

ASUNTO:	Informe de Gestión-Consolidado PQSR, Segundo Trimestre de 2013, según Aplicativo de Atención al Usuario - Sistema Cross
FECHA:	Santiago de Cali, julio 10 de 2013

Por medio del presente documento se publica el informe de gestión frente a los requerimientos presentados por los ciudadanos, como: Derechos de Petición, Solicitudes, Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Recomendaciones y Elogios, que ingresaron a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, en el segundo trimestre del año 2013.

CONTENIDO	Página.
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.	5
1.6. Elogios.	5
1.7. Solicitudes.	5
2. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TERMINO DE ATENCIÓN	7
3. RECEPCIÓN DE LOS CASOS. (Medio y Tipo)	9
4. CONCLUSIÓN.	10

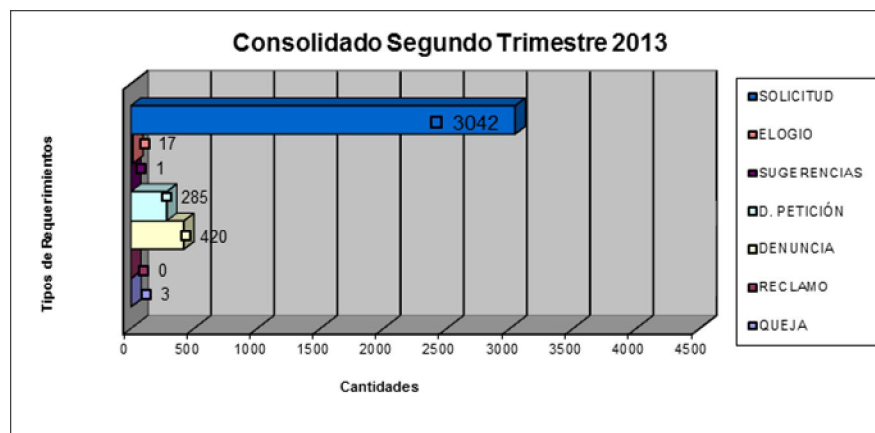
El informe contiene un compendio de la gestión realizada por la Corporación en atención a los diferentes tipos de requerimientos que han sido cargados en el Aplicativo Atención al Usuario – Sistema Cross, con el cual se efectúa la correspondiente medición y seguimiento, sistema que arrojó los siguientes datos, no sin antes advertir que se presentaron inconvenientes de funcionamiento, en dicho sistema, que aun refleja algunas inconsistencias al momento de expedir el presente informe:

Comprometidos con la vida

1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

#	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		No	%*
1	QUEJA	3	0,08
2	RECLAMO	0	0,00
3	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO	420	11,15
4	DERECHO DE PETICIÓN	285	7,56
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	1	0,03
6	ELÓGIO	17	0,45
7	SOLICITUD	3042	80,73
	TOTAL	3768	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; 3.768 requerimientos que fueron registrados en el aplicativo, presentados a la Corporación en los meses de abril, mayo y junio del año 2013, los que hacen referencia a lo siguiente:



- 1.1. Tres (3) **quejas** registradas; dos en razón a la falta de respuesta dentro del término que establece la ley, la otra queja, al parecer se presenta por confusión de funcionarios, que pertenecían a otra entidad, no a la CVC. La Oficina de Control Interno Disciplinario, ya abrió los expedientes respectivos y de encontrar argumentos y pruebas que soporten las quejas descritas, inicia la investigación respectiva y aplicará la sanción a que haya lugar,

respetando los procedimientos y lineamientos que establece la ley sobre esta materia.

- 1.2. No se registró ningún **reclamo** en lo corrido del segundo trimestre del año 2013.
- 1.3. Cuatrocientos veinte (420) **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, se registraron en el segundo trimestre del año 2013, 11.15% del total de tipo de casos recibidos; siendo en este trimestre, la Contaminación Atmosférica por olores y ruido, la mayor manifestación de los ciudadanos en miras a proteger el medio ambiente, seguido de la afectación al recurso bosque, por causa de la tala, sin ser menos importante las alertas por contaminación hídrica y la afectación del recurso suelo. La CVC, siendo fiel a su misión, actúa de manera inmediata, en defensa y protección de nuestros recursos naturales.

CLASIFICACIÓN POR TIPO

	Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y/o el Medio Ambiente	ACUMULADO				
		No	%*	E	E%	
1	Contaminación hídrica	Aguas residuales	41	9,76	63	15,00
		Residuos sólidos	21	5,00		
2	Deterioro de estructuras y edificaciones (subtipos)	Fallas de la infraestructura	1	0,24	1	0,24
3	Otros	No aplica	13	3,10	27	6,43
4	Contaminación atmosférica	Olores	64	15,24	129	30,71
		Material particulado	12	2,86		
		Ruido	53	12,62		
5	Conflicto por Uso del Agua	No aplica	14	3,33	17	4,05
6	Afectación del recurso bosque	Tala	95	22,62	115	27,38
		Incendio	8	1,90		
		Anillamiento	1	0,24		
		Envenenamiento	2	0,48		
		Rocería	2	0,48		
7	Contaminación por residuos sólidos	No aplica	9	2,14	13	3,10
8	Afectación del recurso suelo	Suelo	23	5,48	29	6,90
		Subsuelo	6	1,43		
9	Ubicación inadecuada de edificaciones	No aplica	2	0,48	3	0,71
10	Tenencia inadecuada de animales silvestres	No aplica	7	1,67	13	3,10
11	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas	No aplica	7	1,67	10	2,38
		TOTAL	381	100	420	100

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



- 1.4. 7.56% 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; éstos requerimientos presentados bajo esta figura, busca una pronta respuesta, las que se dan en la medida de lo posible, ya que debemos respetar la programación según el derecho de turno, evaluando prioridades, condicionados a los factores ambientales y los recursos disponibles de la Entidad, para algunos de los casos.

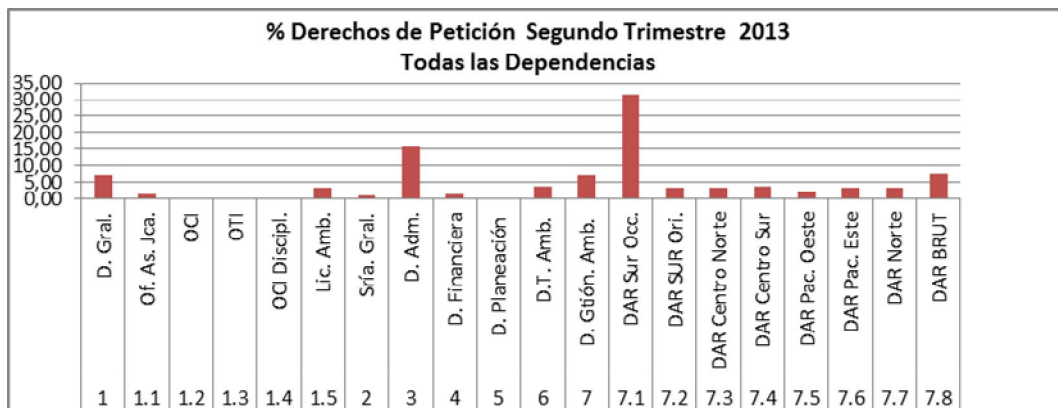
#	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	20	7,02
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	4	1,40
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	0	0,00
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,35
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	10	3,51
2.	SECRETARÍA GENERAL	3	1,05
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	45	15,79
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	4	1,40
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	1	0,35
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	11	3,86
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	20	7,02
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	90	31,58
7.2	DAR SUR ORIENTE	9	3,16
7.3	DAR CENTRO NORTE	10	3,51
7.4	DAR CENTRO SUR	11	3,86
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	6	2,11
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	9	3,16
7.7	DAR NORTE	9	3,16
7.8	DAR BRUT	22	7,72
	TOTAL	285	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:

Comprometidos con la vida



“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.



- 1.5. La **sugerencia o recomendación** que registra el informe de gestión en este trimestre, es realmente una solicitud, presentada por el usuario, en razón a un conflicto por uso del agua, donde sugiere la realización de una reunión para tratar el tema.
- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió entre los meses de abril, mayo y junio, diecisiete (17) **elogios**, que fueron registrado como el reconocimiento a la gestión propia de nuestra misión; los elogios han sido recibidos por el apoyo que la CVC presta a las actividades que organizan Consejos Comunitarios, Centro de Educación, Jornadas Ambientales, Asistencia a Eventos, además de los agradecimientos por material didáctico y vegetal que entrega la Corporación a sus seguidores y la atención inmediata y efectiva que requieren los usuarios.
- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en este trimestre del año, 3.042 en total, lo que representa el 80.73% de los casos, están relacionadas tanto con el aspecto misión como a los procesos que apoyan a la gestión de la

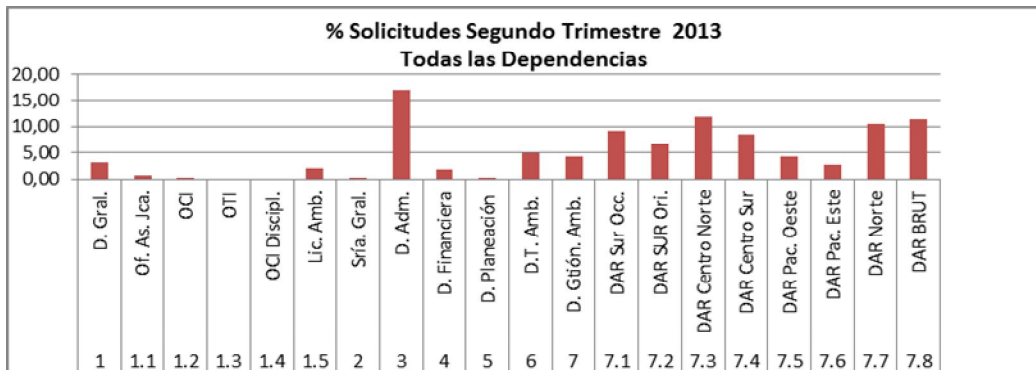
Comprometidos con la vida



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	86	3,13
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	18	0,65
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	1	0,04
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0,00
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	55	2,00
2.	SECRETARÍA GENERAL	7	0,25
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	471	17,12
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	52	1,89
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	6	0,22
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	137	4,98
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	119	4,33
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	252	9,16
7.2	DAR SUR ORIENTE	186	6,76
7.3	DAR CENTRO NORTE	326	11,85
7.4	DAR CENTRO SUR	234	8,51
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	117	4,25
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	76	2,76
7.7	DAR NORTE	293	10,65
7.8	DAR BRUT	315	11,45
	TOTAL	2751	100

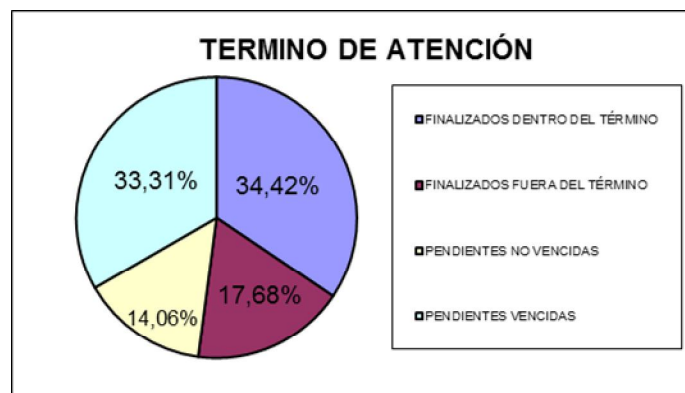
Entre las solicitudes, se encuentran registrados los requerimientos que presentan los entes de control, entidades públicas y privadas, despacho judiciales, funcionarios y exfuncionarios de la entidad y la ciudadanía en general; es en las Direcciones Ambientales Regionales que se presentan la mayoría 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	
		No	%*
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1297	34,42
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	666	17,68
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	550	14,60
4	PENDIENTES VENCIDAS	1255	33,31
	TOTAL	3768	100

Muchos de los casos pendientes vencidos, como los finalizados fuera del término y 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.



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

Comprometidos con la vida



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	1	0,03
2	QUEJA	PENDIENTES VENCIDAS	1	0,03
3	QUEJA	PENDIENTES NO VENCIDAS	1	0,03
4	DENUNCIA *	PENDIENTES VENCIDAS	154	4,09
5	DENUNCIA*	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	76	2,02
6	DENUNCIA *	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	117	3,11
7	DENUNCIA *	PENDIENTES NO VENCIDAS	73	1,94
8	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	57	1,51
9	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	129	3,42
10	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	62	1,65
11	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES NO VENCIDAS	37	0,98
12	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1	0,03
13	ELOGIO	PENDIENTES VENCIDAS	7	0,19
14	ELOGIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	8	0,21
15	ELOGIO	PENDIENTES NO VENCIDAS	2	0,05
16	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1114	29,56
17	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	964	25,58
18	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	527	13,99
19	SOLICITUD	PENDIENTES NO VENCIDAS	437	11,60
		TOTAL	3768	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

Comprometidos con la vida

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 siguen presentado algunos inconvenientes.

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

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 van en aumento, lo que refleja la gestión y respuesta que a través de este medio, de igual forma, responde la Entidad.

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*	DERECHO DE PETICIÓN	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	ELOGIO	SOLICITUD	TOTAL
1	Chat	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Correo electrónico	0	0	16	7	0	1	321	345
3	Correo Postal	1	0	169	232	0	12	1816	2230
4	FAX	0	0	2	4	0	0	40	46
5	Personal	1	0	109	36	1	4	826	977
6	Sistema VITAL	0	0	0	0	0	0	1	1
7	Telefónico	0	0	112	2	0	0	28	142
8	Web	1	0	12	4	0	0	10	27
	TOTAL	3	0	420	285	1	17	3042	3768

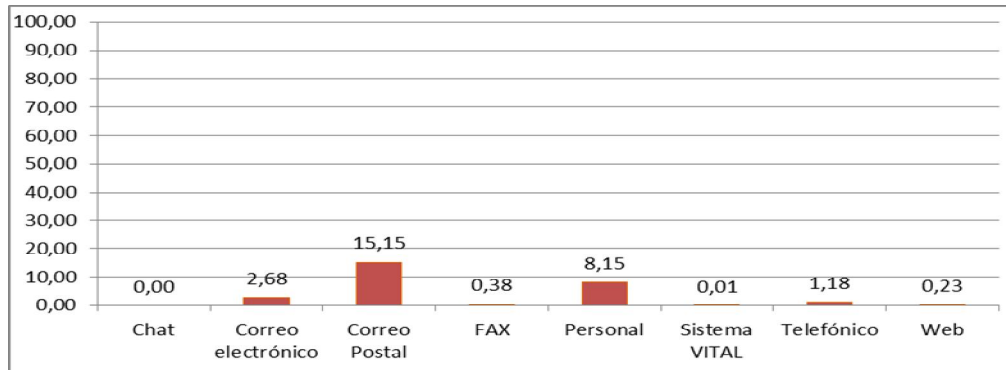
1. Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y/o el Medio Ambiente

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.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 10 de 10



4. CONCLUSIONES

Los requerimientos presentados en este segundo trimestre del año 2013 (3.768), aumentaron representativamente en comparación a los radicados en el segundo trimestre del año 2012 (2.879), casi duplicándose las Denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente para el presente trimestre y siguen en aumento las solicitudes.

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 del comportamiento de factores internos como externos, que se dan 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 - Gestión Corporativa – Informes de Gestión–informes sobre peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos realizados a la CVC.

Comprometidos con la vida