



0200-02707(1)-2014

ASUNTO:	Informe de Gestión-Consolidado PQRS, según Aplicativo de Atención al Usuario - Sistema Cross, año 2013.
FECHA:	Santiago de Cali, 15 de enero de 2014

A continuación presento informe de gestión – consolidado del año 2013, que genera el aplicativo de atención al usuario, Sistema CROSS, sobre la gestión de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, frente a los diferentes requerimientos radicados por personas naturales o jurídicas (quejas, reclamos, denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, derechos de petición, sugerencias-recomendaciones, elogios y solicitudes) ingresados en el aplicativo de atención al usuario - Sistema CROSS, desde el 2 de enero al 31 de diciembre de 2013.

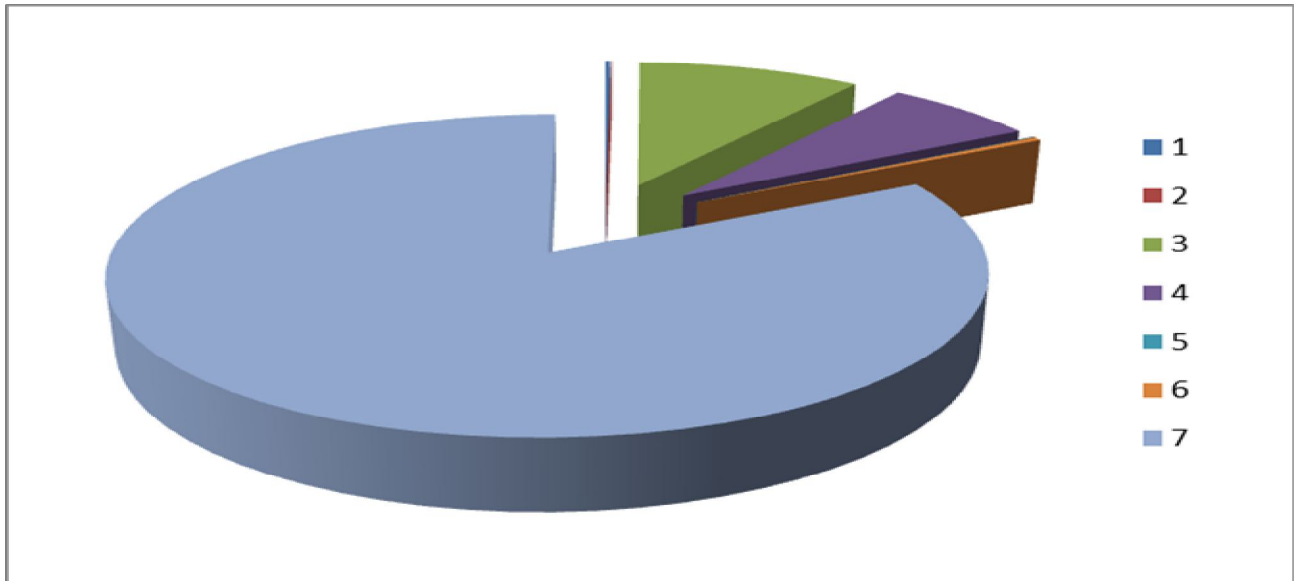
CONTENIDO	Página.
1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.	2
1.1. Quejas.	4
1.2. Reclamos.	5
1.3. Denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente.	6
1.4. Derechos de Petición.	8
1.5. Sugerencias – Recomendaciones.	10
1.6. Elogios.	10
1.7. Solicitudes.	11
2. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TÉRMINO DE ATENCIÓN.	13
3. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LAS TAREAS POR ESTADO.	17
4. RECEPCIÓN DE LOS CASOS. (Medio y Tipo).	19
5. CONCLUSIONES.	20
6. RECOMENDACIÓN.	21

1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

#	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		No.	%*
1	QUEJA ¹	27	0,21
2	RECLAMO ²	4	0,03
3	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE ³	1297	9,91
4	DERECHO DE PETICIÓN	894	6,83
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	4	0,03
6	ELOGIO	50	0,38
7	SOLICITUD	10812	82,61
	TOTAL	13088	100

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

El gráfico que se muestra a continuación es generado por el aplicativo, en él se observa el comportamiento porcentual de cada uno de los tipos de casos recibidos.



Las quejas, reclamos y recomendaciones sugeridas, son la hoja de ruta al mejoramiento continuo de la Entidad, tanto para las áreas de apoyo como en lo misional; se busca

¹ Queja, son 'las manifestaciones y expresiones de inconformidad por las actuaciones realizadas por la Entidad o por alguno de sus funcionarios (irregularidades).'

² 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'

³ 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.

optimizar los recursos disponibles y que exista una mayor participación y control de la ciudadanía en la gestión pública. En el presente informe vamos a relacionar el número de casos que han sido atendidos fuera y dentro del término que señala la ley, los que se encuentran en trámite y los vencidos.

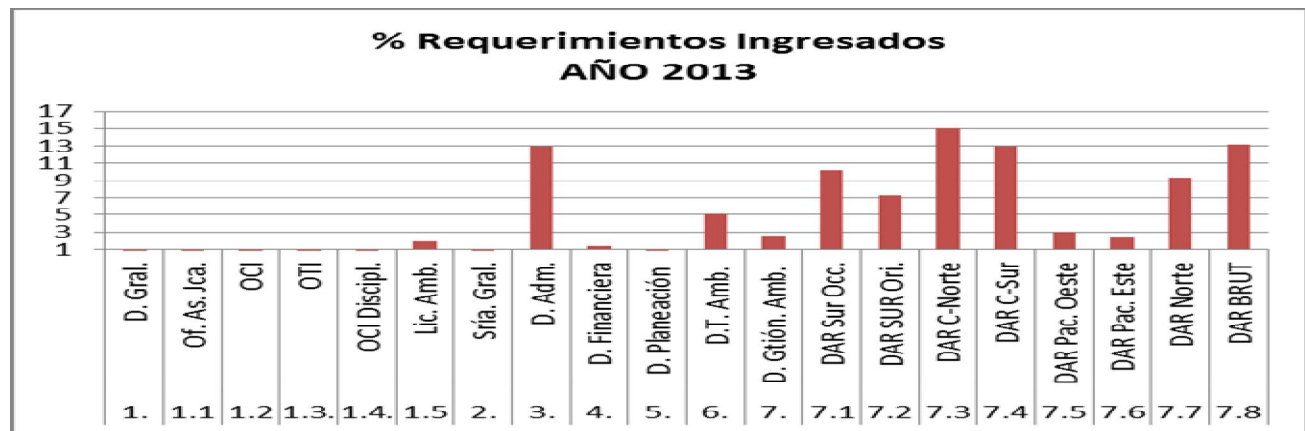
A continuación presentamos el consolidado por el tipo de caso de los requerimientos que han sido radicado en CVC y fueron direccionados a la dependencia a que estaban remitidas, otros fueron transferidos a las áreas o regionales que les correspondía por competencia; algunas peticiones que no alcanzaron a ser ingresadas al sistema y por lo tanto no hacen parte de las estadísticas en los siguientes cuadros, se presentan por inconvenientes de conexión, energía o de configuración de los aplicativos, lo que ocasiona diferencias que no son representativas al momento de generarse el presente reporte, además de tratarse de un sistema dinámico, que en un rango aproximado de 90 días, puede recibir todo tipo de modificaciones en cuanto a los registros, finalización o actualización de actuaciones que de una u otra forma alteran los resultados finales, los que son ajustados según informe detallado que arroja el mismo Sistema CROSS, observemos:

ACUMULADO POR TIPO DE CASO RECIBIDO										
#	DEPENDENCIA	N/%	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA*	DERECHO PETICIÓN	SUGERENCIA RECOMIENDA	ELOGIO	SOLICITUD	TOTALES
1	DIRECCIÓN GENERAL	N°.	1	0	1	2	1	2	68	75
		%	1,33	0	1,33	2.66	1,33	2,6	90,66	100
1.1.	OF. ASESORA DE JURÍDICA	N°.	0	0	0	18	0	0	80	98
		%	0	0	0	18.37	0	0	81.63	100
1.2.	OF. DE CONTROL INTERNO	N°.	0	0	0	1	0	0	40	41
		%	0	0	0	2.44	0	0	97.56	100
1.3.	OF. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.	N°.	0	0	0	0	0	0	3	3
		%	0	0	0	0	0	0	100	100
1.4.	OF. CONTROL INTERNO DISCIPLINA	N°.	6	0	1	2	0	0	6	15
		%	40.00	0	6.67	13.33	0	0	40.00	100
1.5.	LICENCIAS AMBIENTALES	N°.	0	0	2	26	0	0	223	251
		%	0	0	0.80	10.40	0	0	88.88	100
2.	SECRETARIA GENERAL	N°.	6	0	11	10	0	5	27	59
		%	10.17	0	18.64	16.95	0	8.47	45.76	100
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	N°.	0	0	0	183	0	2	1513	1698
		%	0	0	0	10.77	0	0.12	89.10	100
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	N°.	0	0	0	11	0	0	172	183
		%	0	0	0	6.04	0	0	93.96	100
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	N°.	0	0	0	7	0	2	34	43
		%	0	0	0	16.28	0	4.65	79.07	100
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	N°.	0	0	1	42	0	4	626	673
		%	0	0	0.15	6.24	0	0.60	93,01	100
7.	DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	N°.	0	0	2	23	0	4	303	332
		%	0	0	0,6	6.93	0	1.20	91.26	100
7.1.	DAR SUROCCIDENTE	N°.	3	0	235	256	0	3	838	1335
		%	0.22	0	17.60	19.17	0	0.22	62.77	100
7.2.	DAR SURORIENTE	N°.	0	0	149	36	1	0	774	960
		%	0	0	15.52	3.75	0.10	0	80.62	100

7.3.	DAR CENTRO NORTE	N°.	0	1	122	31	0	8	1799	1961
		%	0	0.05	6.22	1.58	0	0.40	91.73	100
7.4.	DAR CENTRO SUR	N°.	4	2	210	92	1	8	1381	1698
		%	0.23	0.11	12.36	5.41	0.06	0.47	81,33	100
7.5.	DAR PACÍFICO OESTE	N°.	0	0	19	16	0	6	359	400
		%	0	0	4.75	4	0	1.5	89.75	100
7.6.	DAR PACÍFICO ESTE	N°.	0	0	42	28	0	2	251	323
		%	0	0	13	8,66	0	0,62	77,7	100
7.7.	DAR NORTE	N°.	0	0	241	49	1	2	925	1218
		%	0	0	19,78	4,02	0.08	0,16	75.94	100
7.8.	DAR BRUT	N°.	7	1	261	61	0	2	1390	1722
		%	0.41	0.06	15.17	3.55	0	0.12	80.70	100

* Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente.

Como es de esperarse, observamos que un alto porcentaje de los casos, efectivamente son presentados a las Direcciones Ambientales Regionales, encargadas de atender los temas misionales, junto con la Dirección de Gestión Ambiental y la Dirección Técnica Ambiental; la Dirección Administrativa, como área de apoyo, es una de las dependencias que recibe gran número de requerimientos, muchos de estos presentados por los usuarios internos, otros relacionados con peticiones elevadas por funcionarios retirados y sus familiares, entes de control, despachos judiciales, instituciones financieras, contratistas, proveedores y demás organizaciones y asociaciones.



- 1.1. De las **veintisiete (27) quejas** recibidas en el año 2013, doce (12) se presentan por la ciudadanía y usuarios que descalifican el comportamiento de algunos funcionarios, por considerarlo inadecuado; siete (7) quejas se producen por no obtener una respuesta dentro de un término prudente y/o legal a la solicitud o denuncia presentada, el resto de las quejas, ocho (8), tiene que ver con la inconformidad de la ciudadanía y los usuarios, en el actuar propio de la Corporación, por ejercer como autoridad ambiental, razón de ser de la Entidad. Muchas de las decisiones que toma la CVC, pueden no ser del agrado de algunos ciudadanos o usuarios, quienes tendrían otro tipo de intereses o reacciones frente a

decisiones con miras a proteger los recursos naturales y el medio ambiente; algunos de los quejosos no actuaron por iniciativa propia, sino que fueron influenciados por un tercero, que es indiferente a la protección de los recursos naturales y el medio ambiente.

La Corte Constitucional, en la sentencia C-430 de 1997, ha señalado lo siguiente:

"La queja no es una prueba, porque de serlo no necesitaría demostrarse, a menos que sea ratificada con las formalidades propias de la prueba testimonial. Ella puede dar origen a la acción disciplinaria, según el art. 47 del C.D.U., es decir, eventualmente puede poner en movimiento la actividad disciplinaria y en tal situación determinar la posibilidad de que se surta la indagación preliminar y que se cite al funcionario denunciado para que exponga su versión sobre los hechos constitutivos de aquélla, o bien que se abra la investigación si del contenido de la queja se deduce que hay mérito para ello.

Pero no toda queja necesariamente origina una actuación disciplinaria, indagación preliminar o investigación, porque desde el principio puede descartarse por descabellada o intrascendente, con lo cual al no admitírsela como presupuesto de la acción disciplinaria, no necesariamente desencadena la obligación del funcionario titular del poder disciplinario de ponerla en conocimiento del presunto inculpado. Sin embargo, de todas maneras según los términos del art. 80 en referencia, el denunciado tiene el derecho de conocer la queja ya sea en la indagación preliminar o en la investigación, más aún, cuando ella se perfecciona como una prueba testimonial".

La Oficina de Control Interno Disciplinario, al encontrar coherencia en los argumentos, pruebas y evidencias que soporten dichas quejas, inicia la investigación respectiva y aplica las sanciones enmarcadas en el Código Disciplinario Único y demás normas relacionadas, respetando el derecho al debido proceso y calificando la gravedad de la conducta.

- 1.2. En el aplicativo de atención al usuario aparece registrado **cuatro (4) Reclamos**, tres (3) de ellos, relacionados con el valor facturado según consumo de la concesión de agua otorgada; otro de los reclamos (1) tiene que ver con el nombre que aparece en la factura, diferente al nombre del nuevo propietario.

Para atender estos reclamos, la entidad debe verificar la veracidad de los argumentos, en los casos que sea necesario, programando visitas al terreno y estudiando las evidencias y explicaciones en los que los reclamantes se apoyan, para efectuar cualquier cambio en las facturas o dar respuesta a los usuarios.

1.3. Las **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, mil doscientos noventa y siete (1.297) en total, han obedecido en su mayoría a la afectación del recurso bosque y a la contaminación atmosférica, la primera, principalmente por la tala de bosques y árboles que se encuentran en la parte urbana de los municipios, la segundo por olores y ruido; sin ser menos importantes se han presentado denuncias por la contaminación de los recursos hídricos y la afectación del recurso suelo, entre otros, que a continuación podemos observar:

#	Denuncia por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente	ACUMULADO				
		No	%*	E	E%	
1	Contaminación hídrica	Aguas residuales	109	8,40	164	12,64
		Residuos sólidos	45	3,47		
2	Contaminación atmosférica	Ruido	176	13,57	387	29,84
		Olores	156	12,03		
		Material particulado	53	4,09		
3	Conflicto por Uso del Agua	No aplica	62	4,78	77	5,94
4	Afectación del recurso bosque	Tala	300	23,13	386	29,76
		Incendio	34	2,62		
		Anillamiento	6	0,46		
		Envenenamiento	5	0,39		
		Rocería	9	0,69		
5	Contaminación por residuos sólidos	No aplica	19	1,46	32	2,47
6	Afectación del recurso suelo	Suelo	77	5,94	91	7,02
		Subsuelo	11	0,85		
7	Ubicación inadecuada de edificaciones	No aplica	13	1,00	14	1,08
8	Tenencia inadecuada de animales silvestres	No aplica	10	0,77	31	2,39
9	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas	No aplica	17	1,31	23	1,77
10	Deterioro de estructuras y edificaciones (subtipos)	Daños causados por árboles	1	0,08	3	0,23
		Fallas de la infraestructura	2	0,15		
11	Otros	No aplica	29	2,24	89	6,86
TOTAL			1134	100	1297	100

La Entidad, una vez identifica los daños a los Recursos Naturales y al Medio Ambiente y logra individualizar 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.

La CVC, presta atención a todos y cada uno de las denuncias que los ciudadanos allegan por los diferentes medios, a quienes seguimos invitando para que pongan en nuestro conocimiento todo tipo de atropello contra los recursos naturales y el medio ambiente.

Algunas de las denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente son radicadas como 'Otros', estos pueden referirse a la minería ilegal, que con ella vienen varias consecuencias de daño ambiental, donde se presentan talas, contaminación hídricos, afectación de la fauna y el recurso suelo. A continuación se especifica el informe de gestión-consolidado del acumulado por tipo de denuncia en cada una de las Direcciones Ambientales Regionales, a quienes les corresponde actuar frente a estas irregularidades de delitos ambientales.

#	Denuncia por Actos contra los Recursos Naturales y El Medio Ambiente		ACUMULADO EN LAS DIRECCIONES AMBIENTALES REGIONALES (Con Sede en algunos Municipios del Valle del Cauca)															
			DAR SUR OCCIDENTE (CALI)		DAR SUR ORIENTE (PALMIRA)		DAR CENT. NORTE (TULUÁ)		DAR CENT. SUR (BUGA)		DAR PAC. OESTE (B/TURA)		DAR PAC. ESTE (DAGUA)		DAR NORTE (CARTAGO)		DAR BRUT (LA UNIÓN)	
			N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%
1	Contaminación hídrica	Aguas residuales	22	9,44	7	4,7	12	9,84	22	12,5	2	10,5	10	28,6	8	3,39	9	3,45
		Residuos sólidos	12	5,15	4	2,68			9	5,11	1	5,26			9	3,81	22	8,43
2	Contaminación atmosférica	Material particulado	4	1,72	18	12,1	11	9,02	6	3,41					4	1,69	9	3,45
		Olores	30	12,88	23	15,4	11	9,02	24	13,6			3	8,57	49	20,8	11	4,21
		Ruido	24	10,3	61	40,9	5	4,1	33	18,8					39	16,5	9	3,45
3	Conflicto por Uso del Agua	15	6,44	10	6,71	4	3,28	21	11,9	1	5,26	1	2,86	7	2,97	11	4,21	
4	Afectación del recurso bosque	Tala	63	27,03	11	7,4	35	28,69	28	15,9	13	68,4	13	37,2	64	27,1	79	30,3
		Anillamiento					1	0,82	1	0,57					1	0,42	4	1,53
		Incendio	7	3	1	0,67	3	2,46	4	2,27			2	5,71	6	2,54	10	3,83
		Envenenamiento					1	0,82							3	1,27	2	0,77
		Rocería	2	0,86			1	0,82										8
5	Contaminación residuos sólidos	3	1,29	4	2,68	7	5,74							8	3,39	10	3,83	
6	Afectación del recurso suelo	Suelo	25	10,73	2	1,34	15	12,3	16	9,09			2	5,71	8	3,39	12	4,6
		Subsuelo	3	1,29	2	1,34	2	1,64	1	0,57					2	0,85		
7	Ubicación inadecuada de edificaciones	9	3,86			2	1,64	3	1,7									
8	Tenencia inadecuada de animales silvestres			2	1,34	1	0,82	2	1,14					8	3,39	18	6,9	
9	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas	9	3,86	3	2,01	3	2,46					1	2,86	3	1,27	2	0,77	
10	Deterioro de estructuras y edificaciones	Daños causados por árboles	1	0,43														
		Fallas de la infraestructura							1	0,57								
11	Otros	4	1,72	1	0,67	8	6,56	5	2,84	2	10,5	3	5,71	17	7,2	45	17,2	
TOTAL			233	100	149	100	122	100	176	100	19	100	35	8,57	236	100	261	100

Se presenta un mayor número de denuncias en las Direcciones Ambientales Regionales con sede en los Municipios de La Unión, Cartago y Cali, seguidos por los territorios que rodean e incluyen los Municipios de Buga, Palmira y Tuluá, son menos las denuncias en las regionales de Dagua y Buenaventura.

La jurisdicción de las Direcciones Ambientales Regionales son las siguientes: DAR Sur Occidente: zona rural de Cali y los municipios de Vijes, Yumbo y Jamundí con sus alrededores; DAR Sur Occidente: los municipios de Palmira, El Cerrito, Candelaria, Pradera y Florida; DAR Centro Norte, atiende los requerimientos de los municipios de Caicedonia, Sevilla, Bugalagrande, Andalucía, Trujillo, Río Frío y Tuluá; DAR Centro Sur, los municipios de Guadalajara de Buga, San Pedro, Ginebra, Guacarí, Yotoco y El Darién;

DAR Pacífico Oeste, el municipio de Buenaventura; DAR Pacífico Este: el municipio de Dagua, La Cumbre y Restrepo; DAR Norte, municipios de Ulloa, Alcalá, Ansermanuevo, Argelia, El Cairo, El Águila y Cartago; DAR BRUT, abarca los municipios de Bolívar, Roldanillo, La Unión, Toro, Versalles, El Dovio, Obando, La Victoria y Zarzal. Es así como quedan cubiertos los 42 municipios del Departamento del Valle del Cauca, jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca. En este momento, la CVC, viene efectuando los estudios y haciendo los cambios necesarios para que la jurisdicción de las Direcciones Ambientales Regionales se realice por cuencas hidrográficas, lo que veremos en los próximos meses.

1.4. Los **Derechos de Petición**, 894 en el 2013, como herramienta efectiva, antes de entrar en vigencia la Ley 1437 de 2011, era la figura usada por los ciudadanos para exigir respuestas en los términos perentorios que precisa la ley, presentan en sus escritos, bajo el título de derecho de petición, denuncias contra los recursos naturales y el medio ambiente, quejas, sugerencias, reclamos y solicitudes de licencias, concesiones de aguas, permisos de vertimientos, autorización para corte o poda de árboles, entre otros trámites; la mayoría de éstos se encuentran sujetos a una planificación y programación de visitas, de la cual se genera un informe o conceptos técnicos y ambientales, debiéndose respetar el derechos de turno, peticiones que algunas veces presentan de forma incompletas. En razón a lo descrito, muchos de estos radicados, son visualizados en el aplicativo de atención al usuario - Sistema Cross, como vencidos, desconociendo los peticionarios los tramites y procesos a que se deben ajustar, lo que puede traer inconformidad por parte del ciudadano.

#	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	2	0,22
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	18	2,01
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	1	0,11
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,22
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	26	2,91
2.	SECRETARÍA GENERAL	10	1,12
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	183	20,47
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	11	1,23
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	7	0,78
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	42	4,70
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	23	2,57

7.1	DAR SUR OCCIDENTE	256	28,64
7.2	DAR SUR ORIENTE	36	4,03
7.3	DAR CENTRO NORTE	31	3,47
7.4	DAR CENTRO SUR	92	10,29
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	16	1,79
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	28	3,13
7.7	DAR NORTE	49	5,48
7.8	DAR BRUT	61	6,82
	TOTAL	894	100

Una vez, entra en vigencia la Ley 1437 de 2011, Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, según 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 Corporación atiende todos los derechos de petición y solicitudes, respetando los derechos de turno, la programación de visitas, las condiciones o factores ambientales, los recursos, físicos y humanos disponibles, además de evaluar prioridades, que tiene que ver con la protección al medio ambiente y exigencias de los entes de control, despachos judiciales y demás entidades públicas.



- 1.5. En el transcurso del año 2013, ingresaron al Sistema CROSS cuatro (4) **sugerencias-recomendaciones**: la primera, tiene que ver con las medidas puestas por la CVC a la fundación SAFE, que brinda hogar a perros víctimas del maltrato y abandono. Se busca que la citada fundación realice prácticas adecuadas de manejo que no afecten los recursos naturales y el medio ambiente, la sugerencia tiene que ver con que la CVC apoye el objeto misional de esta fundación, lo que la Corporación viene haciendo con los profesionales y técnicos siguiendo el marco legal de protección ambiental, prestando las asesorías necesarias para que no se afecten los recursos naturales ni el medio ambiente; la segunda **sugerencia**, realmente tiene que ver con una solicitud de reunión para tratar asuntos de conflicto por uso de agua; otras de las sugerencias se relaciona con que se adopte un mapa de riesgos de la calidad de agua para consumo humano de la Asociación Vecinal de Aguas Calucé y la última de las recomendaciones, es un comunicado de la Contraloría, a través del cual solicitan la mayor colaboración frente a la auditoría que realizarían de la vigencia 2012.

La entidad actualmente cuenta con una herramienta al alcance de los ciudadanos, que es la Encuesta que Mide la Satisfacción de la Atención Prestada, donde pueden presentar sus sugerencias y/o recomendaciones. La Corporación sigue atenta y con toda disponibilidad para recibir las sugerencias-recomendadas e implementar las que sean viables, así continuamos validando el reconocimiento a nuestra gestión, lo que nos permite 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 el año 2013, 50 **Elogios**, que son registrados en el aplicativo, otros, se reciben personalmente, vía web, chat y redes sociales. Los elogios se dan por el cumplimiento de nuestra misión, “Somos la entidad encargada de **administrar los recursos naturales renovables** y el **medio ambiente** del Valle del Cauca, que como **máxima autoridad** ambiental y en alianza con **actores sociales** propende por un ambiente sano, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población y la competitividad de la región en el marco del **desarrollo sostenible**.”, como agradecimiento al cumplimiento propio de nuestras obligaciones, apoyando los programas y actividades ambientales, es la 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, Establecimientos

Educativos, Asociaciones y Organizaciones comprometidas con el Medio Ambiente, entre otras.

La CVC, agradece a los ciudadanos las palabras y manifestaciones de aprobación, motivación y apoyo a nuestra labor; continuamos “*Comprometidos con la vida*”

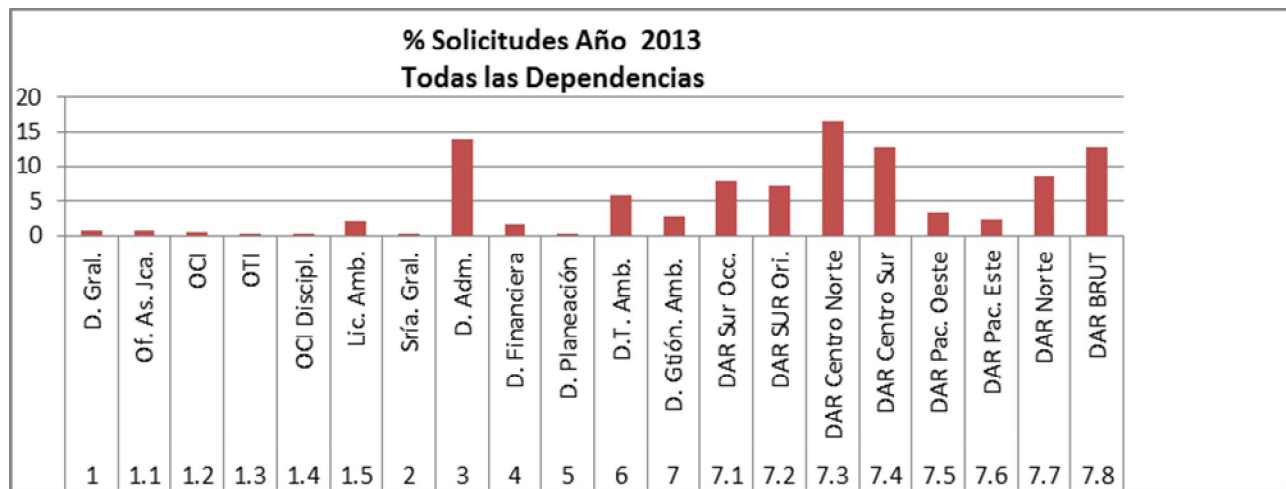
- 1.7. 10.812 **Solicitudes**, ingresaron en el año 2013 a la CVC, atendiendo dentro de nuestra área de jurisdicción los asuntos que tiene que ver con la protección y administración de los recursos naturales renovables y el medio ambiente, buscando el desarrollo sostenible de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, ejecutando las políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a la protección ambiental, así como dando cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio, como lo señala Ley 99 de 1993 y demás normas complementarias y relacionadas. Las solicitudes son presentadas en la sede principal, en la Ciudad de Santiago de Cali y/o en nuestras sedes regionales, ubicadas en los Municipios de Cartago, La Unión, Tuluá, Guadalajara de Buga, Palmira, Dagua y Buenaventura, y otras oficinas de CVC, en Sevilla, Jamundí y Yumbo.

Relacionamos a continuación, el número de solicitudes radicadas y relacionadas en el Sistema Cross, dirigidas a cada una de las dependencias, incluidas las presentadas a las áreas de apoyo:

#	DEPENDENCIA	SOLICITUD	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	68	0,63
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	80	0,74
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	40	0,37
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	3	0,03
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	0,06
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	223	2,06
2.	SECRETARÍA GENERAL	27	0,25
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1513	13,99
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	172	1,59
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	34	0,31
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	626	5,79
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	303	2,80

7.1	DAR SUR OCCIDENTE	838	7,75
7.2	DAR SUR ORIENTE	774	7,16
7.3	DAR CENTRO NORTE	1799	16,64
7.4	DAR CENTRO SUR	1381	12,77
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	359	3,32
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	251	2,32
7.7	DAR NORTE	925	8,56
7.8	DAR BRUT	1390	12,86
	TOTAL	10812	100

Muchas más solicitudes son entregadas directamente a los funcionarios cuando se encuentran en zonas rurales de nuestro Departamento, algunas de éstas son radicadas, otras son atendidas directa e inmediatamente; igual situación se presenta con las peticiones que se presentan a través del chat, de las redes sociales y el correo electrónico.



Como en los derechos de petición, también vemos un gran número de solicitudes presentadas a la Dirección Administrativa, área de apoyo, que además de solucionar los requerimientos sobre recursos físicos, también debe atender los relacionados con los recursos humanos y el área de nómina; solicitudes relacionadas con auxilios funerarios y educativos, certificaciones laborales, de bono pensional, sobre prestación sociales, pensiones y sustituciones pensionales, copias, requerimientos judiciales y de entes de control, como las peticiones elevadas por contratistas y proveedores, entre otros.

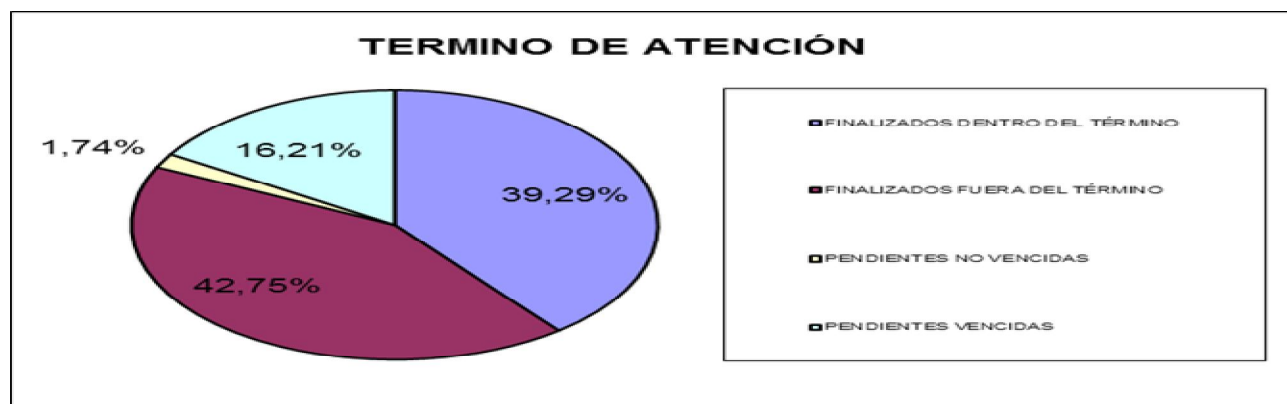
2. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TÉRMINO DE ATENCIÓN.

Del total de los casos presentados a las diferentes dependencias de la CVC, podemos observar cuantos han sido finalizados dentro y fuera del término que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, casos pendientes vencidos y no vencidos, información que está condicionada al tipo de solicitud, como a la forma como es ingresada o alimentada en el aplicativo de atención al usuario – Sistema Cross.

#	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
		No	%*
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	5143	39.29
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	5595	42.75
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	228	1.74
4	PENDIENTES VENCIDAS	2122	16.21
	TOTAL	13088	100

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

Tanto en el Cuadro anterior como la Gráfica que a continuación relacionamos, podemos observar que, si bien es cierto, la mayoría de los casos aparecen como finalizados fuera del término, no es cierto, esto tiene que ver con la explicación dada en el numeral 1.4., ya que el sistema está programado bajo los parámetros que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sobre los términos de atención para los derechos de petición, razón por la cual, también se ve un alto porcentaje de casos pendientes vencidos. La gran mayoría de trámites no pueden ser finalizados en los tiempos que se establecen en la *Ley 1437 de 2011*, pues se debe respetar el derecho de turno, la programación de visitas, el informe técnico y/o concepto ambiental, los recursos físicos y humanos, las situaciones ambientales y de orden público, como las prioridades ante otros requerimientos de entes de control o judiciales y las relacionadas con las protección a los recursos naturales y el medio ambiente.



La finalización de algunos casos, tiene que ver con el momento en que llega el documento al funcionario encargado de alimentar el aplicativo de atención al usuario – Sistema Cross, quien solo puede terminarlo cuando la respuesta ha llegado efectivamente al interesado; algunas de las peticiones deben ser atendidas por más de un área o dependencia, lo que en ocasiones termina con respuestas parciales o se requieren de otros términos, lo que genera una finalización fuera del término. Algunos de los casos que aparecen finalizados fuera del término o vencidos, son realmente atendidos en los tiempos que corresponden y que no se encuentran señalados en el sistema.

A continuación relacionamos el cuadro que muestra la Gestión de Solución de los Casos por Tipo de Casos y por Término de Atención, según datos que arroja el aplicativo de atención al usuario, todas las dependencias.

#	TIPO DE CASO	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
			No	%*
1	QUEJA	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	7	0,05
2	QUEJA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	12	0,09
3	QUEJA	PENDIENTES VENCIDAS	8	0,06
4	RECLAMO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1	0,01
5	RECLAMO	PENDIENTES VENCIDAS	2	0,02
6	RECLAMO	PENDIENTES NO VENCIDAS	1	0,01
7	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	649	4,96
8	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	406	3,10
9	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	PENDIENTES VENCIDAS	223	1,70
10	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	PENDIENTES NO VENCIDAS	19	0,15
11	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	511	3,90
12	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	159	1,21
13	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	211	1,61
14	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES NO VENCIDAS	13	0,10
15	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	2	0,02
16	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	2	0,02
17	ELOGIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	25	0,19
18	ELOGIO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	15	0,11
19	ELOGIO	PENDIENTES VENCIDAS	8	0,06
20	ELOGIO	PENDIENTES NO VENCIDAS	2	0,02
21	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	4492	34,32
22	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	4418	33,76

23	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	1711	13,07
24	SOLICITUD	PENDIENTES NO VENCIDAS	191	1,46
TOTAL			13088	100

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

Relacionamos el cuadro que muestra la Gestión de Solución de los Casos por Tipo de Casos y por Término de Atención, según datos que arroja el aplicativo de atención al usuario, en cada una de las dependencias.

#	TIPO DE CASO	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TIPO DE CASO Y POR TÉRMINO DE ATENCIÓN																			
			DIR. GRAL.		OF. ASE. JCA.		OF. CONT. INT.		OF. TEC. INF.		OF. CONT. INT. DISC.		LIC. AMB.		SEC. GRAL.		DIR. ADM.		DIR. FIN.		DIR. PLAN.	
			N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%
1	QUEJA	FDT								3	20			5	8,5							
2	QUEJA	FFT								3	20			1	1,7							
3	QUEJA	PV	1	1,5																		
4	QUEJA	PNV																				
5	RECLAMO	FDT																				
6	RECLAMO	FFT																				
7	RECLAMO	PV																				
8	RECLAMO	PNV																				
9	DARNMA*	FDT												9	15							
10	DARNMA*	FFT								1	6,7	1	0,4	1	1,7							
11	DARNMA*	PV	1	1,5								1	0,4	1	1,7							
12	DARNMA*	PNV																				
13	D. PETICIÓN	FDT			4	4				2	13	9	3,6	3	5,1	19	1,1	7	3,9	3	7	
14	D. PETICIÓN	FFT			13	13	1	2,4				17	6,8	3	5,1	142	8,5	4	2,2	4	9,3	
15	D. PETICIÓN	PV	2	2,9										4	6,8	19	1,1					
16	D. PETICIÓN	PNV	2	2,9	1	1										3	0,2					
17	SUG-REC	FDT																				
18	SUG-REC	FFT																				
19	SUG-REC	PV	1	1,5																		
20	SUG-REC	PNV																				
21	ELOGIO	FDT	1	1,5										4	6,8					2	4,7	
22	ELOGIO	FFT												1	1,7	2	0,1					
23	ELOGIO	PV																				
24	ELOGIO	PNV	1	1,5																		
25	SOLICITUD	FDT	1	1,5	7	7	11	27		3	20	84	34	5	8,5	645	39	121	66	17	40	
26	SOLICITUD	FFT	3	4,4	61	61	26	63	2	67	3	20	129	52	9	15	664	40	46	25	14	33
27	SOLICITUD	PV	53	77	13	13	3	7,3	1	33			4	1,6	11	19	142	8,5	4	2,2	2	4,7
28	SOLICITUD	PNV	3	4,4	1	1							5	2	2	3,4	29	1,7			1	2,3
TOTAL			69	100	100	100	41	100	3	100	15	100	250	100	59	100	1665	100	182	100	43	100

#	TIPO DE CASO	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TIPOS DE CASOS Y POR TÉRMINO DE ATENCIÓN																			
			DIR. TEC. AMB.		DIR. GEST. AMB.		DAR SUR OCC		DAR SUR ORI		DAR CENT. NORTE		DAR CENT. SUR		DAR PAC. OESTE		DAR PAC. ESTE		DAR NORTE		DAR BRUT	
			N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%
1	QUEJA	FDT													6	1,6					4	0,2
2	QUEJA	FFT													3	0,8					3	0,2
3	QUEJA	PV					3	0,2						4	0,3	10	2,6					
4	QUEJA	PNV																				
5	RECLAMO	FDT																				
6	RECLAMO	FFT																			1	0,1
7	RECLAMO	PV								1	0,1	1	0,1									
8	RECLAMO	PNV										1	0,1									
9	DARNMA*	FDT			2	0,6	32	2,4	53	5,6	99	5	24	1,6			5	1,6	106	8,8	51	3
10	DARNMA*	FFT					101	7,6	73	7,7	21	1,1	113	7,7			10	3,2	118	9,8	179	10
11	DARNMA*	PV	1	0,2			96	7,3	22	2,3	2	0,1	36	2,5			19	6,2	6	0,5	27	1,6
12	DARNMA*	PNV					4	0,3	1	0,1			3	0,2			1	0,3	6	0,5	4	0,2
13	D. PETICIÓN	FDT	5	0,8	6	1,8	55	4,2	14	1,5	20	1	9	0,6	5	1,3	2	0,7	29	2,4	11	0,6
14	D. PETICIÓN	FFT	28	4,2	13	4	129	9,8	18	1,9	11	0,6	38	2,6	4	1	15	4,9	17	1,4	37	2,2
15	D. PETICIÓN	PV	7	1	1	0,3	68	5,1	4	0,4			21	1,4	6	1,6	11	3,6	2	0,2	12	0,7
16	D. PETICIÓN	PNV	2	0,3	2	0,6	1	0,1	1	0,1			1	0,1							1	0,1
17	SUG-REC	FDT																				
18	SUG-REC	FFT																		1	0,1	
19	SUG-REC	PV																				
20	SUG-REC	PNV																				
21	ELOGIO	FDT	1	0,2	2	0,6						5	0,3	2	0,1	6	1,6			2	0,2	
22	ELOGIO	FFT	3	0,5	2	0,6						2	0,1	4	0,3						1	0,1
23	ELOGIO	PV					3	0,2						2	0,1			2	0,7		1	0,1
24	ELOGIO	PNV									1	0,1										
25	SOLICITUD	FDT	88	13	80	24	115	8,7	299	32	1348	69	291	20	129	34	20	6,5	593	49	536	31
26	SOLICITUD	FFT	297	44	162	49	409	31	353	37	401	20	609	41	65	17	49	16	271	22	715	42
27	SOLICITUD	PV	227	34	55	17	288	22	109	11	30	1,5	277	19	148	39	173	56	35	2,9	110	6,4
28	SOLICITUD	PNV	11	1,6	4	1,2	19	1,4	2	0,2	27	1,4	36	2,5	2	0,5	2	0,7	20	1,7	27	1,6
		TOTAL	670	100	329	100	1323	100	949	100	1968	100	1472	100	384	100	309	100	1206	100	1720	100

- FDT: Finalizados Dentro del Término - FFT: Finalizados Fura del Término - PV: Pendientes Vencidos - PNV: Pendientes No Vencidos

Algunas de las quejas, sugerencias y reclamos, en ocasiones no pueden ser finalizadas en tiempos que establezca la ley como “derechos de petición”, ya que pueden estar sujetas a recaudo de pruebas o evidencias, procesos de investigación, disponibilidad presupuestal, este último para atender algunas sugerencias.

3. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LAS TAREAS POR ESTADO.

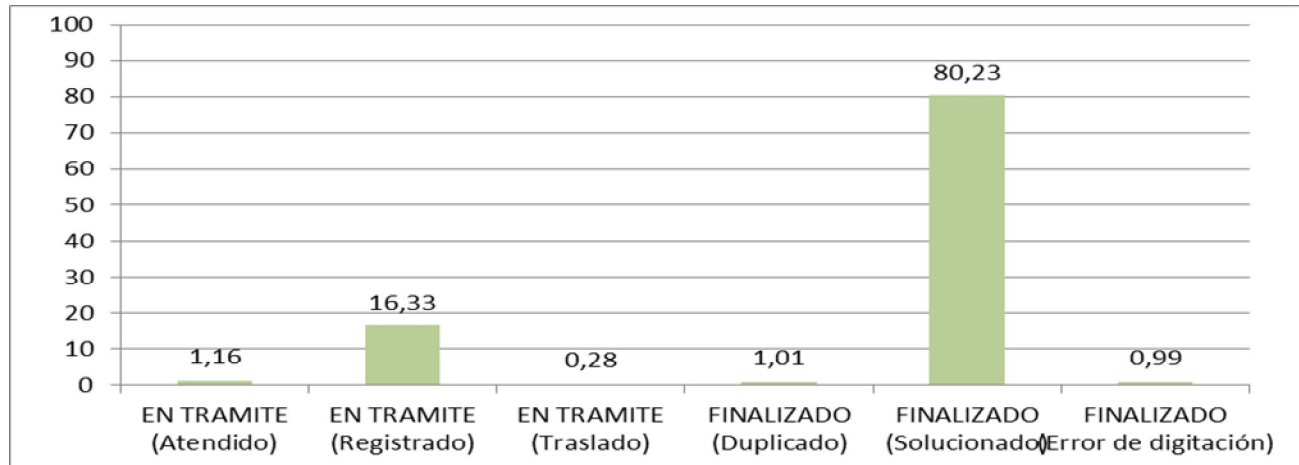
El aplicativo de atención al usuario también establece el número de casos que han sido direccionados a áreas que por su competencia no les corresponde atenderlo, lo que, como consecuencia daría un traslado de dependencia; el error de digitación se puede presentar cuando una ‘queja’ realmente corresponde a una denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, en el entendido de que la queja es la inconformidad que presenta un ciudadano o persona jurídica por el modo como fue atendido o por el actuar inadecuado de un funcionario o indebida prestación de un servicio; otro estado que se da en las tareas, es cuando un requerimiento es presentado en más de una ocasión, en ocasiones dirigido a diferentes dependencias, entregada en más de una de nuestras sedes o registrada varias veces en el correo o página web, es la situación de los casos duplicados; los casos atendidos son los que se les está dando algún tipo de seguimiento; los casos registrados son los que están dentro de los términos para ser atendidos o se encuentran vencidos sin atender dentro del aplicativo. A continuación podemos detallar esta información en el cuadro y la gráfica que relacionamos, para todas las dependencias:

#	ESTADO	ACUMULADO	
		No	%*
1	EN TRAMITE (Caso atendido)	152	1,16
2	EN TRAMITE (Caso registrado)	2137	16,33
3	EN TRAMITE (Traslado de dependencia)	36	0,28
4	FINALIZADO (Caso Duplicado)	132	1,01
5	FINALIZADO (Caso solucionado)	10501	80,23
6	FINALIZADO (Error de digitación)	130	0,99
TOTAL		13088	100

*% = Participación del total de tareas según su estado en el total de tareas generadas en la empresa.

Los casos que están en trámite y se registran como atendidos, obedecen también a los requerimientos que se encuentran 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-registrados, están a la espera de ser atendidos, según el aplicativo de atención al usuario – Sistema Cross, los que en la mayoría de las veces han tenido una respuesta de fondo, eficaz y oportuna, pero no ha sido actualizado en el aplicativo.

Gráfica de Gestión de Solución de las Tareas por Estado.



En el próximo cuadro podemos observar el comportamiento de cada una de las dependencias frente al total de requerimientos, según estado de la tarea.

ESTADO DE LA TAREA			EN TRAMITE			FINALIZADO			TOTALES
#	DEPENDENCIA	N/%	Caso Atendido	Caso Registrado	Traslado de Dependencia	Caso Duplicado	Caso Solucionado	Error de Digitación	
1.	DIRECCIÓN GENERAL	N°.	0	64	0	1	8	2	75
		%	0,00	85,33	0,00	1,33	10,67	2,67	100
1.1.	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	N°.	0	13	0	0	85	0	98
		%	0	13,26	0	0	86,73	0	100
1.2.	OFICINA CONTROL INTERNO	N°.	0	3	0	0	38	0	41
		%	0	7,32	0	0	92,68	0	100
1.3.	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y TELEC.	N°.	0	1	0	0	2	0	3
		%	0	33,33	0	0	66,67	0	100
1.4.	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	N°.	0	0	0	0	15	0	15
		%	0	0	0	0	100	0	100
1.5.	GRUPO LICENCIAS AMBIENTALES	N°.	0	9	0	0	240	2	251
		%	0	3,6	0	0	95,6	0,8	100
2.	SECRETARÍA GENERAL	N°.	0	17	0	9	20	13	59
		%	0	28,81	0	15,25	33,9	22,03	100
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	N°.	2	198	0	9	1469	20	1698
		%	0,12	11,66	0,00	0,53	86,51	1,18	100
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	N°.	0	0	0	0	171	12	183
		%	0	0	0	0	93,41	6,59	100
5.	DIRECCIÓN PLANEACIÓN	N°.	0	2	0	0	41	0	43
		%	0	4,65	0	0	95,35	0	100
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	N°.	15	223	8	2	420	5	673
		%	2,24	33,13	1,19	0,3	62,39	0,75	100

7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	N°.	9	53	1	1	268	0	332
		%	2,74	15,81	0,3	0,3	80,85	0	100
7.1.	DAR SUR OCCIDENTE	N°.	0	468	16	4	843	4	1335
		%	0	35,15	1,13	0,3	63,11	0,3	100
7.2.	DAR SUR ORIENTE	N°.	2	139	2	12	804	1	960
		%	0,21	14,23	0,21	1,16	84,09	0,11	100
7.3.	DAR CENTRO NORTE	N°.	1	58	0	24	1872	6	1961
		%	0,05	3	0	1,22	95,43	0,3	100
7.4.	DAR CENTRO SUR	N°.	70	429	3	26	1166	4	1698
		%	4,12	25,27	0,18	1,53	68,67	0,24	100
7.5.	DAR PACÍFICO OESTE	N°.	1	163	2	4	223	7	400
		%	0,25	40,75	0,5	1	55,75	1,75	100
7.6.	DAR PACÍFICO ESTE	N°.	16	197	3	6	98	3	323
		%	4,95	60,99	0,93	1,86	30,34	0,93	100
7.7.	DAR NORTE	N°.	9	63	1	12	1118	15	1218
		%	0,75	4,89	0,08	0,91	92,21	1,16	100
7.8.	DAR BRUT	N°.	47	133	1	23	1478	40	1722
		%	2,73	7,73	0,06	1,34	85,81	2,33	100

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

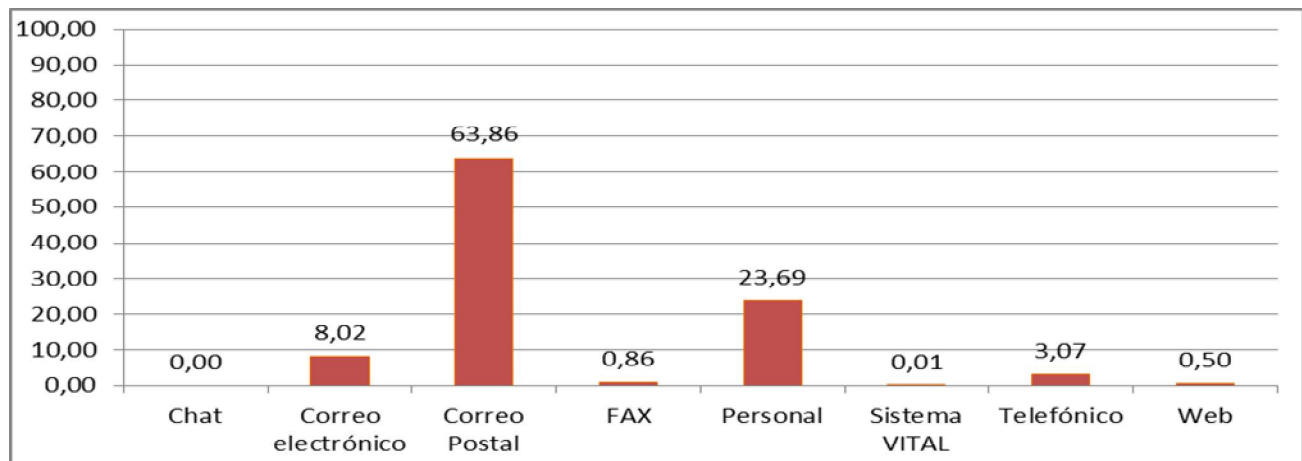
A continuación se visualiza el cuadro que genera el Sistema Cross – Aplicativo de Atención al Usuario, sobre la recepción de los casos (Medio y Tipo) en un consolidado de todas las dependencias para el año 2013, donde se evidencian los medios que con mayor frecuencia utilizan las personas para acceder a la Entidad y presentar sus requerimientos.

#	MEDIO DE RECEPCIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	D. DE PETICIÓN	SUGERENCIA RECOMIENDA	ELOGIO	SOLICITUD	TOTAL
1	Chat	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Correo electrónico	0	0	42	13	0	3	992	1050
3	Correo Postal	12	4	527	748	2	35	7030	8358
4	FAX	0	0	9	5	0	0	98	112
5	Personal	7	0	371	113	1	12	2596	3100
6	Sistema VITAL	0	0	0	0	0	0	1	1
7	Telefónico	2	0	320	5	0	0	75	402
8	Web	6	0	28	10	1	0	20	65
TOTAL		27	4	1297	894	4	50	10812	13088

De los 13.088 casos que entraron en el año 2013, 8.358 han sido allegados a través del Correo Postal, lo que equivale al 63.83% del total de los medios de recepción con que elevan su solicitudes los ciudadanos, es el medio a través del cual las personas sienten más 'seguridad' de que su petición será atendido, considerando que cuenta con la certificación de haberlo presentado su escrito; continua en volumen de requerimientos los

que se presentan de forma personal (3.100), ya sea en las sedes de la Corporación o en las cabeceras municipales, a través de los funcionarios que mantienen en la zona rural; el uso del correo electrónico sigue en aumento, prueba de la confiabilidad que generan las nuevas tecnologías de comunicación.

Los ciudadanos y usuarios también cuentan con el acceso a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, a través del Chat y las redes sociales (Twitter: @CvcAmbiental y 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. La ciudadanía en general, también obtiene respuestas y aumentan sus conocimientos e inquietudes a través de nuestros informativos que se transmite en la televisión regional y que son colgados en el canal youtube.com.



La Gráfica muestra en porcentajes el medio de recepción de los casos recibidos en todas las dependencias.

5. CONCLUSIONES

Se recibieron en el año 2013, mil noventa y nueve (1.099) requerimientos más que en el año 2012; disminuyeron las quejas, 27 frente a 42 del año 2012, aumentaron las solicitudes, en más de 900 y las denuncias, más de 250, disminuyeron los derechos de petición, casi en 100 y se mantuvieron los reclamos y las sugerencias. Muchos otros casos no quedaron registrados o se perdieron en el sistema por inconvenientes de energía, con el servidor de red y problemas de funcionamiento con algunos aplicativos, como el de atención al usuario – Sistema CROSS, que es la herramienta que genera el presente informe. Algunas Direcciones Ambientales Regionales se vieron más afectadas que otras

por estas situaciones, fueron los casos de las DAR Norte, Sur Oriente y Pacífico Este, esta última en mayor dimensión, ya que en el transcurso del segundo semestre del año no les fue posible grabar los casos por fallas en el servidor de red, lo que impedía alimentar las actuaciones en el Sistema CROSS. Por las demás, los valores de los parámetros hablan por sí solos, donde observamos unas áreas y regionales más comprometidas que otras, en la forma de actualizar sus actuaciones en el aplicativo.

Es relevante informar que los 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 de los casos y los totales registrados. En todo momento se está ingresando, actualizando y finalizando casos, teniendo márgenes de aproximadamente 90 días para modificarse.

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 siguen en aumento, esto como prueba de efectividad al hacer llegar sus peticiones y recibir sus respuestas por este medio.

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 los procedimientos se encuentran sujetos a términos que se pueden ver afectados por factores externos y ajenos a nuestra disponibilidad.

El Gobierno Nacional, por medio del programa Gobierno en línea, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, coordina las estrategias de Gobierno, con el fin de buscar un Estado más eficiente, transparente y participativo, como así, prestar un mejor servicio, aprovechando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, permitiendo a los ciudadanos acceder y exigir una atención efectiva y oportuna a sus peticiones y/o necesidades. Por lo que se invita a que, en la medida de lo posible, se haga uso de las herramientas tecnológicas a su alcance.

6. RECOMENDACIÓN.

Con el fin de contribuir al fortalecimiento de la confianza en la Administración Pública Nacional y buscando satisfacer las necesidades de los ciudadanos frente a nuestra misión, cada día debemos mejorar nuestra gestión y fortalecer los medios de atención, como de acceso a la Corporación por parte usuarios y ciudadanos en general; usemos adecuadamente herramientas y elementos que la entidad pone al alcance de funcionarios

Página 22 de 22

y ciudadanos, y en lo posible, contar con el apoyo necesario y oportuno en el momento en que estos sistemas de información y tecnológicos fallen o dejen de funcionar.

Atentamente

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”)