirección Técnica y Dirección de Gestión Ambiental, pero una de las áreas de apoyo que recibo un alto volumen de requerimientos es la Dirección Administrativa, solicitudes que tienen que ver en su mayoría con la expedición de certificaciones de tipo laboral, de prestación de servicios y de bono pensional, también, las relacionadas con peticiones de sustitución pensional, auxilios educativos, funerarios e información de proveedores entre otros; también son registrados los oficios de solicitud de información que requieren los entes de control, despachos judiciales y demás entidades públicas.



La CVC cuenta con el personal calificado y diligente para atender de forma clara, precisa y eficaz todas y cada una de las solicitudes.

Comprometidos con la vida

2. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR 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 pendientes no vencidos y los vencidos en espera de una respuesta.

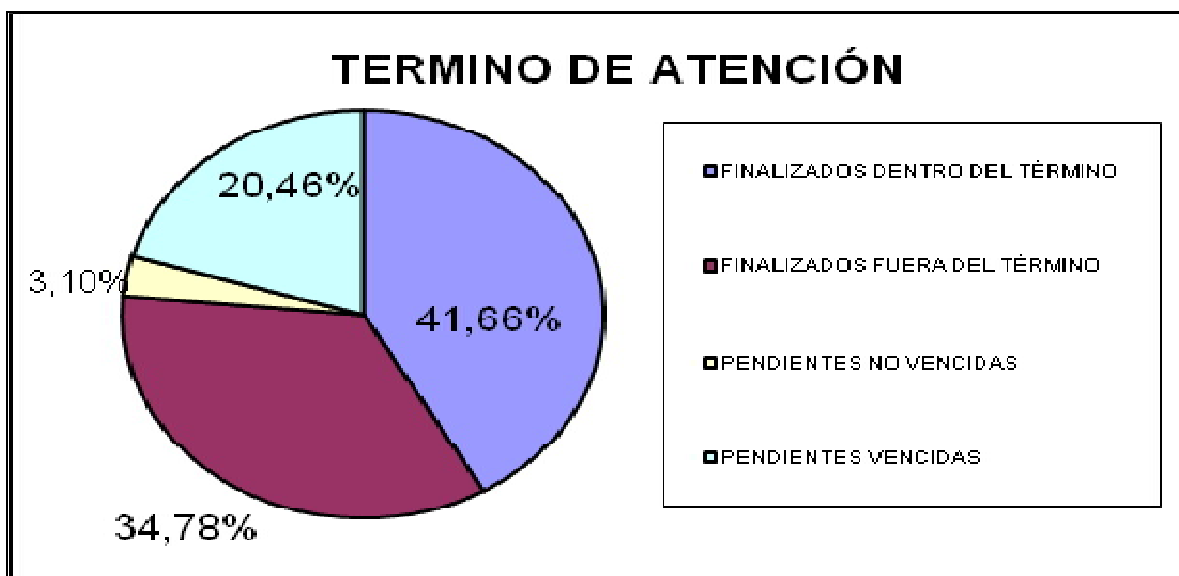
#	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
		No	%*
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	3040	41,66
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	2538	34,78
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	226	3,10
4	PENDIENTES VENCIDAS	1493	20,46
	TOTAL	7297	100

* = Participación del total de casos según su término de atención en el total de casos recibidos por la empresa.

Muchos de los casos pendientes vencidos, como los finalizados fuera del término que registra el sistema, han sido atendidos, solo que obedecen a otros términos de finalización que no son programados en el aplicativo; información que debe ser actualizada. Algunas cifras aquí relacionadas no reflejan la realidad, en razón a que se han presentado dificultades con los servidores de red y en el funcionamiento de algunos aplicativos, lo que trasciende en los resultados de los términos de atención y en el número de casos, relacionado con los momentos en que son alimentados los casos en el aplicativo CROSS. Debemos mencionar que el Aplicativo de Atención al Usuario – Sistema CROSS, es una herramienta dinámica, que permite hacer todo tipo de modificaciones a los casos en un rango de 90 días, como registrar, trasladar, finalizar y actualizar la información.

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; por ejemplo, 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, sobre el tema climático o los de orden público).



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 ATENCIÓN	ACUMULADO	
			No	%*
1	QUEJA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	6	0,08
2	QUEJA	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	2	0,03
3	QUEJA	PENDIENTES VENCIDAS	7	0,10
4	RECLAMO	PENDIENTES VENCIDAS	2	0,03
5	RECLAMO	PENDIENTES NO VENCIDAS	1	0,01
6	DENUNCIA ¹	PENDIENTES VENCIDAS	142	1,95
7	DENUNCIA ¹	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	204	2,80
8	DENUNCIA ¹	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	302	4,14
9	DENUNCIA ¹	PENDIENTES NO VENCIDAS	19	0,26
10	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	120	1,64
11	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	230	3,15
12	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	104	1,43
13	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES NO VENCIDAS	13	0,18
14	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	2	0,03
15	ELOGIO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	9	0,12
16	ELOGIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	11	0,15
17	ELOGIO	PENDIENTES VENCIDAS	5	0,07

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 11 de 13

18	ELOGIO	PENDIENTES NO VENCIDAS	2	0,03
19	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	2715	37,21
20	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1995	27,34
21	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	1215	16,65
22	SOLICITUD	PENDIENTES NO VENCIDAS	191	2,62
TOTAL			7297	100

1- Denuncia por Actos Contra los Recursos Naturales y El Medio Ambiente

%* = Participación del total de casos según su término de atención en el total de casos recibidos por la empresa.

El estado y tiempos tomados por el sistema 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 del Aplicativo de Atención al Usuarios – Sistema CROSS

3. RECEPCIÓN DE LOS CASOS. (Medio y Tipo)

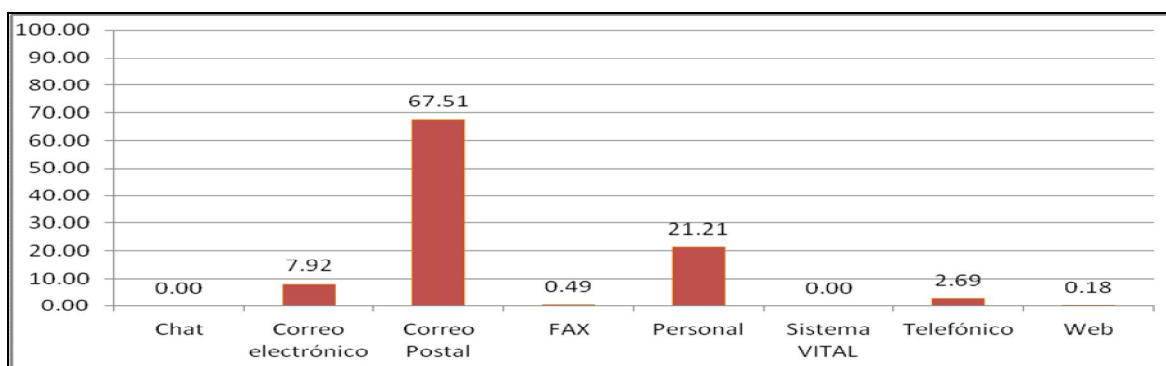
El correo postal es el medio más usado por los ciudadanos para hacer llegar sus requerimientos, seguido de la presentación personal; las solicitudes vía correo electrónico va en aumento, esto como prueba de efectividad al hacer llegar y recibir sus peticiones. La Corporación hace uso del correo electrónico para contestar las peticiones que por este medio ingresan a la Entidad, respuestas que muchas veces se dan en menos del tiempo que concede la ley, obteniendo ahorros de envío y papel, prestando un servicio óptimo.

A continuación relacionamos el cuadro que muestra el aplicativo de atención al usuario, donde se evidencian 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	18	5	0	2	553	578
3	Correo Postal	10	3	308	395	2	19	4189	4926
4	FAX	0	0	4	0	0	0	32	36
5	Personal	3	0	172	63	0	6	1304	1548
6	Sistema VITAL	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Telefónico	2	0	158	2	0	0	34	196
8	Web	0	0	7	2	0	0	4	13
	TOTAL	15	3	667	467	2	27	6116	7297

Comprometidos con la vida

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, proporcionando todos los canales necesarios para desarrollar nuestra misión. A través de estos medios se resuelven innumerables inquietudes, peticiones, denuncias, quejas, reclamos y demás requerimientos que nuestros seguidores, presentan a la Corporación; como también obtiene respuestas a través de nuestros informativos que se transmite en la televisión regional y que son colgados en el canal youtube.com.



4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los requerimientos presentados en este segundo semestre del año 2013 (7.297), aumentaron en comparación a los radicados en el segundo semestre del año 2012 (6.371), siendo mayor el número de solicitudes (6.116) frente a las presentadas en el segundo semestre del 2012 (5.168); disminuyeron las quejas, los demás tipos de casos se mantuvieron en los promedios del año pasado.

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, atiende de forma efectiva todos los requerimientos que presentan los ciudadanos, recordándoles que la mayoría de trámites se encuentran sujetos a términos que establecen otras normas o a factores externos ajenos a la Corporación, quien debe poner todas las herramientas y elementos necesarias para la óptima atención a las peticiones del ciudadano, identificándose con un excelente servicio..

Vale la pena advertir que el informe de datos que arroja el aplicativo de atención al usuario – Sistema CROSS, es variable-dinámico, esto quiere decir que está en continua actividad, lo que explica resultados diferentes en los momentos de

generarse alguna consulta frente al estado de atención y en algunos casos con los totales del registro.

Los casos registrados en éste segundo semestre del año 2013, pudieron haber sido más al igual que el registro de los tiempos de atención, de no haberse presentado inconvenientes con el servidor de red y el funcionamientos de algunos aplicativos, los cuales fallaron repetidas veces. Por lo que se recomienda prestar una pronta y efectiva acción para contar con una solución definitiva.

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 - 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”)