

ASUNTO:	Informe de Gestión-Consolidado PQSR, Tercer Trimestre de 2013, según Aplicativo de Atención al Usuario - Sistema Cross
FECHA:	Santiago de Cali, octubre 16 de 2013

Por medio del presente documento se presenta 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 tercer trimestre del año 2013.

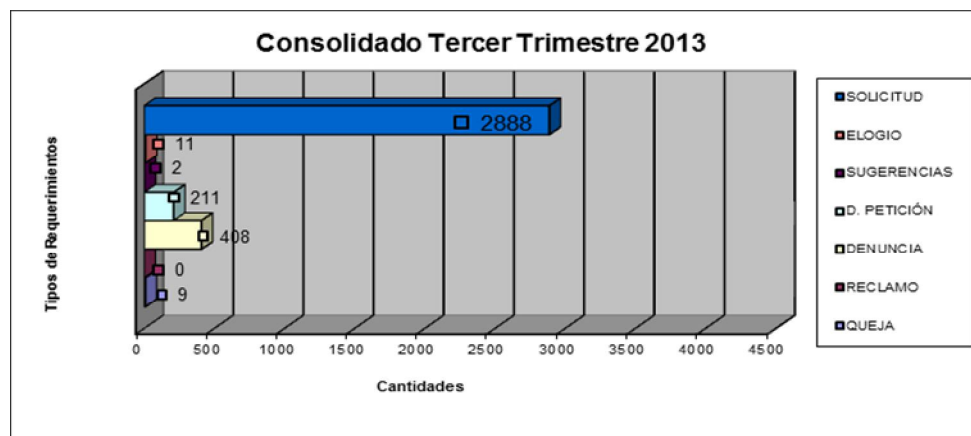
CONTENIDO	Página.
1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS	2
1.1. Quejas.	2
1.2. Reclamos.	3
1.3. Denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente.	3
1.4. Derechos de Petición.	4
1.5. Sugerencias – Recomendaciones.	5
1.6. Elogios.	5
1.7. Solicitudes.	6
2. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR 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:

1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

#	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		No	%*
1	QUEJA	9	0,26
2	RECLAMO	0	0,00
3	DENUNCIAS ¹	408	11,56
4	DERECHO DE PETICIÓN	211	5,98
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	2	0,06
6	ELÓGIO	11	0,31
7	SOLICITUD	2888	81,84
	TOTAL	3529	100

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



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; 3.529 requerimientos que fueron registrados en el aplicativo, presentados a la Corporación en los meses de julio, agosto y septiembre del año 2013, los que hacen referencia a lo siguiente:

- 1.1. Nueve (9) **quejas** registradas; se han presentado en las Direcciones Ambientales Regionales Sur Occidente, Centro Sur, Centro Norte y BRUT. Las quejas que se han recibido han sido en su mayoría, por la inconformidad de los ciudadanos frente a lo que esperan de los funcionarios o de la misma Entidad, como esperar una respuesta en los términos que establece la ley o no estar de acuerdo con la respuesta o proceder ante

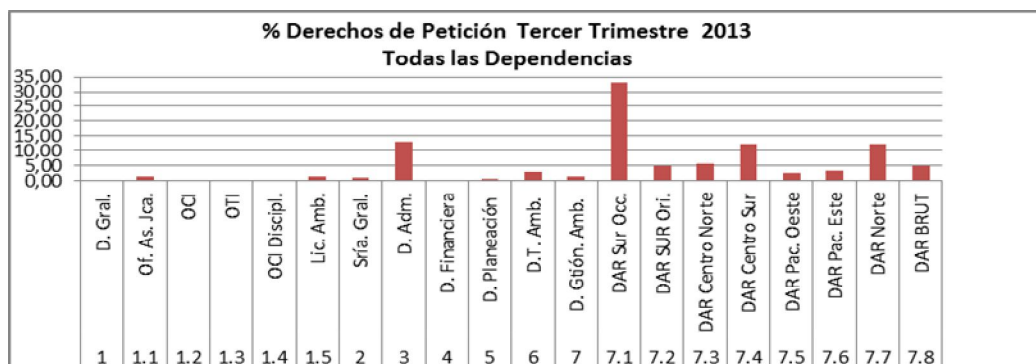
cada situación. La Oficina de Control Interno Disciplinario, de encontrar argumentos y pruebas que soporten dichas quejas, inicia la investigación respectiva y aplicará la sanción a que haya lugar, respetando los procedimientos y lineamientos que establece la ley sobre esta materia.

- 1.2. No se registró ningún reclamo en lo corrido del tercer trimestre del año 2013.
- 1.3. Cuatrocientos ocho (408) **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, se registraron en el tercer trimestre del año 2013, 11.56% del total de tipo de casos recibidos; sigue siendo 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, conflicto por uso del agua 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 el Medio Ambiente	ACUMULADO				
		No	%*	E	E%	
1	Contaminación hídrica	Aguas residuales	35	8,58	50	12,25
		Residuos sólidos	12	2,94		
2	Contaminación atmosférica	Olores	44	10,78	152	37,25
		Material particulado	27	6,62		
		Ruido	81	19,85		
3	Conflicto por Uso del Agua	No aplica	27	6,62	31	7,60
4	Afectación del recurso bosque	Tala	87	21,32	109	26,72
		Incendio	11	2,70		
		Anillamiento	2	0,49		
		Envenenamiento	1	0,25		
5	Contaminación por residuos sólidos	No aplica	4	0,98	8	1,96
6	Afectación del recurso suelo	Suelo	23	5,64	27	6,62
		Subsuelo	3	0,74		
7	Ubicación inadecuada de edificaciones	No aplica	6	1,47	6	1,47
8	Tenencia inadecuada de animales silvestres	No aplica	3	0,74	7	1,72
9	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas	No aplica	5	1,23	6	1,47
10	Deterioro de estructuras y edificaciones (subtipos)		0	0,00	0	0,00
11	Otros	No aplica	6	1,47	12	2,94

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 a los términos que señala la ley, sin embargo se debe tener en cuenta la naturaleza de las peticiones y circunstancias frente a su atención.



- 1.5. Las **sugerencias o recomendación** que registra el informe de gestión en este trimestre, es realmente una solicitud, en relación a que se adopte el mapa de riesgos de la calidad de agua para consumo humano.
- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió entre los meses de julio, agosto y septiembre, once (11) **elogios**, que se dan como agradecimientos al cumplimiento pleno de nuestras obligaciones, capacitando, brindando la información requerida, actuando oportunamente frente a los conflictos y apoyando y acompañando los diferentes programas, proyectos y actividades relacionadas con la protección de los recursos naturales y el medio ambiente; 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 gestión.

- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en este trimestre del año, 2.888 en total, lo que representa el 81.84% de los casos, están relacionadas tanto con el aspecto misión como a los procesos que apoyan a la gestión 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.

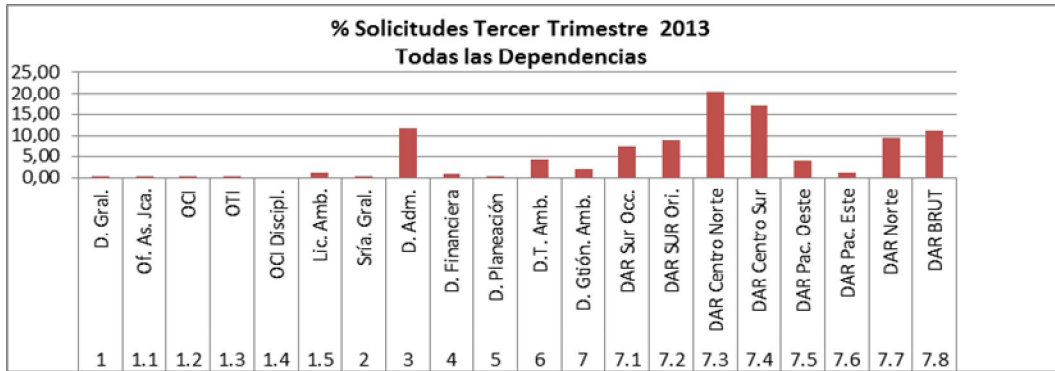
	DEPENDENCIA	SOLICITUD	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	4	0,14
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	11	0,38
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	3	0,10
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1	0,03
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0,00
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	33	1,14
2.	SECRETARÍA GENERAL	5	0,17
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	341	11,81
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	25	0,87
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	2	0,07
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	118	4,09
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	57	1,97
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	208	7,20
7.2	DAR SUR ORIENTE	257	8,90
7.3	DAR CENTRO NORTE	587	20,33
7.4	DAR CENTRO SUR	495	17,14
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	111	3,84
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	33	1,14
7.7	DAR NORTE	273	9,45
7.8	DAR BRUT	324	11,22
	TOTAL	2888	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

Comprometidos con la vida



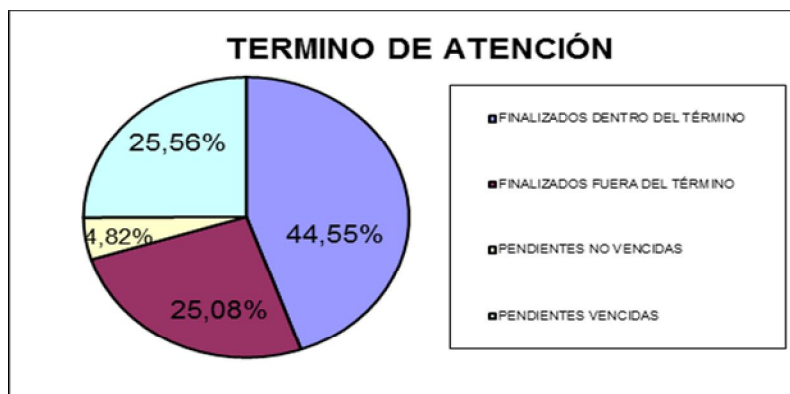
Ambiental; la Dirección Administrativa recibe en su mayoría, las peticiones sobre certificaciones laborales y de prestación de servicios de los contratistas, como el reconocimiento de sustituciones pensionales y auxilios funerarios, entre otras.



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

	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
		No	%*
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1572	44,55
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	902	25,56
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	170	4,82
4	PENDIENTES VENCIDAS	885	25,08
	TOTAL	3529	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.



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	2	0.06
2	QUEJA	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1	0.03
3	QUEJA	PENDIENTES VENCIDAS	4	0.11
4	QUEJA	PENDIENTES NO VENCIDAS	2	0.06
5	DENUNCIA ¹	PENDIENTES VENCIDAS	139	3.94
6	DENUNCIA ¹	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	132	3.74
7	DENUNCIA ¹	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	111	3.15
8	DENUNCIA ¹	PENDIENTES NO VENCIDAS	26	0.74
9	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	65	1.84
10	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	62	1.76
11	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	71	2.01
12	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES NO VENCIDAS	13	0.37
13	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	2	0.06
14	ELOGIO	PENDIENTES VENCIDAS	1	0.03
15	ELOGIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	5	0.14
16	ELOGIO	FINALIZADO FUERA DEL TÉRMINO	5	0.14
17	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1389	39.36
18	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	677	19.18



19	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	693	19.64
20	SOLICITUD	PENDIENTES NO VENCIDAS	129	3.66
		TOTAL	3529	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.

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 y el uso de los correos electrónicos, el cual cada vez va más en aumento.

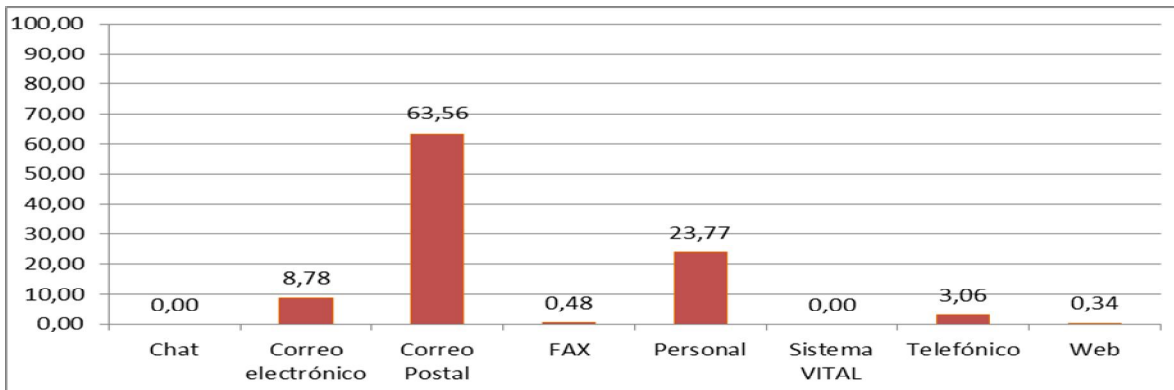
A continuación relacionamos el cuadro que muestra el aplicativo de atención al usuario, donde se puede evidenciar cuales son los medios que con mayor frecuencia utilizan las personas para acceder a la Entidad.

	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	10	1	0	0	299	310
3	Correo Postal	5	0	201	167	2	7	1861	2243
4	FAX	0	0	1	0	0	0	16	17
5	Personal	3	0	100	39	0	4	693	839
6	Sistema VITAL	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Telefónico	1	0	89	2	0	0	16	108
8	Web	0	0	7	2	0	0	3	12
	TOTAL	9	0	408	211	2	11	2888	3529

*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 a través de estos medios.

Comprometidos con la vida



4. CONCLUSIONES

Los requerimientos presentados en este tercer trimestre del año 2013 (3.529), fueron muy similares en comparación a los radicados en el tercer trimestre del año 2012 (3.520), disminuyendo, para este periodo los Derecho de Petición propiamente y las denuncias, 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