

ASUNTO:	Informe de Gestión frente a PQRS-Consolidado según Aplicativo - Sistema Cross, primer trimestre de 2014.
FECHA:	Santiago de Cali, mayo 02 de 2014

Por medio del presente documento se presenta el informe de gestión frente a los requerimientos presentados por los ciudadanos, como: Derechos de Petición, Solicitudes, Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Recomendaciones y Elogios, que ingresaron a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, en el primer trimestre del año 2014.

CONTENIDO	Página.
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.	3
1.5. Sugerencias – Recomendaciones.	5
1.6. Elogios.	5
1.7. Solicitudes.	6
2. POR GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS-TERMINO DE ATENCIÓN	7
3. POR MEDIO Y TIPO DE RECEPCIÓN DE LOS CASOS.	9
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	11

El informe contiene un compendio de la gestión realizada por la Corporación en atención a los diferentes tipos de requerimientos que han sido cargados en el Aplicativo Atención al Usuario – Sistema Cross, con el cual se efectúa la correspondiente medición y seguimiento, sistema que arrojó los siguientes datos, se reflejan leves inconsistencias al momento de generarse el presente informe,

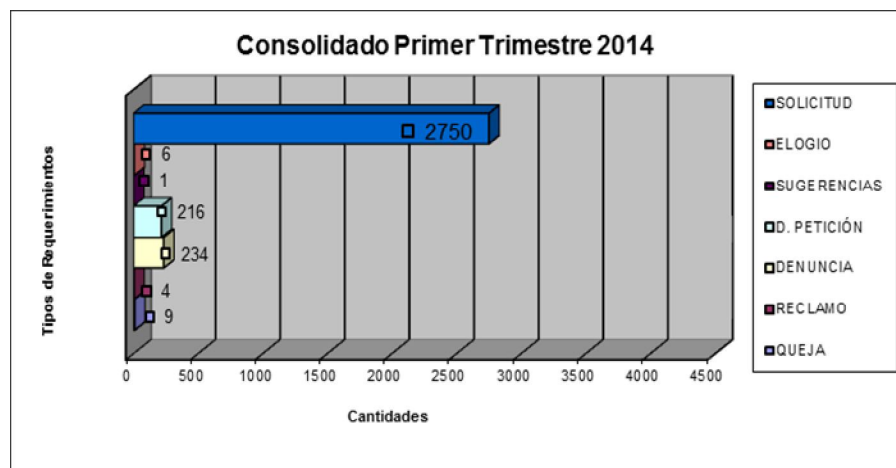
Comprometidos con la vida

que tiene que ver con el momento de la actualización del aplicativo, por ser un sistema dinámico, sus resultados están en continuo cambio, aquí los resultados:

1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

#	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		No.	%*
1	QUEJA	9	0,28
2	RECLAMO	4	0,12
3	DENUNCIAS ¹	234	7,27
4	DERECHO DE PETICIÓN	216	6,71
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	1	0,03
6	ELÓGIO	6	0,19
7	SOLICITUD	2750	85,40
	TOTAL	3220	100

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



Una vez observado el cuadro anterior, procedemos a analizar cuantitativa y cualitativamente las cifras, detallando entre otros contenidos, el número de casos que han sido atendidos, los que se encuentran en trámite y los que están por resolver; 3.220 requerimientos fueron registrados en el aplicativo, presentados a la Corporación en los meses de enero, febrero y marzo del año 2014, los que hacen referencia a lo siguiente:

Comprometidos con la vida

- 1.1. Nueve (9) **quejas** registradas; que se han dado como manifestaciones y expresiones de inconformidad por parte de los ciudadanos, por considerar que no han recibido una respuesta a tiempo o por considerar que la entidad no ha ejercido su papel frente a sus obligaciones. La Oficina de Control Interno Disciplinario, al encontrar argumentos y pruebas que soporten dichas quejas, inicia la investigación respectiva y aplicará la sanción a que haya lugar, respetando los procedimientos y lineamientos que establece el Código Disciplinario Único y demás normas relacionadas.
- 1.2. Se presentaron cuatro (4) **reclamos**, relacionados con la facturación y el uso de aguas superficiales, los ciudadanos solicitan ajustes, alegando que no están haciendo uso de dichos recursos. Para atender estos reclamos, la entidad debe verificar la veracidad de los argumentos, programando las visitas al terreno, atendiendo las observaciones y argumentos que plasme en el informe técnico el funcionario designado para esta labor y los recursos que presenten los usuarios.
- 1.3. Doscientos treinta y cuatro (234) **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, se registraron en el primer trimestre del año 2014, 7.27% del total de tipo de casos recibidos; descende, en comparación a trimestres anteriores, se desconocen las razones. Se presenta un promedio de 50 denuncias por actos que afectan el recurso bosque, la Contaminación Atmosférica e hídrica; con menor frecuencia se presentan las denuncias por la afectación del recurso suelo, conflicto por uso del agua, deterioro de especies silvestre y por la afectación de estructuras y edificaciones. Para el presente trimestre, el sistema no generó el cuadro que detalla la clasificación por tipo, por inconvenientes del aplicativo.
- 1.4. 6.71% del total de casos registrados, corresponden a **Derechos de Petición**, presentados por los usuarios, como denuncias de actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, solicitudes de autorizaciones de poda y tala, visitas, solicitud de concesión de uso de agua y demás trámites, misionales y administrativos. Estos requerimientos presentados bajo esta figura, busca condicionar una respuesta en los tiempos que señala la ley; en la medida de lo posible la Corporación atiende a dichos pedidos, respetando los derechos de turno, la programación de salidas, las condiciones o factores ambientales, los recursos disponibles de la Entidad y



evaluando prioridades de protección al medio ambiente, para algunos de los casos.

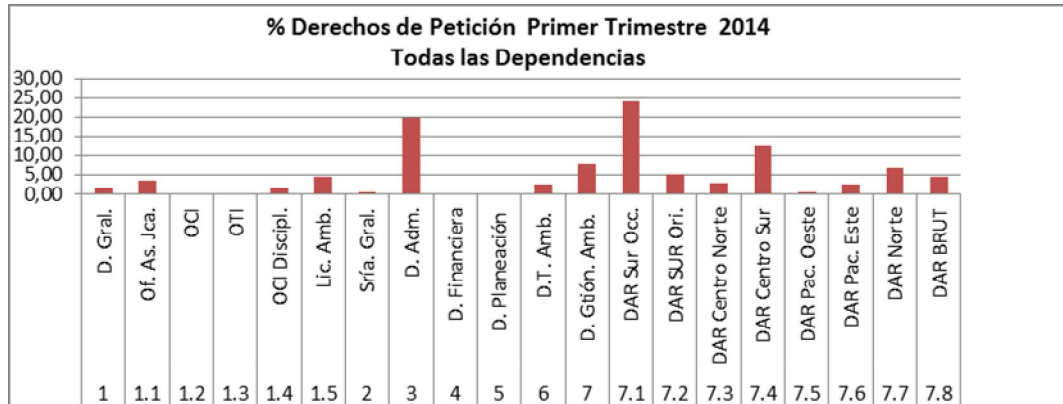
#	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	3	1,45
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	7	3,38
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	0	0,00
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1,45
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	9	4,35
2.	SECRETARÍA GENERAL	1	0,48
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	41	19,81
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	0	0,00
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	0	0,00
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	5	2,42
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	16	7,73
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	50	24,15
7.2	DAR SUR ORIENTE	11	5,31
7.3	DAR CENTRO NORTE	6	2,90
7.4	DAR CENTRO SUR	26	12,56
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	1	0,48
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	5	2,42
7.7	DAR NORTE	14	6,76
7.8	DAR BRUT	9	4,35
	TOTAL	207	100

El Derecho de Petición, es la forma como el ciudadano presenta su solicitud o denuncia, en ocasiones de forma “coercitiva”, con el fin de presionar una respuesta en tiempo específico y así obtener de manera más pronta una información o actuación por parte de la Entidad. Una vez entra en vigencia la Ley 1437 de 2011, en la cual, según su artículo 13, inciso segundo, determinó que: *“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer*

Comprometidos con la vida



recursos (artículo declarado inexecutable, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014).” La CVC, no desconoce esta normatividad y da cumplimiento a los términos que señala la ley, sin embargo se debe tener en cuenta la naturaleza de las peticiones y otras circunstancias frente a su atención, ya sea por factores legales, climáticos-atmosféricos o de orden público.



- 1.5. Fue presentada una (1) **sugerencias o recomendación** en el presente trimestre, el ciudadano se pronuncia en razón a que, excepcionalmente, por no haber tenido otro tipo de documento que lo identificara, la guarda de seguridad se lo retuvo, mientras era atendido en un trámite que estaba adelantando en una de las oficinas de la Entidad; su sugerencia se encaminaba a que no lo separaran de dicho documento, lo que es plenamente valido a la luz de la legislación actual, situación que se corrigió de forma inmediata. Seguimos atentos a los comentarios y observaciones que nos permitan una mejora continua.
- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió entre los meses de enero, febrero y marzo, seis (6) **elogios**, como agradecimientos al apoyo que presta la CVC, en los diferentes programas y proyectos encaminados a la protección y conservación de los recursos naturales y el medio ambiente; es el reconocimiento a la gestión que la Corporación realiza en las diferentes regiones de nuestro Valle del Cauca. La CVC, agradece a los ciudadanos y empresas las palabras y manifestaciones de aprobación y apoyo a nuestra labor.

- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en este trimestre del año, 2.750 en total, lo que representa el 85.40% de los casos ingresados en el aplicativo de atención al usuario; peticiones que están relacionadas o direccionadas con el objeto misional, otro porcentaje menor va dirigido a las áreas de apoyo a la gestión de la Corporación. CVC cuenta con el personal calificado para atenderlas de forma clara, precisa y eficaz cada uno de los requerimientos. A continuación listamos el número de solicitudes que reporta el Sistema Cross.

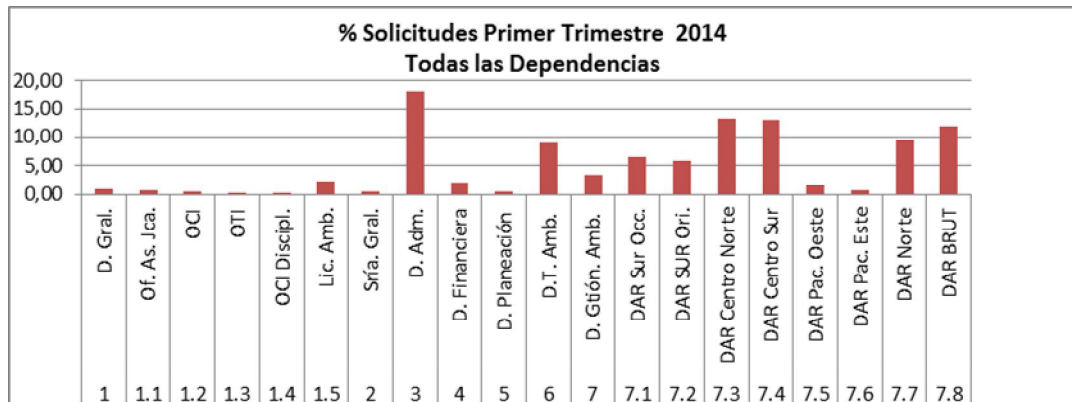
	DEPENDENCIA	SOLICITUD	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	25	0,94
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	20	0,75
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	12	0,45
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1	0,04
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0,15
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	61	2,29
2.	SECRETARÍA GENERAL	14	0,52
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	482	18,06
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	54	2,02
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	12	0,45
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	238	8,92
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	89	3,33
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	173	6,48
7.2	DAR SUR ORIENTE	157	5,88
7.3	DAR CENTRO NORTE	352	13,19
7.4	DAR CENTRO SUR	346	12,96
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	40	1,50
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	20	0,75
7.7	DAR NORTE	254	9,52
7.8	DAR BRUT	315	11,80
	TOTAL	2669	100

Entre las solicitudes, se encuentran registrados los trámites propios que deben atender las Corporaciones Autónomas Regionales, requerimientos que presentan los entes de control, entidades públicas y privadas, despacho judiciales, funcionarios y exfuncionarios de la entidad y la ciudadanía en general; son las Direcciones Ambientales Regionales, junto con la Dirección Técnica Ambiental las que atienden la mayoría de las

Comprometidos con la vida



solicitudes, propias del objeto y la razón de ser de la Entidad; la Dirección Administrativa recibe en su mayoría, las peticiones sobre certificaciones laborales y de prestación de servicios de los contratistas, como solicitudes de reconocimiento de sustituciones pensionales y auxilios funerarios, servicios que antes asumía la Corporación y que desaparecieron una vez fue sancionada la Ley 100 de 1993.



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

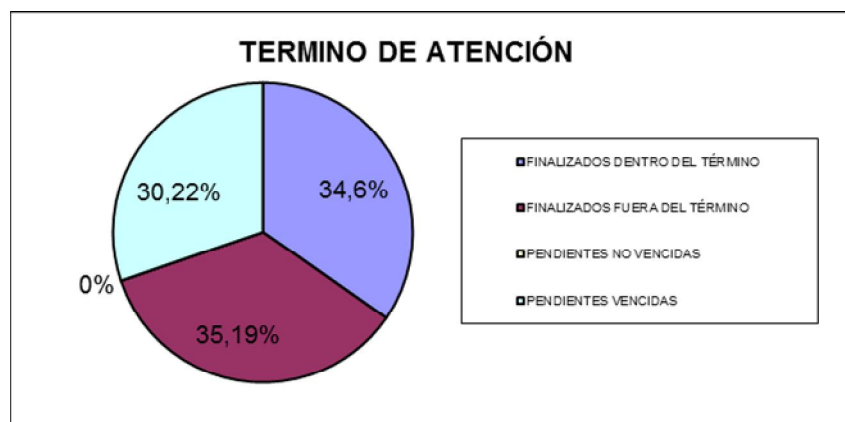
A continuación podemos observar el número de requerimientos que son atendidos dentro y fuera de los términos que señala la ley, como aquellos que se encuentran vencidos y aun dentro de los términos para recibir una respuesta.

	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
		No	%*
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1114	34,60
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1133	35,19
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	0	0,00
4	PENDIENTES VENCIDAS	973	30,22
	TOTAL	3220	100

Muchos de los casos pendientes vencidos, como los finalizados fuera del término y que registra el sistema, han sido atendidos, solo que obedecen a otros términos de finalización que no maneja el aplicativo y no han sido actualizados o no se pueden modificar; algunas cifras aquí citadas no reflejan la realidad, toda vez que, el servidor, como algunos aplicativos han venido presentando dificultades, sin que a la fecha se haya tenido alguna solución. Algunas de nuestras Direcciones Ambientales Regionales han y sigue presentado inconvenientes con el servidor,

Comprometidos con la vida

siendo imposible registrar las diferentes actuaciones que se realizan frente a los trámites y demás solicitudes que competen a esta y otras regionales. Otro de los factores que afectan 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, quedan como finalizados fuera del término, cuando en realidad fueron contestados al ciudadano dentro del tiempo legal. Las dificultades e inconvenientes que presenta el aplicativo, han sido reportadas a la Oficina de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, quienes vienen trabajando en el tema.



Si bien es cierto, el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, *Ley 1437 de 2011, artículo 13*, establece un mismo término para los derechos de petición y “solicitudes” cuando dice que: “*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la [Constitución Política](#), sin que sea necesario invocarlo*”, También es cierto que muchos de los requerimientos que se adelantan ante la Corporación, se encuentran condicionados a una serie de parámetros, procedimientos y recursos que establecen otras normas y que difícilmente se pueden encuadrar en los términos perentorios que ordena el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Se deben programar visitas técnicas para que se puedan generar los conceptos, dicha programación debe respetar el derecho de turno de los usuario y se encuentran condicionadas a la disponibilidad de recursos (transporte, viáticos, personal disponible, entre otros factores, como el mismo medio ambiente climático-atmosférico y de orden público.).

A continuación relacionamos el cuadro que muestra la Gestión de Solución de los Casos por Tipo de Casos y por Término de Atención, según el aplicativo de atención al usuario, Sistema Cross.

	TIPO DE CASO	TÉRMINO DE ATENCION	ACUMULADO	
			No	%*
1	QUEJA	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	3	0,09
2	QUEJA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	2	0,06
3	QUEJA	PENDIENTES VENCIDAS	4	0,12
4	RECLAMO	PENDIENTES VENCIDAS	2	0,06
5	RECLAMO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	2	0,06
6	DENUNCIA ¹	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	46	1,43
7	DENUNCIA ¹	PENDIENTES VENCIDAS	119	3,70
8	DENUNCIA ¹	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	69	2,14
9	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	77	2,39
10	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	88	2,73
11	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	51	1,58
12	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1	0,03
13	ELOGIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	5	0,16
14	ELOGIO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1	0,03
15	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	981	30,47
16	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	760	23,60
17	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1009	31,34
		TOTAL	3220	100

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

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

El estado y tiempos tomados por el sistema esta sujeto a la actualización oportuna en el aplicativo por parte de los encargados de dicho procedimiento y de los funcionarios y empresa de correo, quienes suministran dicha información, además del estado de la red, accesibilidad y estado óptimo del aplicativo de atención al usuarios – Sistema Cross.

3. POR MEDIO Y TIPO DE RECEPCIÓN DE LOS CASOS.

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 virtual.¹

Es la forma como los ciudadanos hacen llegar a nuestra Entidad los diferentes requerimientos, elogios, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias. El correo postal sigue siendo el medio más usado, seguido de la presentación personal, donde se acercan a nuestras sedes ubicadas en más de ocho municipios del Valle del Cauca; Otro de los medios más utilizados, sin igualar los citados, es el uso del correo electrónico, a través del cual, igualmente, reciben sus respuestas a la información o actuación solicitada, este último sigue en aumento, por la efectividad y rapidez con que se atiende al ciudadano.

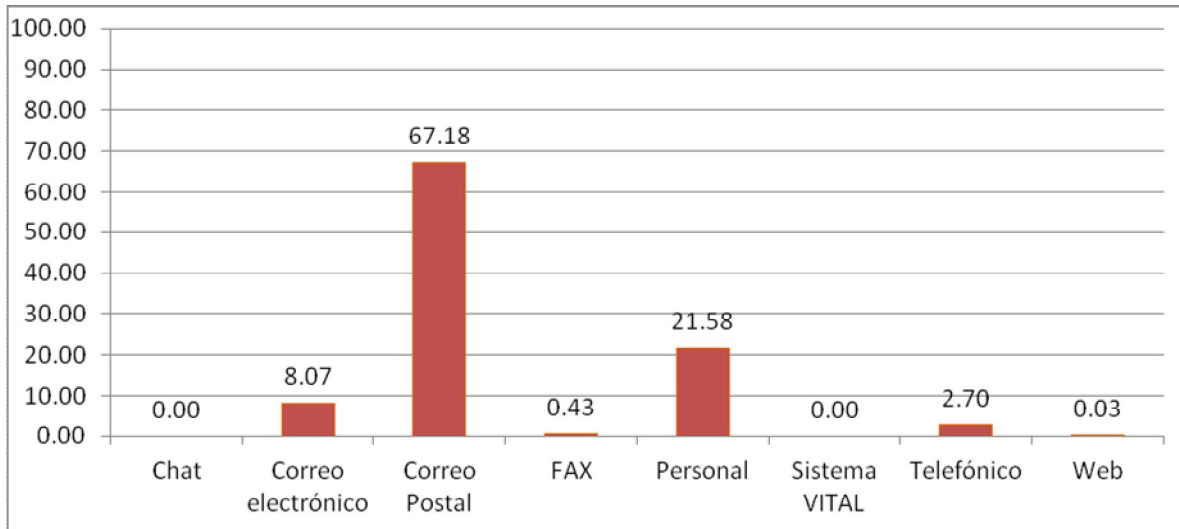
A continuación relacionamos el cuadro que muestra el aplicativo de atención al usuario, donde se puede evidenciar cuales son los medios que con mayor frecuencia utilizan las personas para acceder a la Entidad.

	MEDIO DE RECEPCIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA*	DERECHO DE PETICIÓN	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	ELOGIO	SOLICITUD	TOTAL
1	Chat	0	0	1	0	0	0	0	1
2	Correo electrónico	3	0	17	10	0	0	343	373
3	Correo Postal	3	3	86	179	0	2	1760	2033
4	FAX	0	0	0	0	0	0	5	5
5	Personal	2	1	84	25	1	4	633	750
6	Sistema VITAL	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Telefónico	1	0	46	2	0	0	9	58
8	Web	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	9	4	234	216	1	6	2750	3220

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

Los ciudadanos y usuarios también cuentan con el acceso a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, a través de la página web, las redes sociales (Twitter: @CvcAmbiental y en Facebook: Cvc Ambiental) brindando así una mejor e inmediata atención. A través de estos medios se resuelven innumerables inquietudes, peticiones, denuncias, quejas, reclamos y demás requerimientos que nuestros seguidores presentan o ponen en conocimiento de la Corporación; los registros de visitas en estos medios, trinos y chat no se reflejan en el presente informe, ya que pueden aparecer directamente reflejados a través de estos medios.

¹ 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.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los requerimientos presentados en este primer trimestre del año 2014 (3.220), fueron mil cuatrocientos dos (1402) casos más a los radicados en el primer trimestre del año 2013 (1.818), aumentando las solicitudes de trámites.

Teniendo en cuenta el aumento de las peticiones, la Corporación viene adelantando estudios de carga laboral y procedimientos, entre otros, dentro del proceso de modernización Corporativa, buscando optimizar los recursos humanos y físicos, que permitan prestar un servicio oportuno, eficiente y eficaz, para obtener la satisfacción de los ciudadanos.

Se requiere una mayor atención al funcionamiento de los aplicativos, herramienta que genera la información que muestra y mide la gestión de la Entidad frente a los derechos de petición y que permiten realizar los respectivos seguimientos a las actuaciones que realizan los funcionarios y que efectúan los usuarios.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 12 de 12

Las tecnologías del último siglo, como la reglamentación y lineamientos que hace el Gobierno Nacional, permiten a los ciudadanos acceder y exigir una atención efectiva y oportuna a sus peticiones y/o necesidades. Por lo que se invita a que, en la medida de lo posible, se haga uso de las herramientas tecnológicas actuales.

Atentamente,

Secretaria General – CVC.
Oficina de Atención al Usuario

Comprometidos con la vida