



MEMORANDO

0200-01497-2011-1

PARA:	Claudia Cardona Campo – Secretaria General. Felipe Eugenio Payan Berón – Coordinador de Grupo.
DE:	Oficina de Atención al Usuario.
ASUNTO:	Informe consolidado del Aplicativo Atención al Usuario - CROSS, periodo octubre-diciembre de 2010
FECHA:	Santiago de Cali, 07 de enero de 2011

Cordial saludo.

A continuación presento informe trimestral sobre el mayor número de quejas, reclamos y las principales recomendaciones sugeridas por los ciudadanos con el fin de mejorar el servicio que ofrece la Corporación, se racionalice el empleo de los recursos disponibles y se haga más participativa la gestión pública. La información corresponde a los requerimientos presentados en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2010; quejas, reclamos, sugerencias y recomendaciones, datos que entre otros arroja el Aplicativo de Atención al Usuario – Sistema CROSS, que han presentado a la CVC.

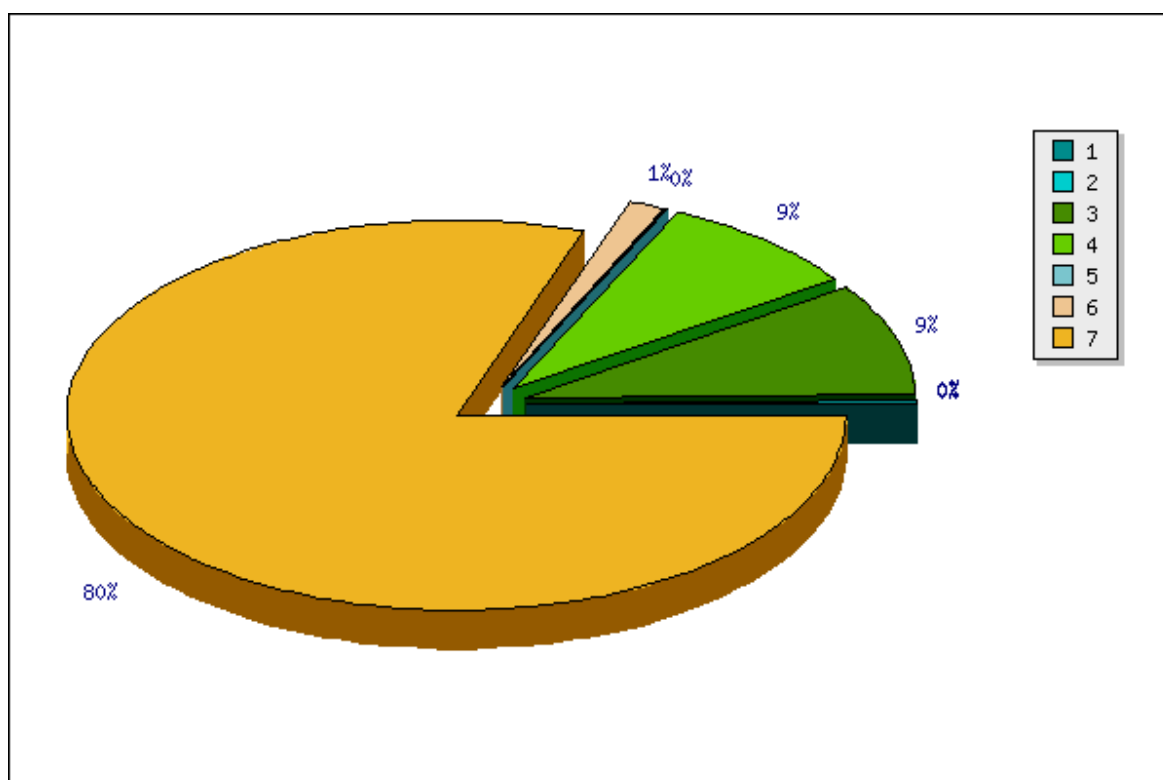
1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		No	%*
1	QUEJA	6	0,26
2	RECLAMO	1	0,04
3	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO	210	9,27
4	DERECHO DE PETICIÓN	193	8,52
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	3	0,13
6	ELOGIO	33	1,46
7	SOLICITUD	1820	80,32
	TOTAL	2266	100

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

¡Comprometidos con la vida!

El gráfico que se muestra a continuación es el que arroja el aplicativo de atención al usuario, en el se observa el comportamiento porcentual de cada uno de los requerimientos presentados por los usuarios.



Las quejas, reclamos y recomendaciones sugeridas, que son presentadas, son atendidas con el fin del mejoramiento continuo de la gestión de la CVC, optimizar los recursos disponibles y que haya una mayor participación de la gestión pública, entre otras; se observa además en el presente informe el número de casos que han sido atendidos, los que se encuentran en trámite y los que están por resolver:

- 1.1. De seis **(6) quejas** recibidas en este trimestre, que equivale al 0.26% del total de los requerimientos; hay cuatro quejas que no son claras o están presentadas de forma incompleta, careciendo de información para poder adelantar los correctivos necesarios y procedentes, las otras dos quejas, presentadas de forma anónima, al parecer por el comportamiento de un

mismo funcionario, sin que tampoco exista precisión al respecto, la Oficina de Control Interno Disciplinario, sin embargo, ordenó apertura de indagación preliminar respecto al incidente ocurrido; con respecto a las otras quejas, se están haciendo los seguimientos que permitan la corrección y mejoramiento del servicio.

- 1.2. En el aplicativo de atención al usuario aparece registrado **un (1) Reclamo**, 0.04%, presentado el 23 de diciembre de 2010, donde el reclamante solicita que se verifique el estado actual del trámite que se adelantó de cesión de concesión de aguas, en razón a que la factura aun llega a su nombre y no al nombre de la persona a quien se hizo la cesión, caso que a la fecha se está estudiando para dar una respuesta y acción efectiva al usuario.

- 1.3. Las **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, 210 en total, para este trimestre del año, 9.27% del total de tipo de casos recibidos, han obedecido principalmente a la afectación del recurso bosque por tala, la que se viene dando con mayor intensidad, según denuncias, en la jurisdicción de las regionales Norte, Centro-Sur y Sur-Occidente, seguidas o en igual porcentaje, las denuncias por contaminación atmosférica, olores y ruido, con mayor representación en las regionales Norte, Centro Sur y Brut; vale la pena anotar que para el presente trimestre, se presentado 12 denuncias por ubicación inadecuada de edificaciones en la DAR Sur-Occidente, las demás denuncias por actos contra la naturaleza se vienen presentando en menor porcentaje del total de requerimientos, no siendo por ello menos importantes, ya que son indicativos o manifestaciones de las personas comprometidas con el medio ambiente que hacen saber a la Corporación sobre el deterioro de los recursos naturales, sin que sea un indicativo real del daño que se le está haciendo al planeta. La información se puede observar en el cuadro de Clasificación por Tipo que a continuación

relacionamos, resaltando que obtienen una inmediata atención por parte de la Corporación:

	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES	ACUMULADO				
		No	%*	E	E%	
1	Contaminación hídrica	Residuos sólidos	9	4,29	25	11,90
		Aguas residuales	16	7,62		
2	Contaminación atmosférica	Olores	31	14,76	62	29,52
		Ruido	22	10,48		
		Material particulado	9	4,29		
3	Conflicto por Uso del Agua	No aplica	7	3,33	7	3,33
4	Afectación del recurso bosque	Tala	59	28,10	62	29,52
		Envenenamiento	2	0,95		
		Rocería	1	0,48		
5	Contaminación por residuos sólidos	No aplica	4	1,90	4	1,90
6	Afectación del recurso suelo	Suelo	13	6,19	18	8,57
		Subsuelo	5	2,38		
7	Ubicación inadecuada de edificaciones	No aplica	14	6,67	14	6,67
8	Tenencia inadecuada de animales silvestres	No aplica	1	0,48	1	0,48
9	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas	No aplica	4	1,90	4	1,90
10	Deterioro de estructuras y edificaciones (subtipos)	Fallas de la infraestructura	1	0,48	1	0,48
11	Otros	No aplica	12	5,71	12	5,71
		TOTAL	210	100	210	100

- 1.4. 8.52% del total de casos (2266), 193 han sido **Derechos de Petición**, los que fueron presentados en su mayoría a la Dirección Ambiental Regional Sur-Occidente, Centro-Sur y Dirección Administrativa; los derechos de petición son presentados bajo esta figura con el fin de establecerles un término de respuesta a su solicitud, pero lo que buscan, en realidad, es una actuación por parte de la Corporación, frente a solicitudes a actuaciones propias de la misión de la Entidad o denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente; la Dirección Administrativa atiende peticiones que en su mayoría están relacionadas o a cargo del Grupo de Relaciones Laborales.

Reiteramos, la presentación de este tipo de solicitudes, como derecho de petición, es con el fin de exigir una respuesta en los términos que reglamenta la ley, algunos de estos requerimientos no es posible condicionarlos a un

¡Comprometidos con la vida!

tiempo determinado, ya que se trata de actuaciones que demandan una serie de procedimientos que conllevan visitas, conceptos o requieren recursos y en los que actúa más de una dependencia.

	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	1	0.52
2.	SECRETARÍA GENERAL	1	0.52
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	25	12.95
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	2	1.04
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	0	0
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	3	1.55
7.	DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	2	1.04
7.1	DAR SUR-OCCIDENTE	75	38.86
7.2	DAR SUR-ORIENTE	18	9.33
7.3	DAR CENTRO-NORTE	1	0.52
7.4	DAR CENTRO-SUR	30	15.54
7.5	DAR PACÍFICO-OESTE	3	1.55
7.6	DAR PACÍFICO-ESTE	7	3.63
7.7	DAR NORTE	13	6.74
7.8	DAR BRUT	3	1.55
8.	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	8	4.15
9.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0.52
10.	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0
11.	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0
	TOTAL	193	100

- 1.5. En **Sugerencias y Recomendaciones**, se han presentado tres (3), lo que equivale al 0.13% del total de los requerimientos; dos de ellas buscan información que no encontraron actualizada en la página web de la CVC, por lo que sugieren que no se descuide esta herramienta, la otra, nos hace saber sobre el posible daño que pueden causar las hormigas arrieras, por lo que requieren de nuestra actuación. Dos de estas recomendaciones sugeridas fueron presentadas en la página web sin mayor información de los ciudadanos, lo que impide una adecuada atención, seguimiento o finalización.

- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió para este trimestre, 33 **Elogios**, enviados por diferentes actores sociales, funcionarios públicos, personas naturales y jurídicas quienes agradecen y enaltecen la labor que viene desarrollando la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC; por el apoyo a las diferentes actividades que programan algunos Municipios del Valle del Cauca, las donaciones de material vegetal, publicaciones, además del reconocimiento a nuestra función y por la invitación que se le hace a los interesados en participar en la feria de productos y servicios de la biodiversidad amigable con el medio ambiente – Bioexpo – Colombia.
- 1.7. De las **Solicitudes**, 1820, el 80.32% del total de los casos que ingresan a la CVC, son presentadas en busca de una acción del quehacer y función propia de nuestra misión, las que son allegadas a la sede principal y/o entregadas o trasladadas a las Direcciones Ambientales Regionales, encontrándose en orden descendente, con mayor número de solicitudes recibidas, las DAR Sur-Occidente, Centro-Sur, Norte, Sur-Oriente, Brut y la Dirección Técnica Ambiental, las otras dependencias con menor carga en cuanto solicitudes pero igual responsabilidad ante ellas.

	DEPENDENCIA	SOLICITUDES	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	30	1.65
2.	SECRETARIA GENERAL	12	0.65
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	44	2.42
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	19	1.04
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	7	0.38
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	106	5.82
7.	DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	43	2.36
7.1	DAR SUR-OCCIDENTE	448	24.62
7.2	DAR SUR-ORIENTE	197	10.82
7.3	DAR CENTRO-NORTE	45	2.47
7.4	DAR CENTRO-SUR	294	16.15
7.5	DAR PACIFICO-OESTE	28	1.54
7.6	DAR PACIFICO-ESTE	13	0.71
7.7	DAR NORTE	268	14.73

7.8	DAR BRUT	170	9.34
8.	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	56	3.08
9.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	39	2.14
10.	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1	0.05
11.	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0
	TOTAL	1820	100

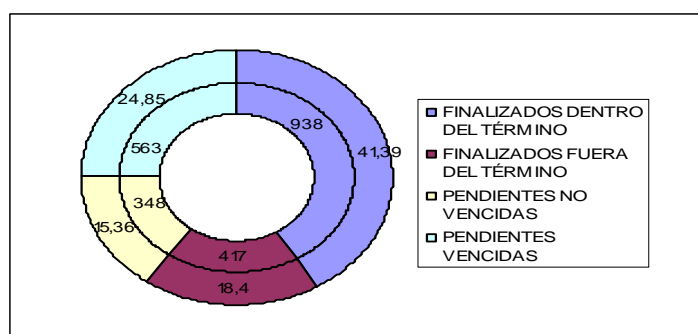
Dichas solicitudes son atendidas en su totalidad y aquellas que no corresponden al quehacer propio de la Corporación, son enviadas o trasladadas a la entidad que le corresponde adelantar el respectivo trámite.

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, los pendientes vencidos y no vencidos, información que está condicionada a la forma y términos con que se alimenta el aplicativo.

	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
		No	%*
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	938	41,39
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	417	18,40
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	348	15,36
4	PENDIENTES VENCIDAS	563	24,85
	TOTAL	2266	100

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



INFORME DE GESTIÓN DE TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA
CORPORACIÓN EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2010, SEGÚN
EL APLICATIVO DE ATENCIÓN AL USUARIO



Página 8 de 12

Tanto del Cuadro como de la Gráfica podemos concluir que la mayoría de los casos son finalizados dentro de los términos, teniendo en cuenta que los pendientes no vencidos se atiendan en las fechas establecidas y contando con que muchos de los finalizados fuera del término, realmente corresponden a solicitudes que son los mayores volúmenes de casos y que están sujetos a diferentes tiempos, según la programación de visitas e informes técnicos.

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.

	TIPO DE CASO	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
			No	%*
1	QUEJA	PENDIENTES VENCIDAS	2	0,09
2	QUEJA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	2	0,09
3	QUEJA	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	2	0,09
4	RECLAMO	PENDIENTES NO VENCIDAS	1	0,04
5	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	89	3,93
6	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	41	1,81
7	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO	PENDIENTES VENCIDAS	49	2,16
8	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO	PENDIENTES NO VENCIDAS	31	1,37
9	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	75	3,31
10	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	36	1,59
11	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	42	1,85
12	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES NO VENCIDAS	40	1,77
13	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	1	0,04
14	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	PENDIENTES NO VENCIDAS	2	0,09
15	ELOGIO	PENDIENTES VENCIDAS	19	0,84
16	ELOGIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	11	0,49
17	ELOGIO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	2	0,09
18	ELOGIO	PENDIENTES NO VENCIDAS	1	0,04
19	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	336	14,83
20	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL	761	33,58

¡Comprometidos con la vida!

**INFORME DE GESTIÓN DE TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA
CORPORACIÓN EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2010, SEGÚN
EL APLICATIVO DE ATENCIÓN AL USUARIO**



Página 9 de 12

		TÉRMINO		
21	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	450	19,86
22	SOLICITUD	PENDIENTES NO VENCIDAS	273	12,05
TOTAL			2266	100

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

Es de anotar que la gestión de solución de los casos por tipos y por término de atención se encuentra sujeto al momento en que se le informa y se le pasa el soporte de las respuestas a la persona encargada del manejo del aplicativo de atención al usuario y la fecha en que lo actualiza o lo da por terminado o finalizado.

Muchas de las solicitudes como tal, aparecen vencidas sin atender en el aplicativo de atención al usuario, en razón a que las mismas no pueden estar condicionadas o sujetas a los términos de los derecho de petición, toda vez, que requieren programación de visitas, soportes de documentación, conceptos, reuniones donde puede llegar a actuar más de una de nuestras dependencias, por lo que no pueden finalizarse en el término de 15 días, aun las que presentan como derechos de petición.

3. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LAS TAREAS POR ESTADO.

El aplicativo de atención al usuario también arroja el número de casos que han sido direccionados a una dependencia que no le corresponde atenderlo, debiéndose presentar el traslado del mismo, para este cuarto trimestre se ha dado en ocho (8) requerimientos, otra situación que se llega a presentar, es cuando dichos casos son solicitados en más de una ocasión en diferentes oficinas de la Corporación, estos aparecen como duplicados y también se dan los errores de digitación, información que igualmente arroja el aplicativo, junto con otras circunstancias que a continuación podemos detallar en el cuadro y la gráfica que relacionamos:

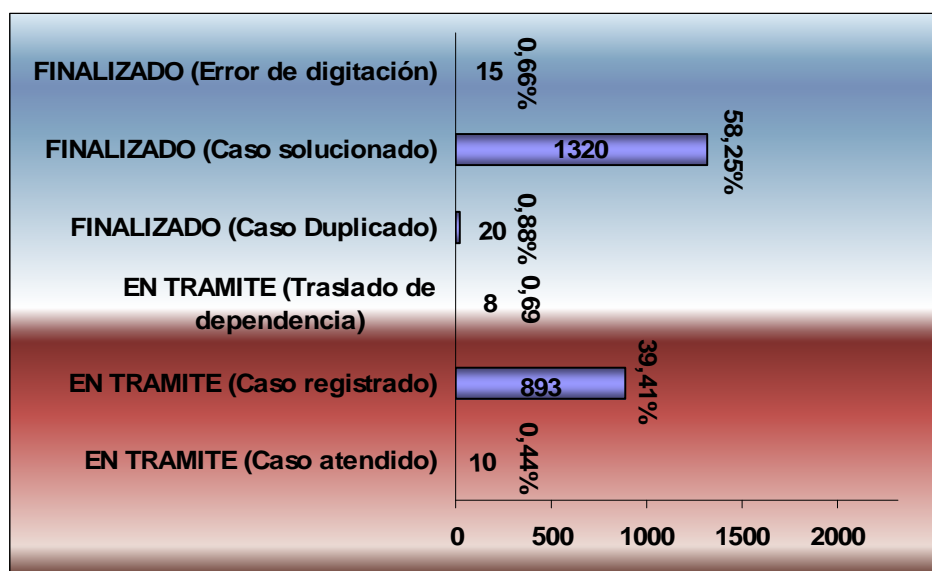
	ESTADO	ACUMULADO	
		No	%*
1	EN TRAMITE (Caso atendido)	10	0,44%
2	EN TRAMITE (Caso registrado)	893	39,41%

¡Comprometidos con la vida!

3	EN TRAMITE (Traslado de dependencia)	8	0,35%
4	FINALIZADO (Caso Duplicado)	20	0,88%
5	FINALIZADO (Caso solucionado)	1320	58,25%
6	FINALIZADO (Compromiso cumplido)	0	0,00
7	FINALIZADO (Compromiso no cumplido)	0	0,00
8	FINALIZADO (Error de digitación)	15	0,66%
	TOTAL	2266	100

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

Gráfica de Gestión de Solución de las Tareas por Estado.



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

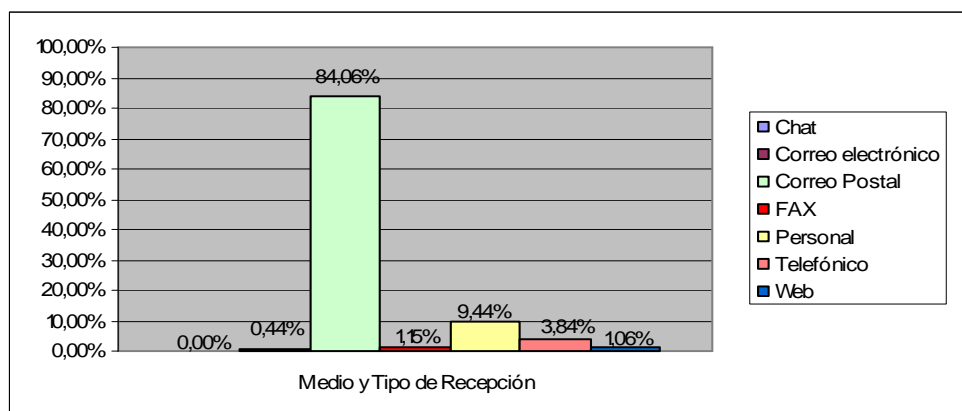
De los 2.266 casos que han entrado en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2010, 1.905 han sido allegados a través del Correo Postal, lo que equivale al 84.06% del total de los medios de recepción con que elevan su solicitudes, medio que prefieren los ciudadanos para que le sean atendidos sus requerimientos; asumimos que la forma de presentar sus peticiones es en razón al seguimiento que le pueden hacer a sus peticiones o como medio de prueba de no darles respuestas, le sigue la elevación de solicitudes de forma personal y la vía telefónica, sin mucha representación los que llegan por Fax, correo electrónico y página web.

¡Comprometidos con la vida!

A continuación se visualiza el cuadro que genera el Sistema Cross – Aplicativo de Atención al Usuario, de la recepción de los casos (Medio y Tipo) en un consolidado de todas las dependencias para el cuarto trimestre del año 2010.

MEDIO DE RECEPCIÓN	QUEJA	RECLAMO	DARMA*	DERECHO DE PETICIÓN	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	ELOGIO	SOLICITUD	TOTAL
1 Chat	0	0	0	0	0	0	0	0
2 Correo electrónico	1	0	2	0	0	0	7	10
3 Correo Postal	1	1	76	164	1	26	1636	1905
4 FAX	0	0	1	2	0	5	18	26
5 Personal	0	0	48	26	0	1	139	214
6 Telefónico	3	0	67	1	0	0	16	87
7 Web	1	0	16	0	2	1	4	24
TOTAL	6	1	210	193	3	33	1820	2266

Gráfica que muestra en porcentajes el medio y tipo de recepción de los casos recibidos en todas las dependencias.



5. CONCLUSIONES

Actualmente el Gobierno Nacional, por medio del programa Gobierno en línea, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se encuentra coordinando 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, por lo que se

¡Comprometidos con la vida!

deben buscar los medios necesarios para que los usuarios se enteren y hagan un mejor y mayor uso de estas herramientas.

Se puede observar que para este cuarto trimestre del año 2010, las quejas presentadas por los ciudadanos, son incompletas o falta de claridad y algunas de ellas realmente no corresponde a la gestión propia de la Corporación; el reclamo por facturación está relacionado por aspectos que no corresponden a valores de la obligación, sino al cambio del nombre a quien está haciendo uso del servicio; las recomendaciones sugeridas siempre son atendidas, buscando el mejoramiento y satisfacción de los usuarios. Por lo anterior se puede concluir que la CVC presta un servicio eficaz, eficiente y efectivo a los ciudadanos que acuden a ella.

6. RECOMENDACIÓN.

Con el fin de contribuir al fortalecimiento de la confianza en la Administración Pública Nacional y buscando la satisfacción de los ciudadanos, cada día se debe mejorar la gestión y fortalecimiento de los medios de atención a nuestros usuarios, así como el uso adecuado de las herramientas que la entidad facilita a los funcionarios y ciudadanos.

Atentamente

Firmado

David Manrique Gómez

DAVID MANRIQUE GÓMEZ

Profesional Especializado

Grupo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Documental

Anexo cuadro de clasificación de casos según todos los tipos de casos

Copia para: Directores y Jefes de Oficina de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca; Entes de Control que lo requieran.

¡Comprometidos con la vida!