

0200-038315-1-2015

|         |  |
|---------|--|
| ASUNTO: | Informe de Gestión PQRS – Primer Semestre del año 2015 |
| DE:     | Oficina de Atención al Usuario                         |
| FECHA:  | Santiago de Cali, julio 22 de 2015                     |

Por medio del presente documento hago entrega del informe de gestión frente a los requerimientos radicados 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, ingresados a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, entre los meses de enero a junio del año 2015.

| <b>CONTENIDO</b>  | <b>Página.</b> |
|---|----------------|
| 1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS  | 2              |
| 1.1. Quejas.  | 3              |
| 1.2. Reclamos.  | 3              |
| 1.3. Denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente. | 3              |
| 1.4. Derechos de Petición.  | 4              |
| 1.5. Sugerencias – Recomendaciones.   | 6              |
| 1.6. Elogios.   | 7              |
| 1.7. Solicitudes.   | 7              |
| 2. POR GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS-TERMINO DE ATENCIÓN                 | 9              |
| 3. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LAS TAREAS POR ESTADO                             | 12             |
| 4. RECEPCIÓN DE LOS CASOS.  | 13             |

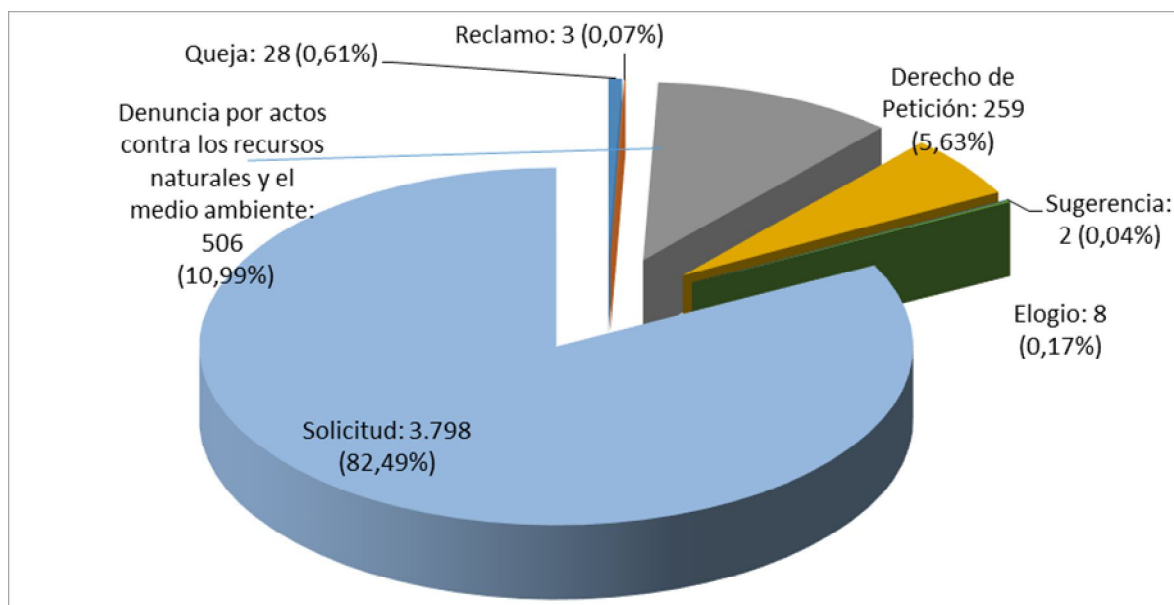
El informe contiene un compendio de la gestión realizada por la Corporación en atención a los diferentes tipos de requerimientos que han sido cargados en el Aplicativo de Atención al Usuario – Sistema Cross, con el cual se efectúa el correspondiente seguimiento y medición, sistema que arrojó los siguientes resultados<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> Por tratarse de un sistema dinámico, el valor de los resultados puede variar levemente y mostrar ciertas inconsistencias al momento de generarse el informe, lo que tiene que ver con el momento en que se actualiza los datos en el aplicativo.

## 1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

| #            | Tipo de caso  | Acumulado   |            |
|--------------|---|-------------|------------|
|              |   | No.         | %          |
| 1            | Queja <sup>2</sup>  | 28          | 0,61       |
| 2            | Reclamo <sup>3</sup>  | 3           | 0,07       |
| 3            | Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente <sup>4</sup> | 506         | 10,99      |
| 4            | Derecho de petición   | 259         | 5,63       |
| 5            | Sugerencia-recomendación  | 2           | 0,04       |
| 6            | Elogio  | 8           | 0,17       |
| 7            | Solicitud   | 3798        | 82,49      |
| <b>Total</b> |   | <b>4604</b> | <b>100</b> |

Gráfica



Una vez observamos la gráfica anterior, procedemos a analizar 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; 4.604 requerimientos fueron registrados en el aplicativo, presentados a la Corporación en el primer semestre del año 2015, los que hacen referencia a lo siguiente:

<sup>2</sup> Queja, son 'las manifestaciones y expresiones de inconformidad por las actuaciones realizadas por la Entidad o por alguno de sus funcionarios (irregularidades).'

<sup>3</sup> 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'

<sup>4</sup> 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.

- 1.1. Veintiocho (28) **quejas** registradas; que se presentan por la forma y condiciones que se está obteniendo el servicio; por incumplimiento de funciones de los servidores públicos de la CVC y/o por la actitud inadecuada de los funcionarios. Tres (3) quejas corresponden a pruebas realizadas por la Secretaría General; Una (1) es un caso duplicado; Nueve (9), son requerimientos que se registraron como 'queja' y se tratan de denuncias y otros tipos de solicitudes; Cuatro (4) son anuladas por falta de información o claridad en la queja; Cinco (5) quejas se les da respuesta-claridad por la inconformidad manifiesta; una (1) se cita al ciudadano para que amplíe su queja; una (1) no evidencia trámite por la Entidad; uno (1) se remite a la Entidad competente (DAGMA) y tres (3) de las quejas, se les dio apertura de expediente para la respectiva investigación.

La Oficina de Control Interno Disciplinario, una vez evalúa la queja, de encontrarla procedente, efectuará la indagación preliminar para dar inicio a la investigación disciplinaria, que puede concluir en el archivo definitivo de la diligencia o en la suspensión provisional o la medida preventiva al funcionario responsable; respetando el debido proceso, siguiendo los lineamientos del Código Disciplinario Único y las leyes relacionadas de conformidad al acto que se impute, con las respectivas consecuencias.

- 1.2. Se presentaron tres (3) **reclamo**, relacionado con el cobro por tasa retributiva por vertimiento, sostienen los reclamantes: que ya suspendió la actividad que lo generaba, lo que fue verificado por el Técnico de la CVC a través de visita, presentando de nuevo su reclamación en el segundo trimestre del año en curso; el otro reclamante considera desproporcional el aumento del cobro, por lo que requiere los soportes que lo han generado.

Para atender cualquier reclamo, la Entidad debe verificar la veracidad de los argumentos, analizando cada caso en particular, debiendo programar y efectuar visitas, antes de tomar una decisión y dar una respuesta a los reclamantes.

- 1.3. Quinientos seis (506) **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, se registraron en el primer semestre del año 2015, 10.99% del total de tipo de casos recibidos; sigue descendiendo, en comparación a semestres anteriores, desconociendo las razones de este

cambio. En el siguiente cuadro vemos el comportamiento o número de denuncios que se han recibido contra cada recurso natural parametrizado.

| Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente |                              | Acumulado |       |     |       |
|---|------------------------------|-----------|-------|-----|-------|
|   |                              | No        | %*    | E   | E%    |
| Contaminación hídrica   | Residuos sólidos             | 22        | 4,35  | 74  | 14.62 |
|   | Aguas residuales             | 45        | 8,89  |     |       |
| Contaminación atmosférica   | Ruido                        | 32        | 6,32  | 116 | 22.92 |
|   | Material Particular          | 15        | 2,96  |     |       |
|   | Olores                       | 67        | 13,24 |     |       |
| Conflicto por Uso del Agua  |                              | 6         | 1,19  | 29  | 5.73  |
| Afectación del recurso bosque   | Tala                         | 119       | 23,52 | 185 | 36.56 |
|   | Anillamiento                 | 5         | 0,99  |     |       |
|   | Incendio                     | 44        | 8,70  |     |       |
|   | Envenenamiento               | 3         | 0,59  |     |       |
|   | Rocería                      | 6         | 1,19  |     |       |
| Contaminación por residuos sólidos                                    |                              | 5         | 0,99  | 15  | 2.96  |
| Afectación del recurso suelo  | Suelo                        | 25        | 4,94  | 30  | 5.93  |
|   | Subsuelo                     | 3         | 0,59  |     |       |
| Ubicación inadecuada de edificaciones                                 |                              | 5         | 0,99  | 8   | 1.58  |
| Tenencia inadecuada de animales silvestres                            |                              | 5         | 0,99  | 12  | 2.37  |
| Deterioro de especies silvestres y ecosistemas                        |                              | 5         | 0,99  | 12  | 2.37  |
| Deterioro de estructuras y edificaciones                              | Fallas de la infraestructura | 1         | 0,20  | 5   | 0.99  |
|   | Daños causados por árboles   | 4         | 0,79  |     |       |
| Otros   |                              | 4         | 0,79  | 20  | 3.95  |
| <b>TOTAL</b>  |                              | 421       | 100   | 506 | 100   |

- 1.4. 5.63% del total de casos registrados, son presentados con el título de **Derechos de Petición**, los que en realidad, en su mayoría, son solicitudes de trámites ambientales, peticiones de permisos, autorizaciones, concesiones o licencias ambientales para obtener el uso, aprovechamiento o afectación de alguno de los recursos naturales renovables o no renovables, procedimientos que se encuentran sujetos a términos que señalan normas legales especiales, por lo que resulta improcedente dar una respuesta de fondo a los 15 días, como señala la norma, específicamente el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El usuario o ciudadano, amparado en el título “derecho de petición”.

| #   | Dependencia                           | Derechos De Petición |      |
|-----|---------------------------------------|----------------------|------|
|     |                                       | Cantidad             | %    |
| 1.  | Dirección General                     | 11                   | 4.25 |
| 1.1 | Oficina Asesora de Jurídica           | 0                    | 0.00 |
| 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 |

*Comprometidos con la vida*



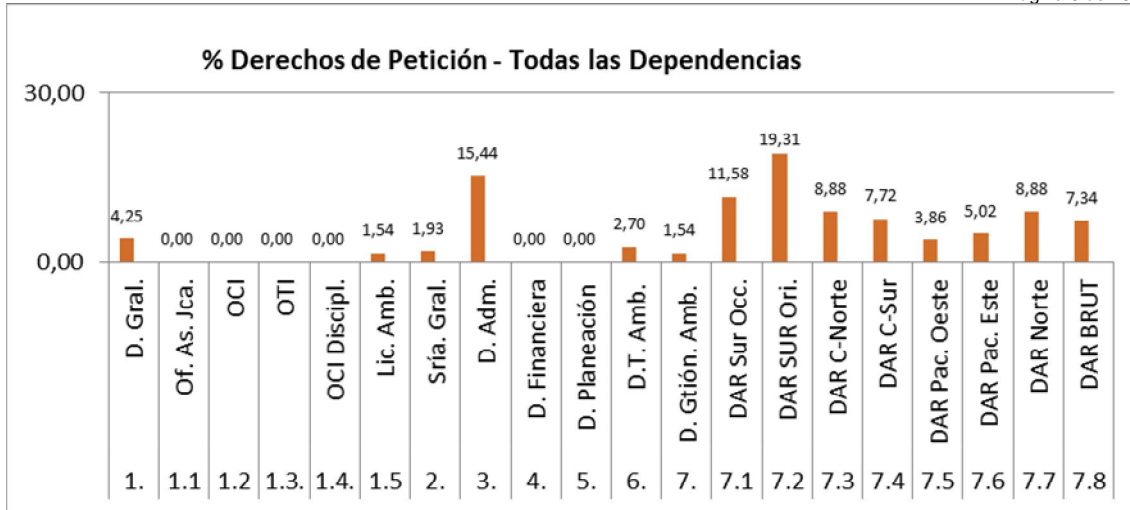
Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 5 de 15

| #            | Dependencia                 | Derechos De Petición |            |
|--------------|-----------------------------|----------------------|------------|
|              |                             | Cantidad             | %          |
| 1.5          | Licencias Ambientales       | 4                    | 1.54       |
| 2.           | Secretaría General          | 5                    | 1.93       |
| 3.           | Dirección Administrativa    | 40                   | 15.44      |
| 4.           | Dirección Financiera        | 0                    | 0.00       |
| 5.           | Dirección De Planeación     | 0                    | 0.00       |
| 6.           | Dirección Técnica Ambiental | 7                    | 2.70       |
| 7.           | Dirección Gestión Ambiental | 4                    | 1.54       |
| 7.1          | DAR Sur Occidente           | 30                   | 11.58      |
| 7.2          | DAR Sur Oriente             | 50                   | 19.31      |
| 7.3          | DAR Centro Norte            | 23                   | 8.88       |
| 7.4          | DAR Centro Sur              | 20                   | 7.72       |
| 7.5          | DAR Pacífico Oeste          | 10                   | 3.86       |
| 7.6          | DAR Pacífico Este           | 13                   | 5.02       |
| 7.7          | DAR Norte                   | 23                   | 8.88       |
| 7.8          | DAR BRUT                    | 19                   | 7.34       |
| <b>Total</b> |                             | <b>259</b>           | <b>100</b> |

El Derecho de Petición, es la forma como el ciudadano presenta su solicitud o denuncia, en ocasiones, con miras a presionar una respuesta en tiempo específico y así obtener de manera más pronta el reconocimiento de un derecho o una actuación por parte de la Entidad competente. En vigencia de la Ley 1437 de 2011, según el artículo 13, inciso segundo, determina 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, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.”* La CVC, no desconoce la normatividad vigente y da cumplimiento a los términos que señala la ley, sin embargo, vale la pena aclarar, que la norma legal especial para los trámites en donde la Corporación debe ejercer sus funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de las actividades y usos de los recursos naturales renovables y no renovables son otras, que determinan otros términos.

*Comprometidos con la vida*



- 1.5. Fueron presentadas dos (2) **sugerencias/recomendaciones** en el citado semestre, encaminadas, la primera de ellas, a solicitar un mayor apoyo a nivel pedagógico-formativo para que no se destruya la flora nativa o sea remplazada por árboles frutales, teniendo en cuenta que éstos últimos no ejercen las mismas funciones que la vegetación propia de la zona; la segunda recomendación, es el llamado que hace un usuario, quien se acercó a nuestra oficina ubicada en el Municipio de Sevilla, la cual encontró cerrada, sin ningún tipo de aviso que informara las razones u horario en que pudiera ser atendido, por lo que sugiere, se deje un aviso que informe al ciudadano de dicha situación.

Los usuarios tienen la opción de presentar sus sugerencias-recomendaciones a través de los diferentes medios, ya sea por escrito, depositándolos en los buzones dispuestos en nuestras Sedes ubicadas en los Municipios de Cartago, La Unión, Tuluá, Guadalajara de Buga, Palmira, Cali, Dagua y Buenaventura; por el correo postal, correo electrónico, página web, chat y twitter, o de forma verbal, comunicándose a nuestros teléfonos, también, directamente entregándoselas a los funcionarios cuando se encuentran en el campo u oficinas. CVC sigue atenta a los comentarios, observaciones y sugerencias que presentan los ciudadanos, las cuales son estudiadas y evaluadas, y en lo procedente, hacen parte del programa de gestión y mejora continua en la Corporación.

- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió en los meses de enero a junio del año 2015, ocho (8) **elogios**, como agradecimientos a la participación activa de la Corporación en el apoyo a los diferentes eventos que la comunidad u otros entes públicos o privados programan en busca de la protección y cuidado de los recursos naturales y el medio ambiente, también han tenido que ver dichos elogios, a la prontitud y claridad como se han sentido atendidos los ciudadanos y demás instituciones.

La CVC agradece a los Ciudadanos, Fundaciones, Entidades, Empresas e Instituciones sus manifestaciones de aprobación y reconocimiento que hacen de nuestra gestión y que nos motivan a continuar realizando una correcta labor.

- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en este semestre del año 2015, 3.798 en total, lo que representa el 82.49% de los casos ingresados en el aplicativo de atención al usuario; peticiones que están relacionadas o direccionadas con el fin de cumplir nuestro objetivo misional, como las funciones reglamentadas en la Ley 99 de 1993 y demás normas relacionadas, otro porcentaje menor de dichas solicitudes, van dirigidas a las áreas de apoyo a la gestión de la Entidad, es el caso de los requerimientos que hacen los entes de control, despachos judiciales, organizaciones e instituciones públicas, como privadas y demás colegiaturas y autoridades estatales.

A continuación listamos el número de solicitudes que fueron ingresados y que reporta el Aplicativo de Atención al Usuario - Sistema Cross.

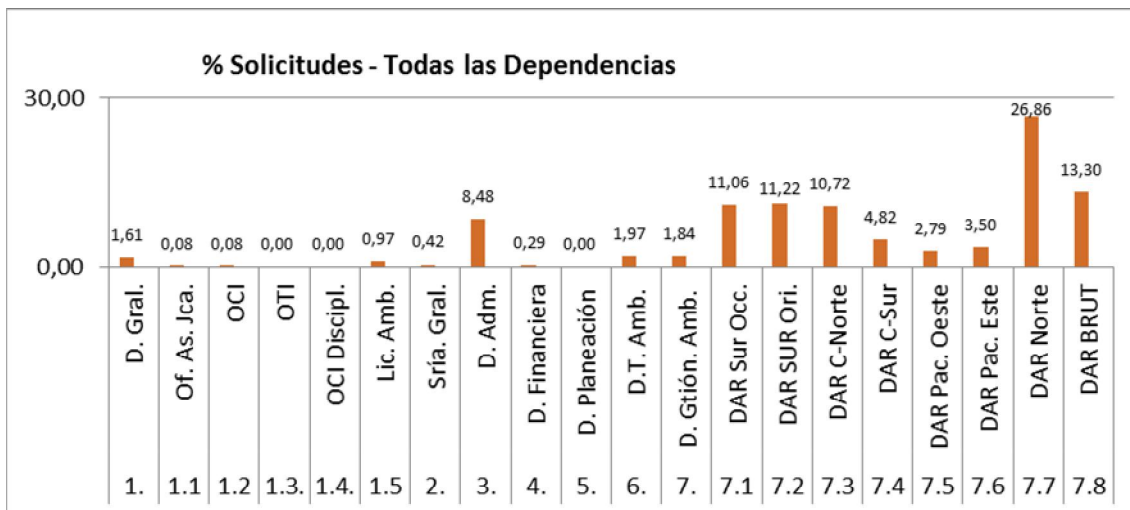
| #   | Dependencia                           | Solicitud |      |
|-----|---------------------------------------|-----------|------|
|     |                                       | Cantidad  | %    |
| 1.  | Dirección General                     | 61        | 1.61 |
| 1.1 | Oficina Asesora De Jurídica           | 3         | 0.08 |
| 1.2 | Oficina Control Interno               | 3         | 0.08 |
| 1.3 | Oficina Tecnologías De Información    | 0         | 0.00 |
| 1.4 | Oficina Control Interno Disciplinario | 0         | 0.00 |
| 1.5 | Licencias Ambientales                 | 37        | 0.97 |
| 2.  | Secretaría General                    | 16        | 0.42 |
| 3.  | Dirección Administrativa              | 322       | 8.48 |
| 4.  | Dirección Financiera                  | 11        | 0.29 |
| 5.  | Dirección De Planeación               | 0         | 0.00 |
| 6.  | Dirección Técnica Ambiental           | 75        | 1.97 |

*Comprometidos con la vida*



| #            | Dependencia                 | Solicitud   |            |
|--------------|-----------------------------|-------------|------------|
|              |                             | Cantidad    | %          |
| 7.           | Dirección Gestión Ambiental | 70          | 1.84       |
| 7.1          | DAR Sur Occidente           | 420         | 11.06      |
| 7.2          | DAR Sur Oriente             | 426         | 11.22      |
| 7.3          | DAR Centro Norte            | 407         | 10.72      |
| 7.4          | DAR Centro Sur              | 183         | 4.82       |
| 7.5          | DAR Pacífico Oeste          | 106         | 2.79       |
| 7.6          | DAR Pacífico Este           | 133         | 3.50       |
| 7.7          | DAR Norte                   | 1020        | 26.86      |
| 7.8          | DAR BRUT                    | 505         | 13.30      |
| <b>Total</b> |                             | <b>3798</b> | <b>100</b> |

Entre las solicitudes, se encuentran registrados los trámites propios que deben atender las Corporaciones Autónomas Regionales, según la ley citada, además de los derechos requeridos por los funcionarios y exfuncionarios de la entidad y la ciudadanía en general; son las Direcciones Ambientales Regionales, junto con la Dirección de Gestión y Técnica Ambiental, como el Grupo de Licencias Ambientales, las que atienden la mayoría de los radicados, propias del objeto y razón de ser de la Entidad; la Dirección Administrativa recibe las peticiones de certificaciones laborales, constancias de prestación de servicios, solicitudes de reconocimiento de sustitución pensional o retroactivo pensional, auxilios funerarios y trámites internos.





La CVC cuenta con el personal calificado y diligente para atender de forma clara, precisa, eficaz y oportuna todas y cada una de las solicitudes, siguiendo los parámetros que las normas generales y especiales le fijan para tal fin, trámites que pueden llegar a demorarse varios meses, tratándose de peticiones para el aprovechamiento o uso de los recursos naturales renovables y que modifican o alteran el medio ambiente, o porque el usuario no aporta el total de los requisitos que debe soportar su pedido.

Entre las solicitudes más frecuentes, se encuentran, la de concesión de aguas superficiales; certificaciones ambientales; de aprovechamiento forestal – árboles aislados y salvoconducto para la movilización de especímenes de la diversidad biológica.

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

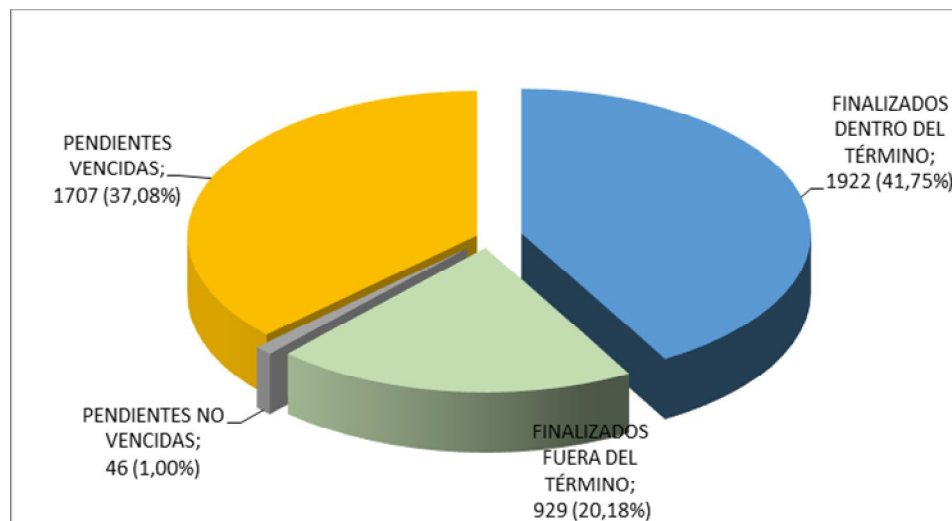
A continuación se puede observar el número de requerimientos que son atendidos dentro y fuera de los términos que señala la ley, como aquellos que se encuentran vencidos y los que aún están en términos para recibir una respuesta.

| Término de atención              | Acumulado   |            |
|----------------------------------|-------------|------------|
|                                  | No.         | %          |
| 1 Finalizados dentro del término | 1922        | 41.75      |
| 2 Finalizados fuera del término  | 929         | 20.18      |
| 3 Pendientes no vencidas         | 46          | 1.00       |
| 4 Pendientes vencidas            | 1707        | 37.08      |
| <b>Total</b>                     | <b>4604</b> | <b>100</b> |

Muchos de los casos pendientes vencidos, como los finalizados fuera del término que registra el sistema, realmente han sido atendidos de forma oportuna, solo que obedecen a otros términos de finalización que no ha sido posible programar en el aplicativo o no permite su modificación. Algunas cifras aquí citadas no reflejan la realidad, toda vez que, el servidor del sistema, como algunos aplicativos llegan a presentar algunos inconvenientes; en algunas de nuestras Direcciones Ambientales Regionales se presentan dificultades de conexión, que les impiden registrar en debida forma las diferentes actuaciones que se realizan frente a los trámites y demás solicitudes que competen a estas y otras áreas. Otro de los factores que modifican los resultados en el sistema, es el momento en que son cargados los casos al aplicativo – Sistema CROSS, lo que no permite finalizar los casos en los tiempos reales, razón por la cual, aparecen finalizados fuera del

*Comprometidos con la vida*

término, cuando en realidad han sido atendidos y contestados al ciudadano dentro de los términos legales. Las dificultades e inconvenientes que presenta el aplicativo son reportadas a la Oficina de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, área encargada de solucionar este tipo de inconsistencias.



Si bien es cierto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, *Ley 1437 de 2011, artículo 13*, establece que cualquier otro tipo de requerimiento se refiere a un derechos de petición, 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](#), ... entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*”; el artículo 14, sin embargo, establece otros términos, diferentes a los 10, 15 y 30 días que cita, al decir “*Salvo norma legal especial...*” lo que permite otros términos, en razón a que para la Corporación, la gran mayoría de los requerimientos están determinados bajo normas especiales, pues se encuentran condicionados a una serie de parámetros, procedimientos y recursos que establecen otras leyes o requieren términos diferentes, según normas relacionadas, como también, se pueden ver afectados, dichos tiempos, por circunstancias especiales, que difícilmente pueden encuadrarse en los términos perentorios que se ordenan para los derechos de petición.

*Comprometidos con la vida*



A continuación relacionamos la tabla que muestra la Gestión de Solución de los Casos por Tipo de Casos y por Término de Atención, según el Aplicativo de Atención al Usuario - Sistema Cross.

| Tipo de caso  | Término de atención           | Acumulado   |            |
|---|-------------------------------|-------------|------------|
|   |                               | No.         | %*         |
| 1 Queja   | Finalizado dentro del término | 17          | 0.37       |
| 2 Queja   | Finalizados fuera del término | 2           | 0.04       |
| 3 Queja   | Pendientes no vencidas        | 0           | 0          |
| 4 Queja   | Pendientes vencidas           | 9           | 0.20       |
| 5 Reclamo   | Finalizado dentro del término | 1           | 0.02       |
| 6 Reclamo   | Finalizados fuera del término | 1           | 0.02       |
| 7 Reclamo   | Pendientes no vencidas        | 0           | 0          |
| 8 Reclamo   | Pendientes vencidas           | 1           | 0.02       |
| 9 Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente  | Finalizado dentro del término | 125         | 2.72       |
| 10 Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente | Finalizados fuera del término | 138         | 3.00       |
| 11 Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente | Pendientes no vencidas        | 4           | 0.09       |
| 12 Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente | Pendientes vencidas           | 239         | 5.19       |
| 13 Derecho de petición  | Finalizado dentro del término | 61          | 1.32       |
| 14 Derecho de petición  | Finalizados fuera del término | 58          | 1.26       |
| 15 Derecho de petición  | Pendientes no vencidas        | 4           | 0.09       |
| 16 Derecho de petición  | Pendientes vencidas           | 136         | 2.95       |
| 17 Sugerencia-recomendación   | Finalizado dentro del término | 1           | 0.02       |
| 18 Sugerencia-recomendación   | Finalizados fuera del término | 1           | 0.02       |
| 19 Sugerencia-recomendación   | Pendientes no vencidas        | 0           | 0          |
| 20 Sugerencia-recomendación   | Pendientes vencidas           | 0           | 0          |
| 21 Elogio   | Finalizado dentro del término | 1           | 0.02       |
| 22 Elogio   | Finalizados fuera del término | 2           | 0.04       |
| 23 Elogio   | Pendientes no vencidas        | 0           | 0          |
| 24 Elogio   | Pendientes vencidas           | 5           | 0.11       |
| 25 Solicitud  | Finalizado dentro del término | 1716        | 37.27      |
| 26 Solicitud  | Finalizados fuera del término | 727         | 15.79      |
| 27 Solicitud  | Pendientes no vencidas        | 38          | 0.83       |
| 28 Solicitud  | Pendientes vencidas           | 1317        | 28.61      |
| <b>Total</b>  |                               | <b>4604</b> | <b>100</b> |

El estado y tiempos tomados por el sistema que genera la presente información, está sujeto a la actualización oportuna en el aplicativo por parte de los encargados de dicho procedimiento y de los funcionarios y empresa de correo, quienes suministran dicha información; además del estado de la red, accesibilidad y estado

*Comprometidos con la vida*

óptimo de funcionamiento de los sistemas y aplicativos en que se apoya la entidad.

### 3. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LAS TAREAS POR ESTADO.

El aplicativo de atención al usuario, frente a la gestión de solución de las tareas por estado, distingue dos parámetros, 1. “**En trámite**” y 2. “**Finalizado**”, el primero se subdivide en tres y el segundo en cinco ítems, dando de esta forma, cumplimiento al literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto Reglamentario 103 de 2015. En el primero se pueden dar las siguientes situaciones:

**1.1. “Caso atendido”**, son los casos que se encuentran en seguimiento, ya han tenido alguna respuesta o están a la espera de una programación de visita o la expedición de un concepto para resolverse de plano.

**1.2. “Caso registrado”**, los que están a la espera de ser atendidos y hasta este momento no tienen ninguna actuación.

**1.3. “Traslado de dependencia”**, casos que se dan cuando el requerimiento es enviado a un dependencia/área o Dirección Ambiental Territorial y por no ser de su competencia o jurisdicción se remite al competente, dentro de la Corporación. El segundo parámetro se da cuando:

**2.1. “Caso duplicado”**, se ha radicado una misma petición en más de una ocasión, por presentarse en diferentes sedes o se ha direccionado por correo electrónico, vía telefónica y/u otro medio de recepción, una vez presentado en físico o personalmente.

**2.2. “Caso Solucionado”**, el que se le ha dado una respuesta clara, concreta y de fondo, dicha respuesta debe ser anexada al sistema.

**2.3. Denegación o rechazo por reserva**, caso que se presenta cuando en la CVC no reposa la información solicitada, o ésta tiene reserva de legalidad.

**2.4. Por “Error de digitación”**, se da cuando se ha seleccionado un tipo de caso y realmente corresponde a otro, por ejemplo, se confunde la “queja” por “denuncia” o esta última en la subclasificación, cuando se habla de una “afectación del recurso bosque” por “deterioro de especies silvestres y ecosistemas”, entre otros errores.

**2.5. Traslado a otra Institución**, se presenta, cuando por factor territorial o competencia se remite la petición a la Entidad competente.

A continuación podemos detallar esta información en las tablas y la gráfica que relacionamos, de todas y cada una de las dependencias:

|   | Estado                               | Acumulado |       |
|---|--------------------------------------|-----------|-------|
|   |                                      | No.       | %     |
| 1 | En trámite (Caso atendido)           | 54        | 1.17  |
| 2 | En trámite (Caso registrado)         | 1694      | 36.79 |
| 3 | En trámite (Traslado de dependencia) | 5         | 0.11  |
| 4 | Finalizado (Caso duplicado)          | 24        | 0.52  |
| 5 | Finalizado (Caso solucionado)        | 2773      | 60.23 |

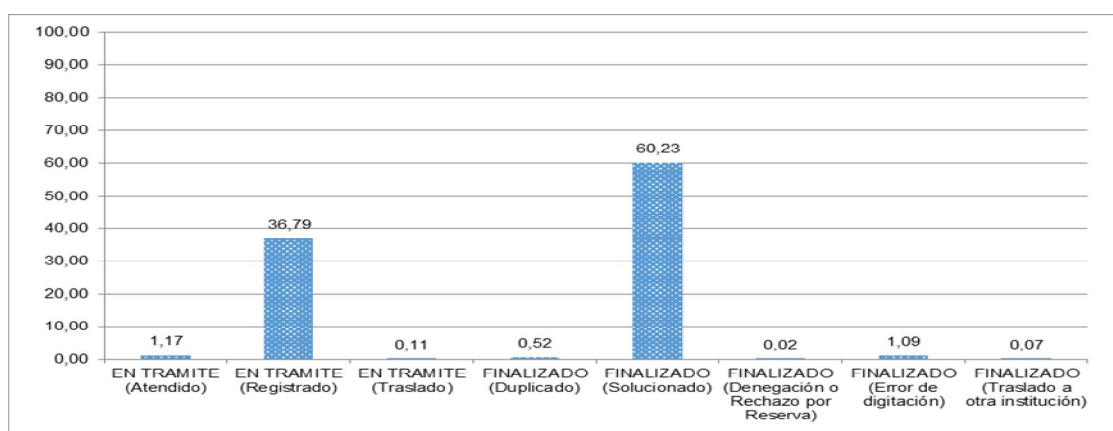
*Comprometidos con la vida*

|   | Estado  | Acumulado   |            |
|---|---|-------------|------------|
|   |   | No.         | %          |
| 6 | Finalizado (Denegación o rechazo por reserva) | 1           | 0.02       |
| 7 | Finalizado (Error de digitación)              | 50          | 1.09       |
| 8 | Finalizado (Traslado a otra institución)      | 3           | 0.07       |
|   | <b>Total</b>                                  | <b>4604</b> | <b>100</b> |

Los casos que están en trámite y se registran como “Caso atendido”, 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 (Caso registrado)”, están a la espera de ser atendidos, según el aplicativo de atención al usuario – Sistema Cross, los que la mayoría de las veces han tenido una respuesta de fondo, eficaz y oportuna, pero no ha sido actualizado en el citado aplicativo.

Los tiempos de respuesta a las solicitudes se encuentran determinados en el título dos del presente informe, 2. “Por Gestión de Solución de los Casos – Término de Atención”.

Gráfica de Gestión de Solución de las Tareas por Estado.



#### 4. RECEPCIÓN DE LOS CASOS.

Es la forma a través de la cual son presentados los requerimientos a la Corporación; son los canales de atención, medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración

*Comprometidos con la vida*

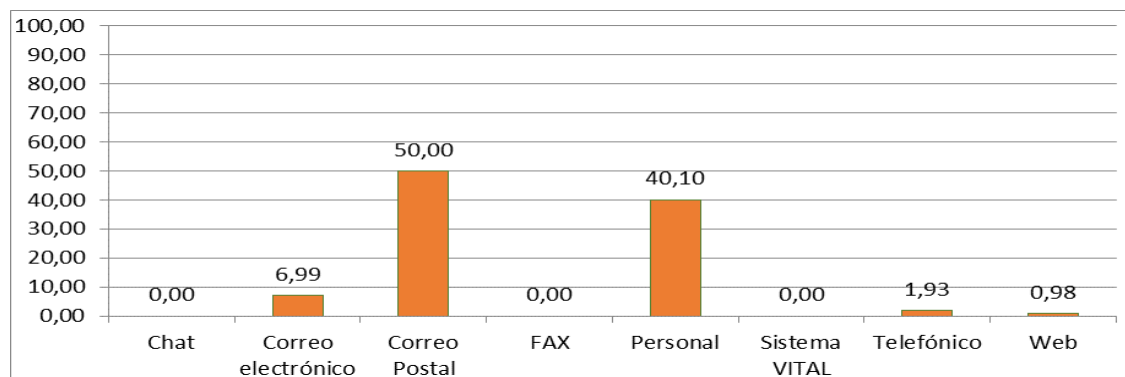
Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual<sup>5</sup>.

A continuación relacionamos la tabla 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 nuestra Entidad.

| Medio de recepción   | Queja     | Reclamo  | Denuncia*  | Derecho petición | Sugerencia Recomendada | Elogio   | Solicitud   | Total       |
|----------------------|-----------|----------|------------|------------------|------------------------|----------|-------------|-------------|
| 1 Chat               | 0         | 0        | 0          | 0                | 0                      | 0        | 0           | 0           |
| 2 Correo electrónico | 5         | 0        | 46         | 12               | 1                      | 1        | 257         | 322         |
| 3 Correo postal      | 1         | 2        | 216        | 186              | 0                      | 3        | 1894        | 2302        |
| 4 Fax                | 0         | 0        | 0          | 0                | 0                      | 0        | 0           | 0           |
| 5 Personal           | 3         | 1        | 159        | 55               | 0                      | 4        | 1624        | 1846        |
| 6 Sistema vital      | 0         | 0        | 0          | 0                | 0                      | 0        | 0           | 0           |
| 7 Telefónico         | 2         | 0        | 77         | 0                | 1                      | 0        | 9           | 89          |
| 8 Web                | 17        | 0        | 8          | 6                | 0                      | 0        | 14          | 45          |
| <b>Total</b>         | <b>28</b> | <b>3</b> | <b>506</b> | <b>259</b>       | <b>2</b>               | <b>8</b> | <b>3798</b> | <b>4604</b> |

\*Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y/o el Medio Ambiente

Los ciudadanos igualmente acceden a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, a través de la página web, el correo electrónico de [atencionalusuario@cvc.gov.co](mailto:atencionalusuario@cvc.gov.co), las redes sociales (Twitter: @CvcAmbiental; Facebook: Cvc Ambiental) medios a través de los cuales brindamos una atención inmediata. A través de estos medios se resuelven innumerables inquietudes, peticiones y consultas, como, igualmente, se reciben denuncias, quejas y reclamos, entre otros requerimientos que nuestros seguidores presentan o ponen en conocimiento de la Corporación y que no se encuentran plasmados en el cuadro anterior, por su continuo desarrollo.



<sup>5</sup> Tomado de "Protocolos de Servicio al Ciudadano" del DNP.

La atención virtual es el canal que integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

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, como las facilidades del acceso a la información. Por lo que se invita a que, en la medida de lo posible, se haga uso adecuado de las herramientas tecnológicas actuales.

Proceso de Atención al Ciudadano  
Secretaría General – CVC.