

INFORME DE GESTION DE PQRSDT

PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2018

**SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

PRESENTACIÓN

La Corporación Regional del Valle del Cauca - CVC, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales - PQRSDT recibidas y atendidas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 2 de enero y el 31 Marzo de 2018.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión durante el primer trimestre de 2108 en materia de PQRSD.

En este informe se registra la radicación y tramitación de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales que ingresan al aplicativo ARQ Utilities, entendiéndose este, como el Sistema de Gestión Documental; desde el cual se efectúa tanto el seguimiento a los distintos trámites que por jurisdicción y competencia le corresponde a la CVC, como de la respuesta que da la entidad a los mismos, lo que permite cuantificar y cualificar la Atención al Ciudadano por parte de la Corporación, arrojándose como resultado las cifras que se relacionan al presente Informe.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Ciudadano y los procedimientos incorporados por la Corporación Regional del Valle del Cauca-CVC se define como:

DERECHO DE PETICIÓN:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra ley, las peticiones pueden hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

1. **PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR:** Se deberán atender dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
2. **SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función, deberá atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Esta petición incluye la solicitud para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.

3. **CONSULTA:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
4. **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular (por actos de corrupción) realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
5. **RECLAMO:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberá atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
6. **SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
7. **DENUNCIA AMBIENTAL:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad ambiental de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación administrativa sancionatoria por actos contra los recursos naturales renovables y/o el medio ambiente. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
8. **PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

CANALES DE ATENCIÓN:

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC cuenta en la actualidad con tres (3) canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos podrán formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSDT), de acuerdo con la competencia Constitucional y Legal que tiene la entidad.

- 1. CANAL PRESENCIAL:** Es la atención personalizada que se da al usuario tanto en la radicación de su trámite ante en las ventanillas únicas que están ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales y en el edificio central, como también la atención que recibe por parte de un profesional especializado (Abogado) el cual realiza asesoría e información a los Ciudadanos que así lo requieran. Mediante estos mismos canales el usuario puede solicitar el estado de su trámite por parte del Grupo y funcionarios de Atención al Ciudadano.

Los ciudadanos tienen a su disposición atención presencial por profesionales idóneos a través de los siguientes puntos de atención:

EDIFICIO CENTRAL: En la Carrera 57 No. 11 – 73 de la Ciudad de Santiago de Cali.

VENTANILLAS ÚNICAS de las Direcciones Ambientales Regionales ubicadas en:

DAR BRUT

Dirección: Calle 16 # 3 – 278 – Municipio de La Unión.
Teléfono: 2290010

DAR NORTE

Dirección: Carrera 4 # 9-73 Cuarto Piso – Municipio de Cartago.
Teléfono: 2147110 Ext. 2101.

DAR CENTRO SUR

Dirección: Piscicultura, Contiguo Batallón Palace – Municipio de Buga.
Teléfono: 2379510

DAR CENTRO NORTE

Dirección: Carrera 27a # 42 – 432 - Municipio de Tuluá.
Teléfono: 2339710

DAR PACIFICO ESTE

Calle 10 # 12- 60 – Municipio de Dagua
Teléfono: 2453010 - 2450515

DAR PACIFICO OESTE

Dirección: Carrera 2A # 2 - 09, Edificio Raúl Becerra, piso 2 y 3 – Distrito de Buenaventura
Teléfono: 2409510

DAR SURORIENTE

Dirección: Calle 55 # 29 A – 32 – Municipio de Palmira.
Teléfono: 2660310 - 2728056.

DAR SUROCCIDENTE

Dirección: Carrera 57 No. 11 – 73 – Municipio de Cali.
Teléfono: 3310100 – 6206600.

2. **CANALES ELECTRÓNICOS:** Es el medio que ha dispuesto la Corporación para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Ambientales (PQRSD), a través de la página institucional www.cvc.gov.co, <https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds> portal desde el cual también podrá consultar el estado de su trámite, así como también se recibirán sus PQRSD al Correo Institucional atencionalusuario@cvc.gov.co o en las Redes Sociales TWITTER: @CVCambiental, FACEBOOK: @CVCambientalValle, o INSTAGRAM: @cvcambiental, siendo éste otro canal de atención que tiene la Entidad para atender de manera más ágil y eficaz al ciudadano, sin que sea necesario la radicación de su caso de manera presencial.



The image shows a Facebook post from the page 'CVCambiental'. The post is published by Maribel Arango Ocampo, 17 minutes ago. The text of the post reads: 'CVC EN LINEA AHORA MAS CERCA DE USTED. A partir de ahora es posible registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de nuestra página web. <http://190.107.30.18:8060/PQRDWeb/faces/index.xhtml>...'. Below the text is a graphic with five speech bubbles containing the words 'Peticiones', 'Quejas', 'Reclamos', 'Sugerencias', and 'Denuncias'. Below the speech bubbles is an illustration of a diverse group of people walking. A large hand cursor icon is positioned over the graphic, pointing towards a green button that says 'Clic para más información'. At the bottom of the post, it indicates '46 personas alcanzadas' and includes a 'Promocionar publicación' button. The interaction bar at the bottom shows 'Me gusta', 'Comentar', and 'Compartir' options.



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

Página 6 de 18

- 3. CANAL TELEFÓNICO:** Es el medio de comunicación verbal que tienen a su disposición los ciudadanos para que formulen sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, los cuales serán atendidos por los funcionarios que pertenecen al Grupo de Atención al Ciudadano en el Edificio Principal, así como en las Direcciones Ambientales Regionales, instancia desde la cual se adelantará la radicación de su trámite.

LÍNEA GRATUITA: 018000933093

LÍNEA VERDE: (2) 3396168



**GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS,
RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y TRÁMITES
AMBIENTALES - PQRSDT**

Tabla 1. Estadísticas de Trámites Ambientales

Área	No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas)	No. de trámites ambientales finalizados con resolución	No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo	No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados por gestión del riesgo	TOTAL
D.A.R. BRUT	12	2	0	9	23
D.A.R. CENTRO - NORTE	8	5	0	2	15
D.A.R. CENTRO - SUR	29	6	2	20	57
D.A.R. NORTE	96	8	2	85	191
D.A.R. PACIFICO - ESTE	11	1	6	3	21
D.A.R. PACÍFICO – OESTE	4	4	0	0	8
D.A.R. SUROCCIDENTE	64	9	2	51	126
D.A.R. SURORIENTE	24	4	3	17	48
TOTAL	248	39	15	187	489

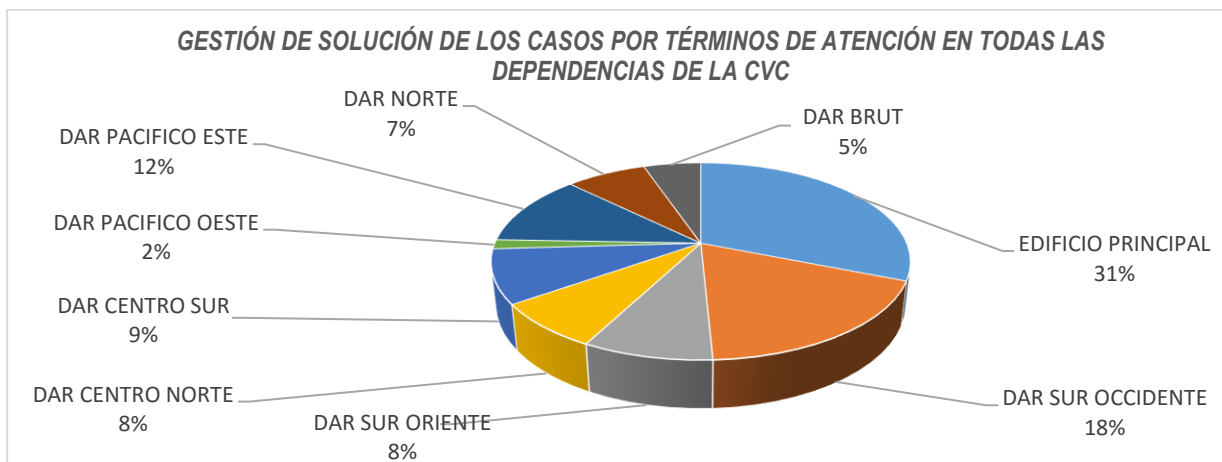
Fuente: ARQUtilities – 4/Abril/2018

Como se observa en la tabla anterior, se radicaron ante las Direcciones Ambientales Regionales un total de **489** solicitudes relacionadas con los permisos, autorizaciones y concesiones para el uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables (excluyendo las pendientes no vencidas), de las cuales **191** fueron radicadas a la Dirección Regional Ambiental Norte, con sede en el municipio de Cartago.

Tabla No.2. Solución de los casos por términos de atención en cada una de las dependencias

Dependencia / Regional	Finalizado Dentro Tiempo		Finalizado Fuera Tiempo		Pendiente No Vencida		Pendiente Vencida		Anulados		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%		
DEPENDENCIAS CENTRALES	835	44,25%	387	33,02%	86	7,71%	226	29,93%	3	13,04%	1537	31,04%
DAR SUROCCIDENTE	201	10,65%	244	20,82%	257	23,05%	194	25,70%	5	21,74%	901	18,19%
DAR SURORIENTE	156	8,27%	70	5,97%	139	12,47%	54	7,15%		0,00%	419	8,46%
DAR CENTRO NORTE	152	8,06%	106	9,04%	83	7,44%	32	4,24%		0,00%	373	7,53%
DAR CENTRO SUR	97	5,14%	100	8,53%	158	14,17%	81	10,73%	2	8,70%	438	8,84%
DAR PACIFICO OESTE	26	1,38%	11	0,94%	26	2,33%	11	1,46%	1	4,35%	75	1,51%
DAR PACIFICO ESTE	187	9,91%	145	12,37%	161	14,44%	80	10,60%	8	34,78%	581	11,73%
DAR NORTE	167	8,85%	76	6,48%	104	9,33%	20	2,65%		0,00%	367	7,41%
DAR BRUT	66	3,50%	33	2,82%	101	9,06%	57	7,55%	4	17,39%	261	5,27%
Total general	1887	100%	1172	100%	1115	100%	755	100%	23	100%	4952	100%

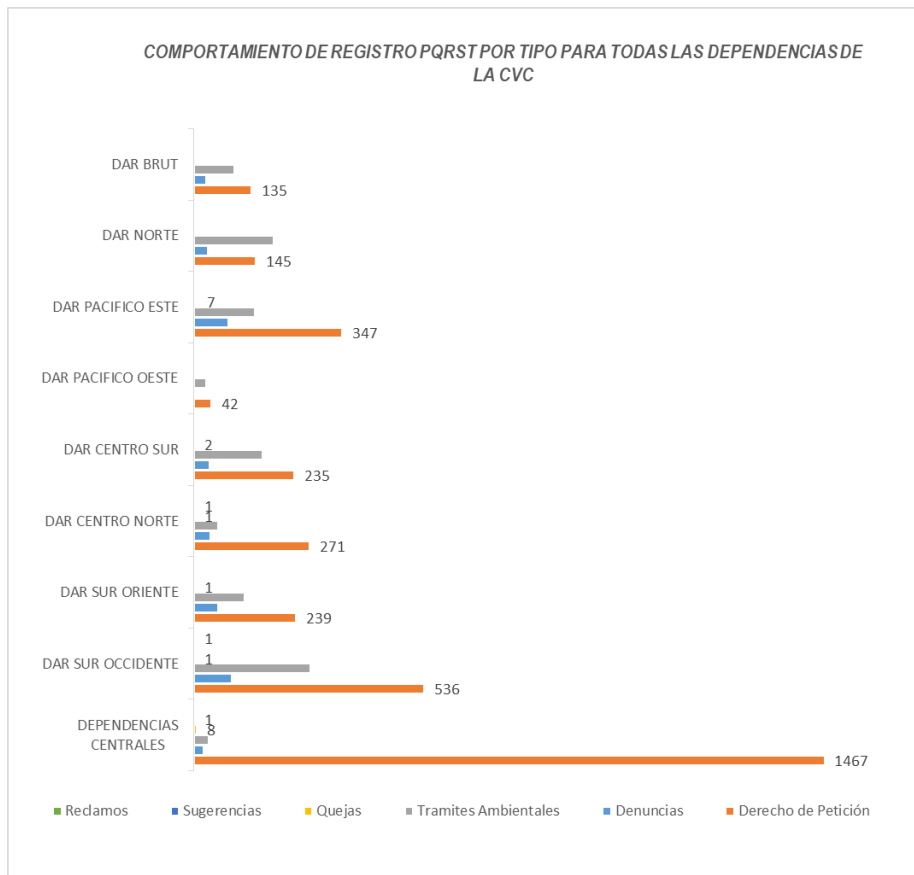
Fuente: ARQUilities - 4/Abril /2018

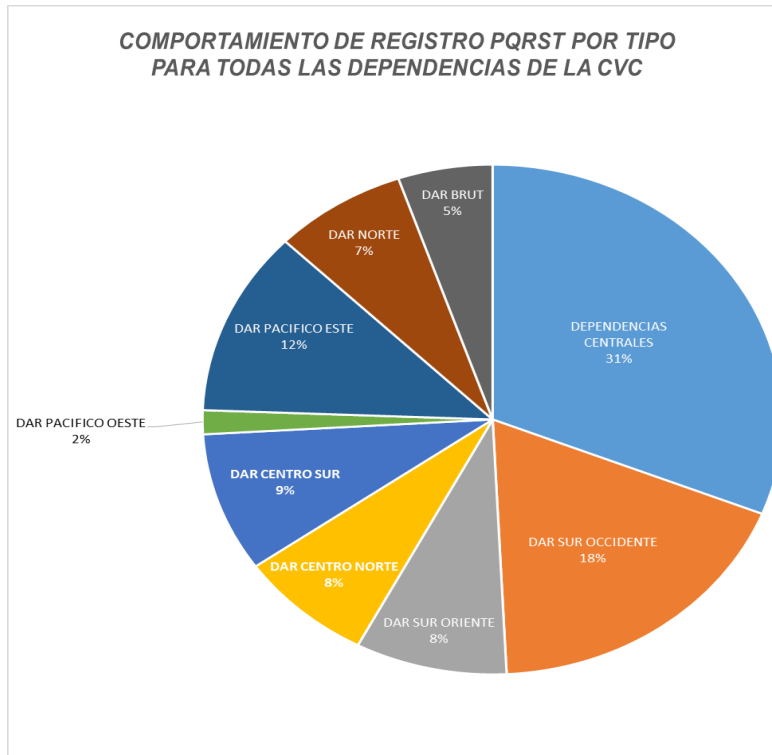


Del total de los **4952 PQRSDT** (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y trámites Ambientales) Radicados en la CVC, el 61,77% de ella se han finalizado.

Tabla No. 3. Comportamiento de radicación de PQRSDT por dependencias

Dependencia / Regional	Derecho de Petición	Denuncias	Tramites Ambientales	Quejas	Sugerencias	Reclamos	Total general
DEPENDENCIAS CENTRALES	1467	25	36	8	1		1537
DAR SUROCCIDENTE	536	91	272	1		1	901
DAR SURORIENTE	239	59	120	1			419
DAR CENTRO NORTE	271	41	59	1	1		373
DAR CENTRO SUR	235	39	162	2			438
DAR PACIFICO OESTE	42	3	30				75
DAR PACIFICO ESTE	347	83	144	7			581
DAR NORTE	145	35	187				367
DAR BRUT	135	30	96				261
Total general	3.417	406	1.106	20	2	1	4.952





La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC se encuentra organizada territorialmente en ocho (8) Direcciones Ambientales Regionales como lo son: BRUT, Centro Norte, Centro Sur, Norte, Pacifico Este, Pacifico Oeste, Suroccidente y Suroriente, lo cual facilita y da mayor accesibilidad al Ciudadano para presentar sus diferentes trámites llámense Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales; lo cual se evidencia en la tabla anterior, siendo así que del total de PQRST recibidos, el 69% se radicación en las ventanillas únicas de estas Direcciones Ambientales Regionales.



4. Medición y Seguimiento de la Satisfacción del Usuario.

4.1 CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES RENOVABLES POR TIPO.

Tabla No. 4. Denuncias por tipos de actos contra los recursos naturales, año 2018

TIPO DENUNCIA	DENUNCIA	No de casos	%
AFECCIÓN RECURSO BOSQUE	ANILLAMIENTO	122	30,20%
Subtotal		122	30,20%
AFECCIÓN RECURSO SUELO	DERRAME DE CONTAMINANTES	63	15,59%
Subtotal		63	15,59%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	MATERIAL PARTICULADO	65	16,09%
	RUIDO	11	2,72%
Subtotal		76	18,81%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	AGUAS RESDUALES	99	24,50%
Subtotal		99	24,50%
DETERIORO DE ECOSISTEMAS Y ESPECIES SILVESTRES	CAZA ILEGAL	17	4,21%
Subtotal		17	4,21%
TENENCIA DE ANIMALES SILVESTRES		16	3,96%
Subtotal		16	3,96%
UBICACION INADECUADA DE EDIFICACIONES	EN NACIMIENTOS DE AGUA	11	2,72%
Subtotal		11	2,72%
Total general		404	100,00%

Fuente: ARQUutilities - 4/Abril /2018

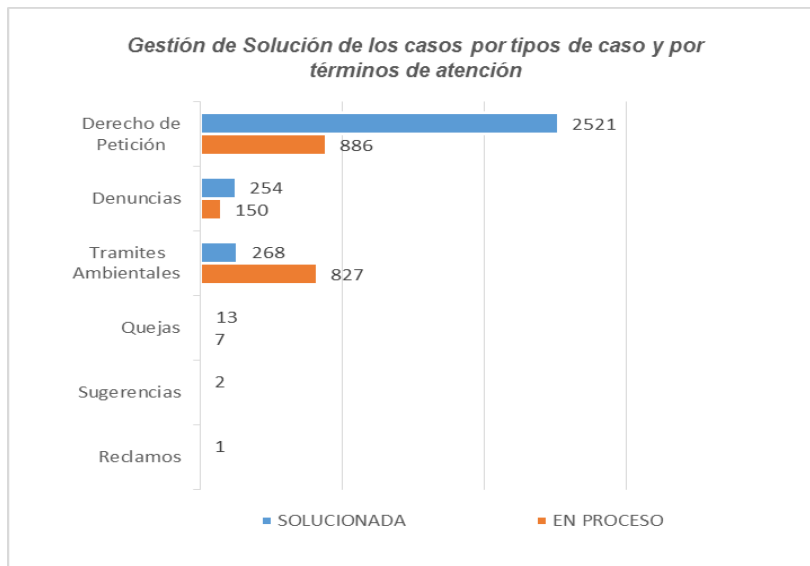
Las Denuncias por actos contra los recursos naturales renovables más frecuentes obedecen en un **30.20%** a la Afectación de Recurso Bosque,

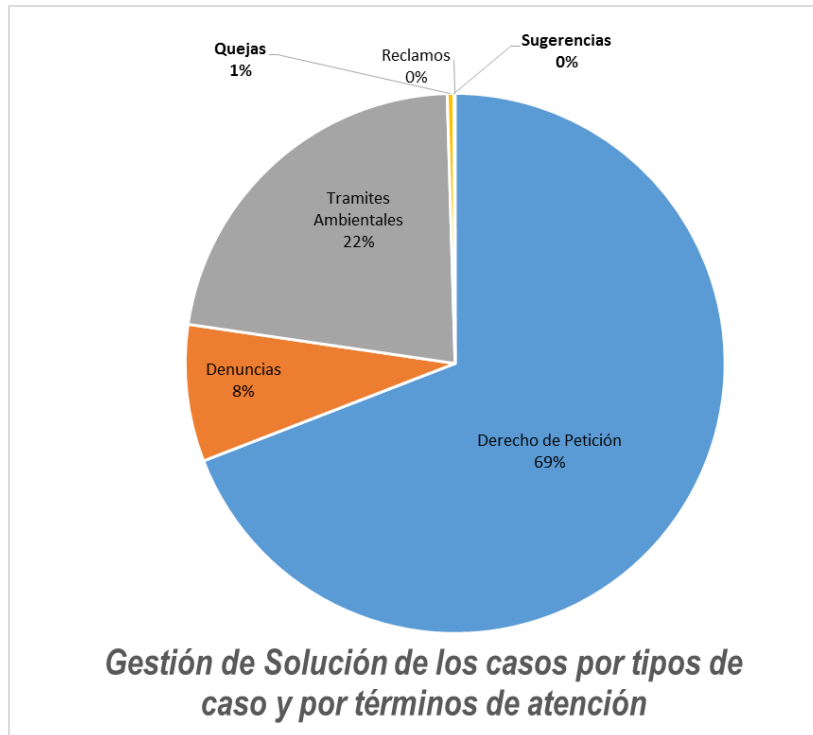
4.2 GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TIPOS DE CASO (PQRSD) Y POR TÉRMINOS DE ATENCIÓN

Tabla No.5. Solución de los casos por tipos de caso (PQRSD) y por términos de atención.

TIPO	SOLUCIONADA		EN PROCESO		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%		
Derecho de Petición	2521	82,41%	886	47,38%	3407	69,12%
Denuncias	254	8,30%	150	8,02%	404	8,20%
Tramites Ambientales	268	8,76%	827	44,22%	1095	22,22%
Quejas	13	0,42%	7	0,37%	20	0,41%
Sugerencias	2	0,07%		0,00%	2	0,04%
Reclamos	1	0,03%		0,00%	1	0,02%
Total general	3059	100,00%	1870	100,00%	4929	100,00%

Fuente: ARQUilities - 4/Abril/2018



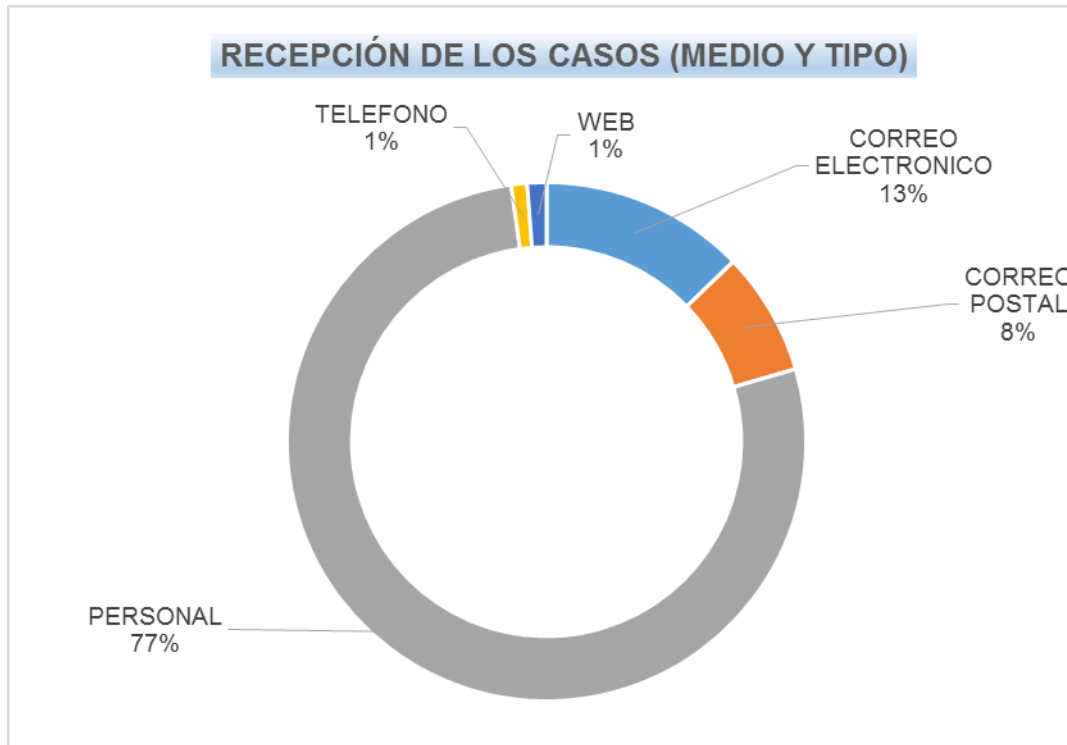


En cuanto a la Gestión de Trámites por Tipo y por Términos de Atención, tenemos que para el primer trimestre del año 2018, ha resuelto para hasta fecha **3.059** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, lo cual representa un **62.2%** de casos atendidos, del total de los **4.929** casos radicados ante el Centro de Atención Correspondencia a nivel central en el municipio de Cali y en las Ventanillas Únicas de las Direcciones Ambientales Regionales.

Tabla No. 6. Medio de recepción y Tipo de petición

Medio de Recepción	Derecho de Petición	Denuncias	Tramites Ambientales	Quejas	Sugerencias	Reclamos	Total general
CORREO ELECTRONICO	524	65	42	1	1		633
CORREO POSTAL	324	19	36	2			381
PERSONAL	2534	260	1024	10	1	1	3830
TELEFONO	2	45	1	1			49
WEB	33	17	3	6			59
Total general	3417	406	1106	20	2	1	4952

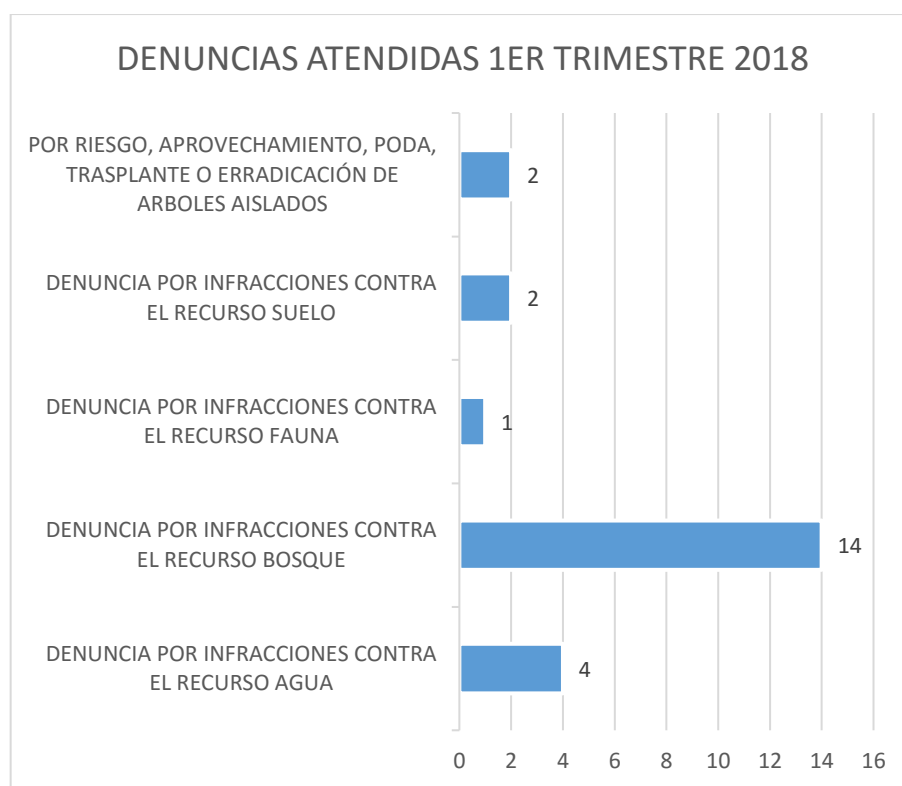
Fuente: ARQUtilities - 4/Abril/2018



Tal como se observa en la tabla No. 6 denominada RECEPCIÓN DE LOS ASUNTOS POR MEDIO Y TIPO, se evidencia que los ciudadanos utilizan con más frecuencia el canal presencial para realizar sus solicitudes de trámites, ante cualquiera de las ocho (8) ventanillas únicas ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales o en el Centro de Atención de Correspondencia ubicado en el edificio principal de la CVC en el Municipio de Cali. De las **4952** peticiones recibidas, un total de **2.534** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **51.6%**.

DENUNCIAS RADICADAS POR GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2018.

Etiquetas de fila	PERSONAL	TELEFONICO	Total General
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	2	2	4
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	10	4	14
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA		1	1
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO SUELO	1	1	2
POR RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRASPLANTE O ERRADICACIÓN DE ARBOLES AISLADOS	2		2
Total general	15	8	23



La Secretaría General de la Corporación, cuenta con el Grupo de Atención al Ciudadano, y en el edificio principal ubicado en la Ciudad de Cali, un Profesional Especializado de este grupo es el encargado de atender de forma personalizada

a los ciudadanos que requieran de asesorías con respecto a los trámites y solicitudes, quejas y denuncias y demás requerimientos.

Para el primer trimestre de esta vigencia 2018, se puede observar que de los **23** casos atendidos, **21** de ellos corresponden a Denuncias por Infracciones Ambientales; y de estas un total de **15** fueron hechas en forma personal.

CONCLUSIONES

- Para cumplir con la obligación consagrada en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentada por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, es decir, la de incorporar como mínimo en su Informe de Gestión, los Derechos de Petición de Acceso a la Información Pública recibidos, se informa que se radicaron un total de **251** solicitudes de este tipo y no se trasladaron a otras entidades ninguna de ellos.
- De las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, que aparecen como radicadas en nuestro Sistema de Gestión Documental, esto es, el Aplicativo ARQ Utilities para el primer trimestre del 2018, el **61.77%** de ellas se han finalizado en el citado Aplicativo.
- En cuanto a las denuncias presentadas ante la Corporación por actos contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, tenemos que para el primer trimestre de 2018, se reportaron por diferentes canales un total de **404** casos de los Cuales la infracción que más se radicó fue la Afectación del Recurso Bosque con **122** trámites, seguida de la Contaminación Hídrica producida por Aguas Residuales con **99** Denuncias.

4. RECOMENDACIONES

- Que la Entidad dando cumplimiento a las políticas y lineamientos del programa de Gobierno Digital (Gobierno en Línea) y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, continúe promoviendo la utilización de medios electrónicos para adelantar los procedimientos administrativos de otorgamiento de permisos, concesiones y autorizaciones para el uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, mediante la adopción de los mecanismos necesarios para realizar los trámites de los permisos de vertimientos, Emisiones Atmosféricas para Fuentes Fijas, Aprovechamientos Forestales (Persistente, Único y Doméstico), Construcción de Vías, Carretables y Explanaciones en predios privados, en línea por la página WEB de la Corporación.
- Permanecer con el continuo compromiso legal de dar cumplimiento al Proceso de Publicación a la ciudadanía en general a través de los diferentes canales de comunicación que dispone la Entidad, de todos los trámites que realiza la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC).
- Seguir con el seguimiento mensual tanto a las Direcciones Ambientales Regionales como a las Dependencias que integran administrativamente a la Entidad, a través del Sistema de Gestión Documental, para verificar la atención oportuna de los derechos de petición, incluida la legalización en el sistema de gestión documental – ARQ Utilities.
- Continuar con la implementación del Plan Institucional de Capacitación, con el fin de desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Socializar a la Ciudadanía a través de los medios de comunicación que tiene a su alcance la Corporación, de todos los canales de atención que tiene ésta para la recepción de las PQRSDT.
- Continuar capacitando de forma permanente a los funcionarios sobre el manejo adecuado del Aplicativo ARQ Utilities, teniendo en cuenta que en cumplimiento de las disposiciones en materia de Gestión Documental (Ley 594 de 2000 y Ley 1437 de 2011), es obligatorio que las entidades públicas cuenten con un sistema de gestión documental que asegure el control y seguimiento de la totalidad de los documentos recibidos o producidos en desarrollo de sus actividades, como evidencia de las actuaciones de la entidad y respaldo de las actuaciones de sus servidores públicos.