

ASUNTO:	Informe de Gestión-Consolidado PQSR, Primer Trimestre de 2013, según Aplicativo de Atención al Usuario - Sistema Cross
FECHA:	Santiago de Cali, mayo 06 de 2013

Por medio del presente documento se presenta el informe de gestión frente a los diferentes requerimientos, como: Derechos de Petición, Solicitudes, Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Recomendaciones y Elogios que han ingresado a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, en el primer trimestre del año 2013 y que han sido allegados por personas naturales y jurídica en las diferentes direcciones ambientales regionales de la Entidad, requerimientos dirigidos tanto a la parte misional como a las áreas de apoyo.

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página.</b>
1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS	2
1.1. Quejas.	2
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 TERMINO DE ATENCIÓN	8
3. RECEPCIÓN DE LOS CASOS. (Medio y Tipo)	10
4. CONCLUSIÓN.	11

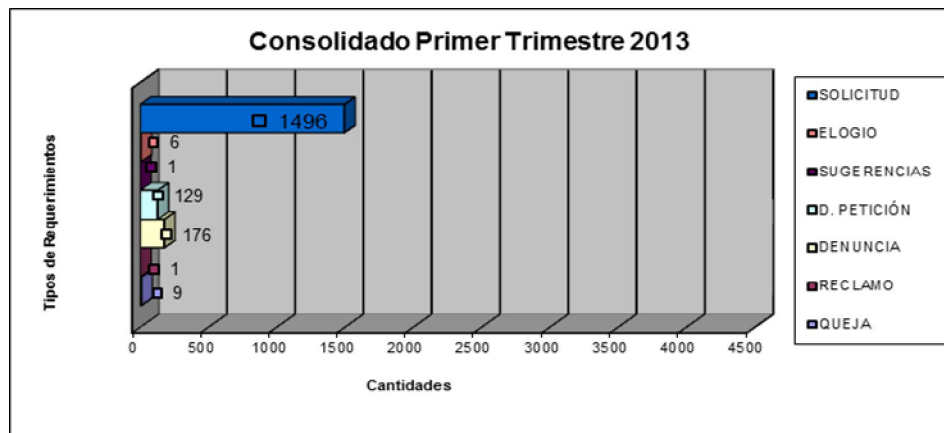
El informe contiene un compendio de la gestión realizada por la Corporación en la atención a los diferentes tipos de requerimientos que han sido cargados en el Aplicativo Atención al Usuario – Sistema CROSS, con el cual se efectúa el correspondiente seguimiento, sistema que arrojó los siguientes datos, poniendo en conocimiento que dicho sistema presentó inconvenientes de funcionamiento en el

mes de febrero, continuando con algunas inconsistencias al envío del presente informe:

## 1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

#	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		N°	%
1	QUEJA <sup>1</sup>	9	0.50
2	RECLAMO <sup>2</sup>	1	0.06
3	DENUNCIA <sup>3</sup> ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	176	9.68
4	DERECHO DE PETICIÓN	129	7.10
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	1	0.06
6	ELOGIO	6	0.33
7	SOLICITUD	1496	82.29
	TOTAL	1818	100

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; 1.818 requerimientos que fueron registrados en el aplicativo, fueron presentados a la Corporación en los primeros tres meses del año 2013, los que hacen referencia a lo siguiente:



1.1. Nueve (9) **quejas** registradas; cuatro (4) se registraron por error de digitación; cuatro (4) quejas se presentaron por la falta de inmediatez en la respuesta y actuación frente a la solicitud elevada, se generan por el

<sup>1</sup> "Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones."

<sup>2</sup> "Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud."

<sup>3</sup> "Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético-profesional." Según nuestra competencia, se presentan por actos contra los recursos naturales y/o el medio ambiente.

desconocimiento del respeto al derecho de turno, como a la falta de personal y recursos adecuados ante el volumen de peticiones; se presente una (1) quejas, que fue repetitiva en razón al correo electrónico enviado por el representante legal de la fundación SAFE, donde exhorta a 'quejarse' contra la actuación propia de la CVC, por haberlos requerido ante las condiciones, prácticas y manejo que dicha fundación se encontraba realizando en su sede, debiendo actuar la CVC, de conformidad a las normas que la regulan. La Oficina de Control Interno Disciplinario, de encontrar argumentos y pruebas que soporten las quejas descritas, inicia la investigación respectiva y aplica la sanción a que haya lugar, respetando los procedimientos y lineamientos normativos.

- 1.2. El único **Reclamo** que fue registrado en el primer trimestre, en realidad hace referencia a una solicitud, donde se busca la reliquidación del cobro por concesión según el uso, en razón a que, manifiesta la usuario, se está facturando el segundo semestre del año 2012 y solo se hizo uso de la concesión los últimos quince días del mes de diciembre. En algunas ocasiones, de no existir evidencia al respecto, no se puede acceder a lo solicitado.
- 1.3. Ciento setenta y seis (176) **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, se registraron en el primer trimestre del año 2013, 9.68% del total de tipo de casos recibidos; siguen siendo la afectación al recurso bosque, como a árboles aislados que se encuentran en los municipios la razón del mayor número de denuncias presentadas en éste trimestre, afectados por la tala y fuertes aguaceros con tormentas eléctricas que han afectado varios árboles ubicados en zonas residenciales y que por su deterioro pueden ocasionar algunos daño, otros son podados ó talados sin autorización, lo que deteriora el medio ambiente; los fuertes olores y la contaminación por ruido ha sido otro de los factores que ha suscitado las denuncias presentadas por los ciudadanos. La CVC frente a estas situaciones actúa de inmediato, procurando la defensa y protección del medio ambiente.

## CLASIFICACIÓN POR TIPO

#	Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y/o el Medio Ambiente	ACUMULADO				
		No	%*	E	E%	
1	Contaminación hídrica	Aguas residuales	14	7.95	20	11.36
		Residuos sólidos	4	2.27		

*Comprometidos con la vida*



2	Deterioro de estructuras y edificaciones (subtipos)		1	0.57	1	0.57
3	Otros	No aplica	2	1.14	27	15.34
4	Contaminación atmosférica	Olores	13	7.39	32	18.18
		Ruido	13	7.39		
		Material particulado	5	2.84		
5	Conflicto por Uso del Agua	No aplica	11	6.25	12	6.82
6	Afectación del recurso bosque	Tala	53	30.11	66	37.50
		Incendio	8	4.55		
		Anillamiento	1	0.57		
7	Contaminación por residuos sólidos	No aplica	4	2.27	4	2.27
8	Afectación del recurso suelo	Suelo	7	3.98	8	4.55
		Subsuelo	1	0.57		
9	Ubicación inadecuada de edificaciones	No aplica	2	1.14	2	1.14
10	Tenencia inadecuada de animales silvestres	No aplica	2	1.14	2	1.14
11	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas	No aplica	1	0.57	2	1.14
		TOTAL	142	100	176	100

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

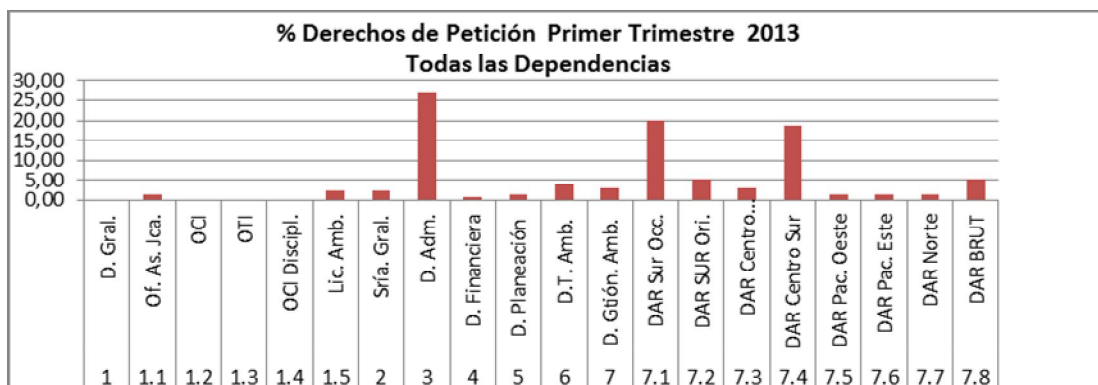
- 1.4. 7.10% del total de casos registrados, corresponden a **Derechos de Petición**, presentados por los usuarios, como denuncias de actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, solicitando autorizaciones, visitas, concesión de uso de agua y trámites administrativos, requerimientos que allegan en este formato, en busca de una pronta respuesta; los casos son atendidos, respetando el derecho de turno; para las visitas y/o autorizaciones de poda, como otros aspectos, se someten a una programación de visita que se refleja en un informe y concepto técnico; por razones de recursos y procedimientos no es posible dar una respuesta de fondo en el tiempo que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

#	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	0	0,00
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	1,55
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	0	0,00
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0,00
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	3	2,33
2.	SECRETARÍA GENERAL	3	2,33
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	35	27,13



4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,78
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	2	1,55
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	5	3,88
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	4	3,10
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	26	20,16
7.2	DAR SUR ORIENTE	7	5,43
7.3	DAR CENTRO NORTE	4	3,10
7.4	DAR CENTRO SUR	24	18,60
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	2	1,55
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	2	1,55
7.7	DAR NORTE	2	1,55
7.8	DAR BRUT	7	5,43
	TOTAL	129	100

El Derecho de Petición, es la forma como el ciudadano presenta su solicitud o denuncia, en ocasiones de forma “coercitiva”, con el fin de presionar una respuesta en tiempo específico y así obtener de manera más pronta una información o actuación por parte de la Entidad. Una vez entra en vigencia la Ley 1437 de 2011, en la cual, según su 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, en la medida de lo posible, a los términos fijados, teniendo en cuenta la naturaleza de las peticiones.



*Comprometidos con la vida*

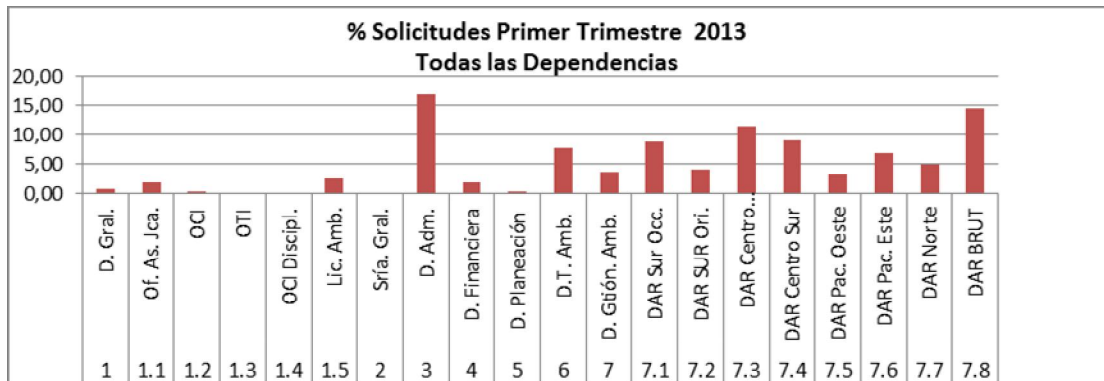
Se observa un gran porcentaje de peticiones dirigidas a la Dirección Administrativa, que tiene que ver con requerimientos que presentan usuarios internos, funcionarios y exfuncionarios, como algunos entes de control, administradoras de fondos de pensiones, riesgos profesionales y prestadoras del servicio de salud, además de los despachos judiciales que adelantan procesos en que la CVC hace parte o puede prestar su apoyo.

- 1.5. La **sugerencias o recomendaciones** presentada por un ciudadano en este trimestre, tiene que ver con la fundación SAFE, que brinda hogar a perros víctimas del maltrato y abandono; sugerencia que se genera a raíz del requerimiento que hace la CVC, para que en la sede donde funciona esta fundación se den practicas adecuadas de manejo frente a la protección de los recursos naturales y el medio ambiente. La CVC, con sus profesionales y técnicos presta el apoyo necesario para que la fundación realice sus labores dentro del marco legal ambiental.
- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió entre los meses de enero, febrero y marzo, seis (6) **Elogios**, que se han dado por la actuación inmediata de nuestros funcionarios ante las denuncias; por los acompañamientos que realiza la CVC, a diferentes eventos y actividades educativas que Colegios y Corregimientos solicitan y reciben por parte de esta Entidad, como por el envío y entrega de publicaciones, además del saludo de bienvenida y felicitaciones que hace la Asociación de Parteras Unidas del Pacífico - ASOPARUPA al nuevo director territorial de la DAR Pacífico Oeste. No son otras las razones, que por el cumplimiento de nuestra función, nos elogias los ciudadanos y agrupaciones, pues es nuestra gestión en razón a nuestra misión y compromiso social. Agradecemos a la comunidad y diferentes actores sociales sus cartas, mensajes y palabras de apoyo y reconocimiento a nuestra labor.
- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en este trimestre del año, 1.496 en total, lo que representa el 82.29% de los casos, están relacionadas tanto con el aspecto misión como de apoyo de la entidad, contando con el personal calificado para ser atendidas de forma clara, precisa y eficaz. A continuación listamos el número de solicitudes que reporta el Sistema Cross.



	DEPENDENCIA	SOLICITUD	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	13	0,87
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	29	1,94
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	5	0,33
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0,00
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	37	2,47
2.	SECRETARÍA GENERAL	4	0,27
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	253	16,91
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	29	1,94
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	6	0,40
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	116	7,75
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	55	3,68
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	133	8,89
7.2	DAR SUR ORIENTE	61	4,08
7.3	DAR CENTRO NORTE	172	11,50
7.4	DAR CENTRO SUR	137	9,16
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	49	3,28
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	104	6,95
7.7	DAR NORTE	75	5,01
7.8	DAR BRUT	218	14,57
	TOTAL	1496	100

Entre las solicitudes, se encuentran registrados los requerimientos que presentan los entes de control, entidades públicas y privadas, despacho judiciales, funcionarios y exfuncionarios de la entidad y la ciudadanía en general; es en las Direcciones Ambientales Regionales que se presentan la mayoría de las solicitudes, sin olvidar la Dirección Técnica Ambiental y la Dirección de Gestión Ambiental; la Dirección Administrativa recibe en su mayoría, las peticiones sobre certificaciones laborales y de prestación de servicios de los contratistas, como el reconocimiento de sustituciones pensionales y auxilios funerarios, entre otras.

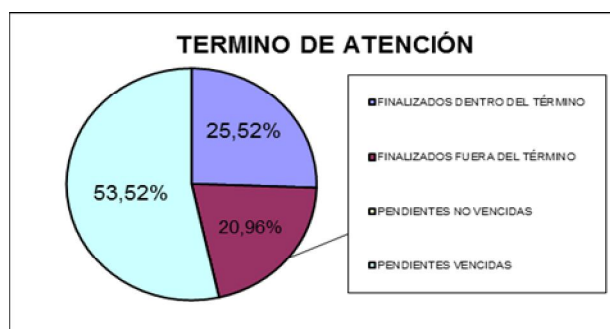


## 2. POR GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS - TÉRMINO DE ATENCIÓN.

#	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
		N°	%
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	464	25.52
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	381	20.96
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	0	0.00
4	PENDIENTES VENCIDAS	973	53.52
	TOTAL	1818	100

En la columna de 'ACUMULADO' no registra casos 'PENDIENTES NO VENCIDOS', en razón a que para la fecha en que se generó el presente reporte, la máxima fecha de vencimiento de los radicados en el citado trimestre ya habían caducado, por lo tanto, de no haber sido atendidos en los términos señalados por la ley, pasar a la lista de los casos pendientes vencidos.

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 maneja el aplicativo y no han sido actualizados, además de los problemas con el servidor y con el aplicativo que se siguen presentando, sin que a la fecha se haya tenido alguna solución.



*Comprometidos con la vida*



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 establecer en los términos perentorios que ordena el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 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).

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 ATENCION	ACUMULADO	
			No	%*
1	QUEJA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	5	0,28
2	QUEJA	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1	0,06
3	QUEJA	PENDIENTES VENCIDAS	3	0,17
4	RECLAMO	PENDIENTES VENCIDAS	1	0,06
5	DENUNCIA *	PENDIENTES VENCIDAS	87	4,79
6	DENUNCIA *	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	57	3,14
7	DENUNCIA *	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	32	1,76
8	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	24	1,32
9	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	28	1,54
10	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	77	4,24
11	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1	0,06
12	ELOGIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	5	0,28
13	ELOGIO	PENDIENTES VENCIDAS	1	0,06
14	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	373	20,52
15	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	804	44,22
16	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	319	17,55
		TOTAL	1818	100

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

1. Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y/o el Medio Ambiente

El estado y tiempos tomados por el sistema esta 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, sobre este último, reitero, se han presentado algunos inconvenientes.

### 3. POR MEDIO Y TIPO DE RECEPCIÓN DE LOS CASOS.

Sigue siendo el correo postal el medio más usado por los ciudadanos para hacer llegar sus requerimientos, seguido de los que presentan los ciudadanos de forma personal; las solicitudes vía correo electrónico, en su mayoría obedecen a clientes internos, en busca de certificaciones laborales, sin embargo, cada vez son más los ciudadanos que están utilizando este medio para presentar sus solicitudes y denuncias.

A continuación relacionamos el cuadro que muestra el aplicativo de atención al usuario, donde se puede evidenciar cuales son los medios que con mayor frecuencia utilizan las personas para acceder a la Entidad.

	MEDIO DE RECEPCIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA <sup>1</sup>	DERECHO DE PETICIÓN	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	ELOGIO	SOLICITUD	TOTAL
1	Correo electrónico	0	0	7	1	0	0	117	125
2	Correo Postal	1	1	46	115	0	4	971	1138
3	FAX	0	0	2	1	0	0	18	21
4	Personal	3	0	71	8	0	2	376	460
5	Telefónico	0	0	41	0	0	0	8	49
6	Web	5	0	9	4	1	0	6	25
	TOTAL	9	1	176	129	1	6	1496	1818

1. Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y/o el Medio Ambiente

Los registros antes citados, pueden presentar variables en razón a inconvenientes de conexión y pérdida de información por daños sufridos en el disco duro del que depende el aplicativo,

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. A través de estos medios se resuelven innumerables inquietudes, peticiones, denuncias, quejas, reclamos y demás requerimientos que nuestros seguidores, presentan a la Corporación, incluido nuestros informativos colgados en el canal youtube.com; los registros de visitas, trinos no se reflejan en el presente informe, pero pueden ser consultados en dichos medios.

*Comprometidos con la vida*

#### 4. CONCLUSIONES

Los requerimientos presentados en este primer trimestre del año 2013 (1.818), disminuyeron, en comparación a los radicados en el primer trimestre del año 2012 (2.503), representativamente ante las solicitudes, conservándose un margen similar frente a las quejas, denuncias ambientales, reclamos, elogios y sugerencias-recomendaciones; los derechos de petición disminuyen en un 50% aproximadamente. Dicha diferencia puede obedecer a los inconvenientes que se vienen teniendo con el aplicativo de atención al usuario – Sistema Cross, que ha dificultado el registro de casos, como su finalización.

Se mantiene una constante en las denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, significativas por la afectación del recurso bosque en cuanto a la tala, seguido de la contaminación atmosférica e hídrica, no siendo difícil vaticinar sobre el futuro de éste Departamento.

La CVC atiende todas y cada una de las peticiones presentadas por los ciudadanos; no todas los requerimientos pueden ser atendidos de forma clara, concreta y de fondo, dentro de los términos perentorios que reglamenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ya que muchas de las solicitudes se atienden respetando el derecho de turno y de conformidad a la disponibilidad de los recursos y el comportamiento de factores externos como internos, que pueden ser modificados por diferentes circunstancias.

Las tecnologías del último siglo, como la reglamentación y lineamientos que hace el Gobierno Nacional, permiten 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 actuales.

Atentamente,

Oficina de Atención al Usuario  
Grupo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Documental  
Secretaría General – CVC.

**Copia para:**

- Oficina de Control Interno CVC.
- Dirección de Planeación CVC .
- Entes de Control que lo requieran

*El presente informe es colgado en la página web de la CVC, [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co) - Gestión Corporativa – Informes de Gestión–informes sobre peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos realizados a la CVC.*