

0200–055365-1-2015

ASUNTO:	Informe trimestral de Gestión PQRS
FECHA:	Santiago de Cali, octubre 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 septiembre del año 2015, informe trimestral de PQRS.

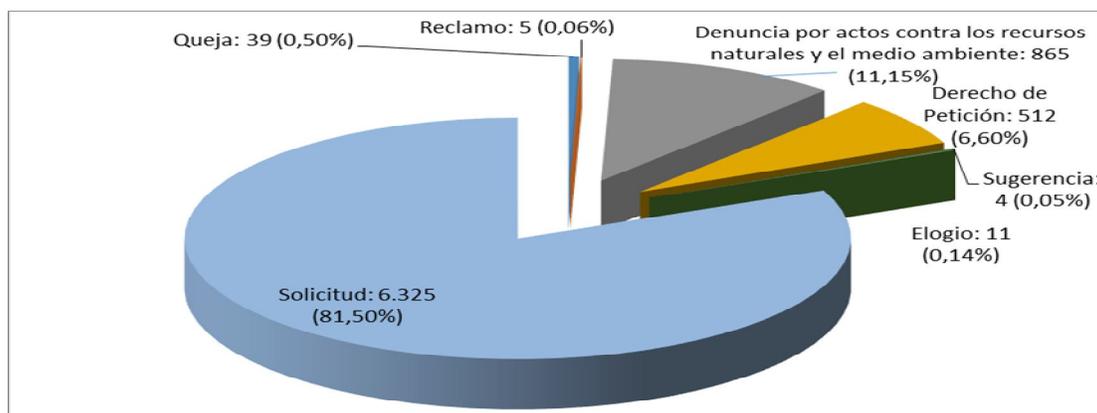
CONTENIDO	Página.
1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS	2
1.1. Quejas.	2
1.2. Reclamos.	3
1.3. Denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente.	3
1.4. Derechos de Petición.	4
1.5. Sugerencias – Recomendaciones.	6
1.6. Elogios.	7
1.7. Solicitudes.	7
2. POR GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS-TÉRMINO DE ATENCIÓN	9
3. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LAS TAREAS POR ESTADO	11
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 resultados¹:

¹ 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 ²	39	0,50
2	Reclamo ³	5	0,06
3	Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente ⁴	865	11,15
4	Derecho de petición	512	6,60
5	Sugerencia-recomendación	4	0,05
6	Elogio	11	0,14
7	Solicitud	6.325	81,50
Total		7.761	100



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, por resolver; 7.761 requerimientos fueron registrados en el aplicativo, presentados a la Corporación entre los meses de enero a septiembre del año 2015, los que hacen referencia a lo siguiente:

1.1. Treintainueve (39) **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. Las registradas, se discriminan de la

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

³ 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'

⁴ 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.

siguiente forma: tres (3) quejas corresponden a pruebas realizadas por la Secretaría General; una (1) es un caso duplicado; doce (12), son requerimientos que se registraron como 'queja', realmente son denuncias por actos contra los recursos naturales u otro tipo de solicitudes; Cuatro (4) son anuladas por falta de información o claridad en su contenido; diez (10) quejas son atendidas directamente por la dependencia por la que se generó, se le da respuesta al ciudadano y se ofrecen disculpas por algún malentendido; en tres (3) casos, se cita al ciudadano para que amplíe su queja; dos (2) se remiten a la Entidad competente, por no ser de nuestra jurisdicción y cuatro (4) de las quejas, se les dio apertura de expediente para la respectiva investigación disciplinaria.

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, siguiendo los lineamientos del Código Disciplinario Único y demás normas relacionadas, sin violación al debido proceso.

- 1.2. Se registraron cinco (5) **reclamos**, que en realidad son tres, relacionados 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; otro de los reclamantes considera desproporcional el aumento del cobro, por lo que requiere los soportes que lo han generado. Dos casos fueron registrados como reclamos, pero se trata de una denuncia que fue doblemente registrada.

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

- 1.3. Ochocientos sesenta y cinco (865) **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, se registraron entre los meses de enero a septiembre del año 2015, 11.15% del total de tipo de casos recibidos. En el siguiente cuadro vemos el comportamiento o número de denuncios que se han recibido contra cada recurso natural parametrizado.

Comprometidos con la vida

Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente		Acumulado			
		No	%*	E	E%
Contaminación hídrica	Residuos sólidos	28	3,24	107	12.37
	Aguas residuales	65	7,51		
Contaminación atmosférica	Ruido	50	5.78	203	23.47
	Material Particular	32	3.70		
	Olores	115	13.29		
Conflicto por Uso del Agua		6	1,19	29	5.73
Afectación del recurso bosque	Tala	199	23.01	324	37.46
	Anillamiento	7	0.81		
	Incendio	87	10.06		
	Envenenamiento	4	0.46		
	Rocería	10	1.16		
Contaminación por residuos sólidos		5	0.58	22	2.54
Afectación del recurso suelo	Suelo	36	4.16	44	5.09
	Subsuelo	5	0.58		
Ubicación inadecuada de edificaciones		6	0.69	13	1.50
Tenencia inadecuada de animales silvestres		6	0.69	16	1.85
Deterioro de especies silvestres y ecosistemas		10	1.16	20	2.31
Deterioro de estructuras y edificaciones	Fallas de la infraestructura	1	0.12	10	1.16
	Daños causados por árboles	8	0.92		
Otros		11	1.27	34	3.93
TOTAL		707	100	865	100

- 1.4. 6.60% del total de casos registrados, son presentados bajo el título de **Derechos de Petición**, los que 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, procedimientos que se encuentran sujetos a términos que señalan normas legales especiales, por lo que resulta improcedente e imposible dar al ciudadano una respuesta de fondo en 15 días hábiles, como lo cita la norma frente a los derechos de petición (Ley 1755 de 2015, art. 14).

A continuación relacionamos el número de derechos de petición que han sido direccionados a las diferentes dependencias de la Corporación.

#	Dependencia	Derechos De Petición	
		Cantidad	%
1.	Dirección General	17	3.32
1.1	Oficina Asesora de Jurídica	2	0.39
1.2	Oficina Control Interno	0	0.00
1.3	Oficina Tecnologías de Información	0	0.00
1.4	Oficina Control Interno Disciplinario	1	0.20
1.5	Licencias Ambientales	7	1.37
2.	Secretaría General	8	1.56
3.	Dirección Administrativa	66	12.89

Comprometidos con la vida



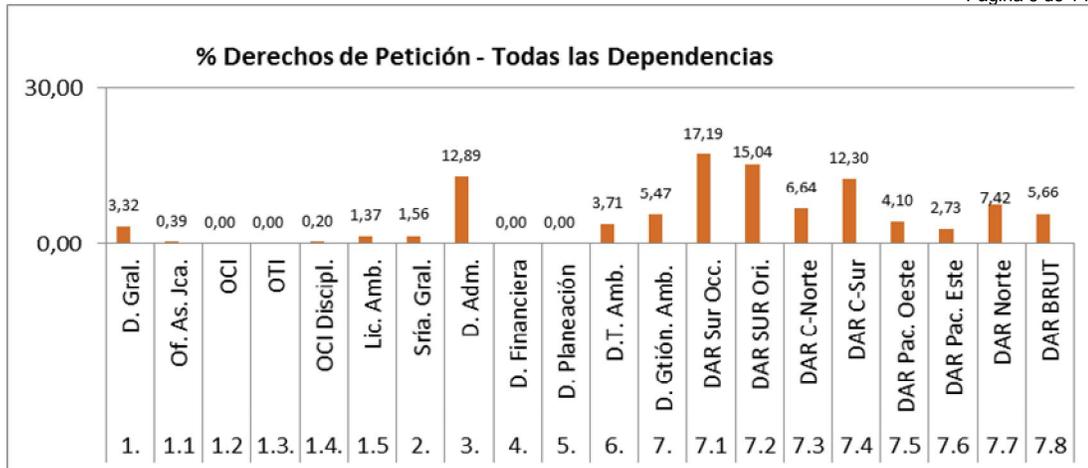
Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 5 de 14

#	Dependencia	Derechos De Petición	
		Cantidad	%
4.	Dirección Financiera	0	0.00
5.	Dirección De Planeación	0	0.00
6.	Dirección Técnica Ambiental	19	3.71
7.	Dirección Gestión Ambiental	28	5.47
7.1	DAR Sur Occidente	88	17.19
7.2	DAR Sur Oriente	77	15.04
7.3	DAR Centro Norte	34	6.64
7.4	DAR Centro Sur	63	12.30
7.5	DAR Pacífico Oeste	21	4.10
7.6	DAR Pacífico Este	14	2.73
7.7	DAR Norte	38	7.42
7.8	DAR BRUT	29	5.66
Total		512	100

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 recordar, 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 son otras, que determinan diferentes términos.

Comprometidos con la vida



- 1.5. Fueron presentadas cuatro (4) **sugerencias/recomendaciones** entre los meses de enero a septiembre, 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 una nota que informe al ciudadano dicha situación; otras dos sugerencias tratan sobre el control de flujos de escorrentía y el adecuado manejo que se puede hacer de una obra que se ha contratado con la Entidad.

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; también pueden ser presentadas por correo postal, correo electrónico, página web, chat y twitter, o de forma verbal, comunicándose a nuestros teléfonos, también, directamente entregándoselas a los funcionarios que se encuentran en el campo o acercándose a nuestras 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. Se agradece a la comunidad su compromiso con el medio ambiente y con esta Entidad al hacernos llegar sus sugerencias.

Comprometidos con la vida

- 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 septiembre del año 2015, once (11) **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 cómo se han sentido atendidos los ciudadanos e 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 gestión ambiental.

- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas entre los meses de enero a septiembre del año 2015, 6.325 en total, lo que representa el 81.50% 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.

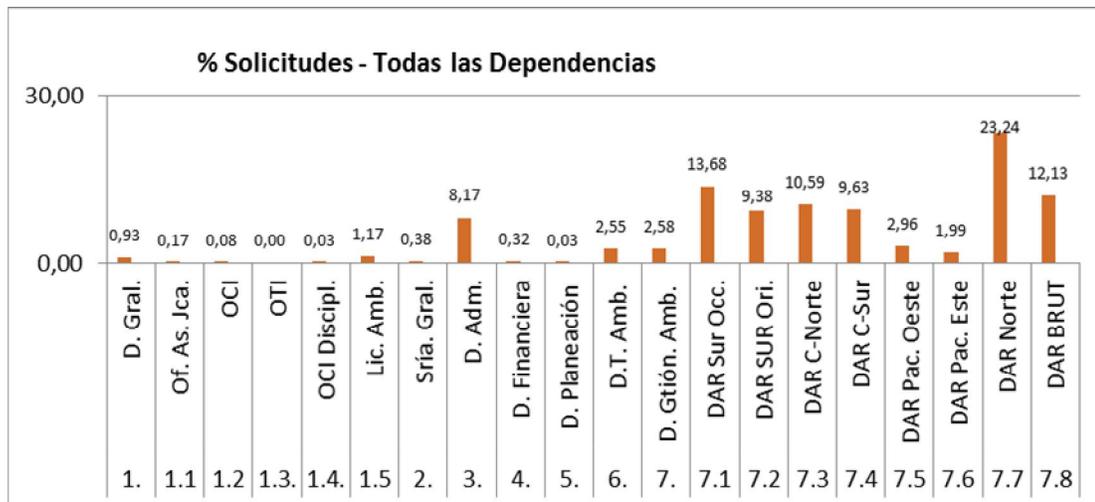
#	Dependencia	Solicitud	
		Cantidad	%
1.	Dirección General	59	0.93
1.1	Oficina Asesora De Jurídica	11	0.17
1.2	Oficina Control Interno	5	0.08
1.3	Oficina Tecnologías De Información	0	0.00
1.4	Oficina Control Interno Disciplinario	2	0.03
1.5	Licencias Ambientales	74	1.17
2.	Secretaría General	24	0.38
3.	Dirección Administrativa	517	8.17
4.	Dirección Financiera	20	0.32
5.	Dirección De Planeación	2	0.03

Comprometidos con la vida



#	Dependencia	Solicitud	
		Cantidad	%
6.	Dirección Técnica Ambiental	161	2.55
7.	Dirección Gestión Ambiental	163	2.58
7.1	DAR Sur Occidente	865	13.68
7.2	DAR Sur Oriente	593	9.38
7.3	DAR Centro Norte	670	10.59
7.4	DAR Centro Sur	609	9.63
7.5	DAR Pacífico Oeste	187	2.96
7.6	DAR Pacífico Este	1.26	1.99
7.7	DAR Norte	1.470	23.24
7.8	DAR BRUT	767	12.13
Total		6.325	100

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, entre otros.



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,

Comprometidos con la vida

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, las certificaciones o conceptos ambientales; de aprovechamiento forestal – árboles aislados y salvoconducto para la movilización de especímenes de la diversidad biológica, además la de concesión de aguas superficiales, éste último trámite, suspendido, en razón al fenómeno del niño, que actualmente modifica las condiciones climáticas que afectan los recursos hídricos.

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

A continuación se puede observar el número de requerimientos que son atendidos, como aquellos que se encuentran en espera o pendientes para recibir una respuesta.

Término de atención	Acumulado	
	No.	%
1 Requerimientos Atendidos	5.246	67.60
2 Requerimientos por Atender	2.515	32.40
Total	7.761	100

Muchos de los casos pendientes por atender, puede ser que ya tengan una respuesta u obedecen a otros términos de finalización; como tampoco ha sido posible finalizarlos en el aplicativo, o se encuentran a la espera de algún documento para continuar con el trámite. Algunas cifras aquí citadas no reflejan la realidad, toda vez que, el servidor del sistema, como algunos aplicativos llegan a presentar inconvenientes o por tratarse de un sistema dinámico; 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, cuando en realidad han sido atendidos y contestados al ciudadano. 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.



Se reitera lo expuesto en los casos sobre derecho de petición, donde se expresó que 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, el artículo 14, sin embargo, establece otros términos, diferentes a los 10-3, 15 y 30 días que cita la norma, al decir “*Salvo norma legal especial...*” lo que concede 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 se establecen en otras normas o requieren términos diferentes, según legislación relacionadas, como también, se pueden ver afectados, dichos términos por circunstancias especiales (clima, orden público, disponibilidad presupuestal y/o de elementos de trabajo-seguimiento, etc), que difícilmente pueden encuadrarse en los tiempos perentorios que se establecen para los derechos de petición.

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	Atendidos	24	0.31
2. Queja	Por Atender	15	0.19
3. Reclamo	Atendidos	3	0.04
4. Reclamo	Por Atender	2	0.02
5. Denuncia por actos contra los recursos naturales y	Atendidos	591	7.62

Comprometidos con la vida

Tipo de caso	Término de atención	Acumulado	
		No.	%*
el medio ambiente			
6. Denuncia por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente	Por Atender	274	3.53
7. Derecho de petición	Atendidos	276	3.55
8. Derecho de petición	Por Atender	236	3.04
9. Sugerencia-recomendación	Atendidos	3	0.04
10. Sugerencia-recomendación	Por Atender	1	0.01
11. Elogio	Atendidos	7	0.09
12. Elogio	Por Atender	4	0.05
13. Solicitud	Atendidos	4.342	55.95
14. Solicitud	Por Atender	1.983	25.55
Total		7.761	100

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

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 registrado**”, los que están a la espera de ser atendidos y hasta este momento no tienen ninguna actuación. **1.2. “Traslado de dependencia**”, casos que se dan cuando el requerimiento es enviado a una dependencia/área o Dirección Ambiental Territorial y por no ser de su competencia o jurisdicción se remite al competente, dentro de la Corporación, informando de ello al ciudadano. 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

Comprometidos con la vida

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.

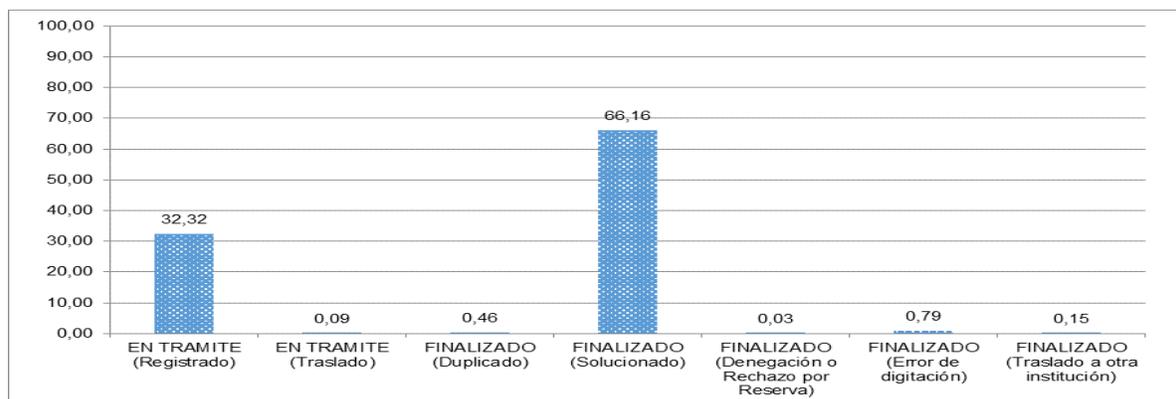
A continuación podemos detallar esta información en las tablas y la gráfica que relacionamos, de todas y cada una de las dependencias:

	Estado	Acumulado	
		No.	%
1.	En trámite (Caso registrado)	2.327	32.31
2.	En trámite (Traslado de dependencia)	7	0.09
3.	Finalizado (Caso duplicado)	36	0.46
4.	Finalizado (Caso solucionado)	5.135	66.16
5.	Finalizado (Denegación o rechazo por reserva)	2	0.03
6.	Finalizado (Error de digitación)	61	0.79
7.	Finalizado (Traslado a otra institución)	12	0.15
	Total	7.761	100

Los casos que están en trámite y se registran como “*Traslado de dependencia*”, pueden encontrarse 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 Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual⁵.

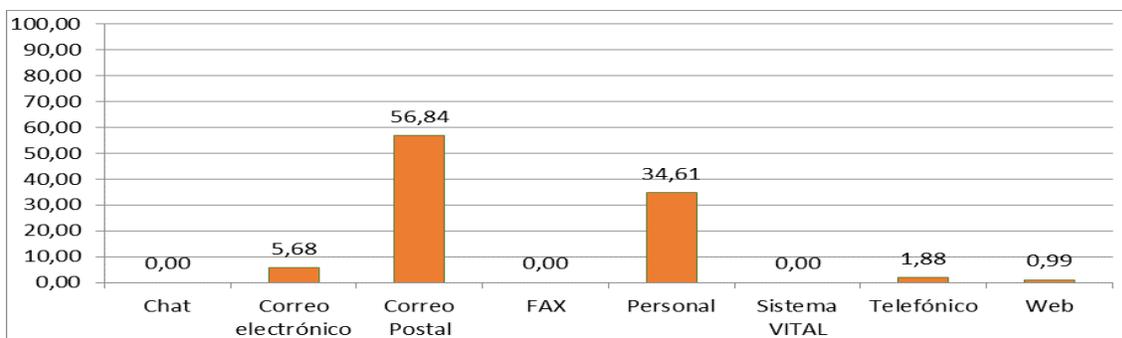
A continuación relacionamos la tabla que muestra el Aplicativo de Atención al Usuario, donde se puede evidenciar cuales son los medios que con mayor frecuencia utilizan las personas para acceder a nuestra Entidad.

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	6	0	64	20	2	1	348	441
3 Correo postal	4	2	395	391	0	4	3.615	4.411
4 Fax	0	0	0	0	0	0	0	0
5 Personal	4	1	262	86	1	6	2.326	2.686
6 Sistema vital	0	0	0	0	0	0	0	0
7 Telefónico	6	0	122	1	1	0	16	146
8 Web	19	2	22	14	0	0	20	77
Total	39	5	865	512	4	11	6.325	7.761

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

⁵ Tomado de "Protocolos de Servicio al Ciudadano" del DNP.

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, 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.



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.

Se invita a que los ciudadanos, en la medida de lo posible, hagan uso adecuado de las herramientas tecnológicas actuales.

Atentamente,

Proceso de Atención al Ciudadano
Secretaría General – CVC.