

ASUNTO:	Informe de Gestión-Consolidado PQRS, según Aplicativo Sistema Cross, Primer Semestre de 2014.
DE:	Oficina de Atención al Usuario
FECHA:	Santiago de Cali, julio 15 de 2014

Por medio del presente documento se hace entrega del informe de gestión frente a la atención de los requerimientos, como, Derechos de Petición, Solicitudes, Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Recomendaciones y Elogios, presentados por los ciudadanos a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, en el segundo semestre 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.	5
1.5. Sugerencias – Recomendaciones.	7
1.6. Elogios.	7
1.7. Solicitudes.	7
2. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TERMINO DE ATENCIÓN	9
3. RECEPCIÓN DE LOS CASOS.	12
4. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	13

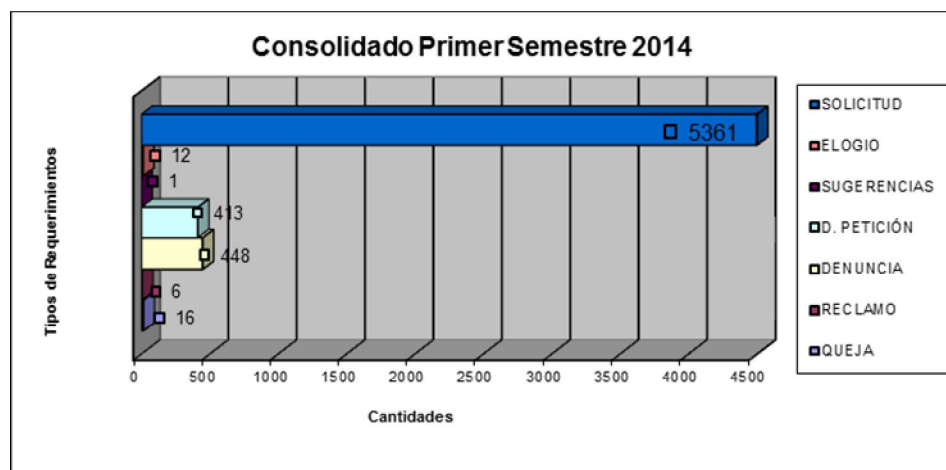
El informe contiene un compendio de la gestión realizada por la Corporación en atención a los diferentes tipos de requerimientos que han sido cargados en el Aplicativo Atención al Usuario – Sistema CROSS, con el cual se efectúa el

correspondiente seguimiento y medición, sistema que arrojó los siguientes resultados¹:

1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

#	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		No.	%*
1	QUEJA	16	0,26
2	RECLAMO	6	0,10
3	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	448	7,16
4	DERECHO DE PETICIÓN	413	6,60
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	1	0,02
6	ELOGIO	12	0,19
7	SOLICITUD	5361	85,68
	TOTAL	6257	100

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



Una vez observado el cuadro anterior, procedemos a detallar entre otros contenidos, el número de casos que han sido atendidos, los que se encuentran en trámite, los que están por resolver y cuales han sido los canales de atención, medios de los que se han valido los ciudadanos para presentar sus requerimientos; 6.257 requerimientos fueron registrados en el aplicativo,

¹ Por tratarse de un sistema variable-dinámico, quiere esto decir que está en continua actividad, los valores de los resultados puede mostrar leves variaciones al momento de generar el informe.

presentados a la Corporación en los meses de enero a junio del año 2014, que hacen referencia a lo siguiente:

- 1.1. **Quejas**, dieciséis (16) fueron registradas en el transcurso de éste Primer Semestre del 2014, corresponden al 0.26% del total de requerimientos, son las manifestación y expresiones de “reproche” de la ciudadanía contra la CVC, ya sea, por no cumplir con las obligaciones propias de nuestras funciones o por el comportamiento inadecuado de algún funcionario.

Entre las quejas presentadas, un usuario sostiene que la CVC es “negligente” al no haber ejercido su autoridad en una situación particular, como ha sido la “tragedia ambiental causada por la empresa QUIMPAC DE COLOMBIA”; otras de las quejas se han dado, en razón a no haber recibido respuesta a sus peticiones dentro de los términos que señala la ley; otras de las quejas fueron allegadas por considerar “inadecuado” el comportamiento de algunos funcionarios que laboran en una de las Direcciones Ambientales Regionales ubicada en el centro del Departamento del Valle del Cauca.

La Oficina de Control Interno Disciplinario, al encontrar argumentos y pruebas que soporten dichas quejas, inicia la investigación respectiva y aplica la sanción a que hubiere lugar, respetando el derecho al debido proceso, siguiendo los lineamientos del Código Disciplinario Único y las leyes preexistentes al acto que se impute.

- 1.2. Se presentaron seis (6) **reclamos** en el primer semestre de 2014, que se han dado por inconformidad con la facturación, en donde los usuarios solicitan se ajusten, teniendo en cuenta que: no están haciendo uso de los servicios de aprovechamiento de aguas superficiales o cobro por vertimiento, buscando una nueva valoración, argumentando que se les está cobrando lo no debido.

Para atender estos reclamos, la Entidad debe verificar la veracidad de los argumentos, debiendo programar y efectuar visitas al terreno, antes de dar una respuesta al ciudadano.

- 1.3. **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, cuatrocientas cuarenta y ocho (448) en total para este primer semestre, equivalen al 7.16% de los casos recibidos, han obedecido

Comprometidos con la vida

principalmente a la Afectación que hacen del Recurso “Bosque”, seguido de la Contaminación Atmosférica y la Contaminación Hídrica, principalmente.

A continuación se puede observar un cuadro detallado de los tipos de denuncias que han generado dichas cifras.

CLASIFICACIÓN POR TIPO

	DENUNCIAS POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	ACUMULADO				
		No	%*	E	E%	
1	Contaminación hídrica	Residuos sólidos	16	3,57	73	16,29
		Aguas residuales	51	11,38		
2	Contaminación atmosférica	Material particulado	17	3,79	117	26,12
		Olores	56	12,50		
		Ruido	44	9,82		
3	Conflicto por Uso del Agua		22	4,91	33	7,37
4	Afectación del recurso bosque	Tala	105	23,44	126	28,13
		Incendio	9	2,01		
		Envenenamiento	2	0,45		
		Anillamiento	1	0,22		
		Rocería	3	0,67		
5	Contaminación por residuos sólidos		9	2,01	9	2,01
6	Afectación del recurso suelo	Suelo	41	9,15	44	9,82
		Subsuelo	2	0,45		
7	Ubicación inadecuada de edificaciones		3	0,67	3	0,67
8	Tenencia inadecuada de animales silvestres		3	0,67	7	1,56
9	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas		4	0,89	14	3,13
10	Deterioro de estructuras y edificaciones.	Fallas de la infraestructura	2	0,45	5	1,12
		Daños causados por árboles	3	0,67		
11	Otros		11	2,46	17	3,79
	TOTAL		404	100	448	100

*Registra un número diferente, en razón a la configuración que presenta el aplicativo.

La Entidad, una vez identifica los daños a los Recursos Naturales y al Medio Ambiente y logra identificar a los infractores o denunciados, les inicia el respectivo proceso sancionatorio, cuyas sanciones pueden ir desde amonestaciones y multas, hasta penas privativas de la libertad, respetando el derecho al debido proceso y tramitándose ante las instancias competentes para cada caso.

Comprometidos con la vida

- 1.4. 6.60% del total de casos registrados, son presentados con el título de **Derechos de Petición**, los que en realidad, en su mayoría, corresponden a solicitudes de trámites ambientales, de 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 tanto, resulta imposible entregar una respuesta de fondo a los 15 días, como estipula el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El usuario o ciudadano, bajo el parámetro de derecho de petición, busca una respuesta a su denuncia o solicitudes, desconociendo la normatividad especial para ciertos trámites ambientales.

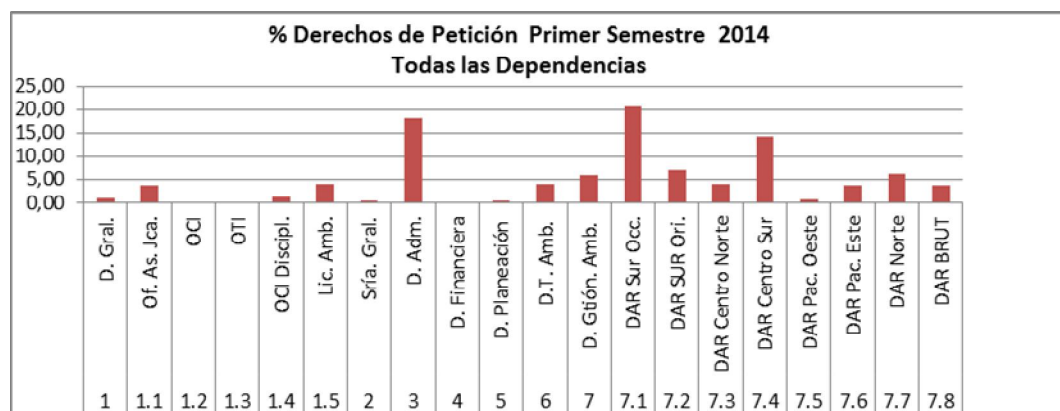
La Corporación atiende todos los derechos de pedidos y solicitudes, respetando los procedimientos de las normas legales especiales, además de respetar el derecho de turno y para algunos casos, sujeto a las condiciones o factores externos que pueden modificar o afectar la programación de alguna visita, como son los componentes climáticos y/o de orden público, los recursos físicos disponibles por la Entidad y la evaluación de prioridades frente a la protección de los recursos naturales y el medio ambiente, entre otros.

#	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	4	0,97
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	16	3,87
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	0	0,00
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	1,21
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	17	4,12
2.	SECRETARÍA GENERAL	2	0,48
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	75	18,16
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,24
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	2	0,48
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	17	4,12
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	25	6,05
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	85	20,58



7.2	DAR SUR ORIENTE	29	7,02
7.3	DAR CENTRO NORTE	17	4,12
7.4	DAR CENTRO SUR	59	14,29
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	3	0,73
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	15	3,63
7.7	DAR NORTE	26	6,30
7.8	DAR BRUT	15	3,63
	TOTAL	413	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 una solución o actuación por parte de la Entidad. Actualmente, en vigencia la Ley 1437 de 2011, según el 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 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 norma legal especial para la mayoría de las peticiones que llegan a la Corporación, cuando la actuación tiene que ver con diferentes tipos de trámites de tipo ambiental.



Comprometidos con la vida

- 1.5. Solo un (1) caso registrado como **Sugerencia-Recomendación**, en éste primer semestre del año y tiene relación con el ingreso de los ciudadanos a las instalaciones de la Entidad, en nuestra Sede Principal ubicada en el Municipio de Cali, en donde, el usuario, al no tener otro tipo de documento de identificación más que su cédula, la debió dejar en la recepción al ingresar a nuestras oficinas, él nos recuerda que existe dentro de la legislación actual, una disposición que establece que no se puede retener el documento de identificación a ninguna persona, por lo que se tomaron medidas inmediatas, atendiendo la citada sugerencia.

Igualmente, la CVC sigue atenta a los comentarios y observaciones que nos permiten una mejora continua de nuestro servicio, sugerencias que pueden presentar a través del correo postal, las redes sociales (twitter, Facebook), el chat, en nuestra página web (www.cvc.gov.co), al correo electrónico (atencionalusuario@cvc.gov.co), en los buzones de sugerencias ubicados en las sedes de nuestra Corporación, ubicadas ocho municipios del Departamento de Valle del Cauca, donde también puede presentarlas directamente con los funcionarios o telefónicamente a la línea gratuita 01800933093.

- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió en este primer semestre del año, doce (12) **elogios**, que se dan como agradecimientos al apoyo que ha prestado la CVC, en los diferentes programas y proyectos encaminados a la protección y conservación de los recursos naturales, vinculándose a las actividades adelantadas por Fundaciones, Organizaciones y Entidades Privadas y Públicas.

La CVC, agradece a los ciudadanos, entidades, agremiaciones y demás personas naturales y jurídicas, las palabras y manifestaciones de aprobación y apoyo a nuestra labor.

- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en este primer semestre del 2014, cinco mil trecientas sesenta y uno (5.361) en total, lo que equivale al 85.68% de los casos ingresados en el aplicativo de atención al usuario; peticiones que están relacionadas o direccionadas al objeto misional y funcional de nuestra entidad, otro porcentaje menor va dirigido a las áreas

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

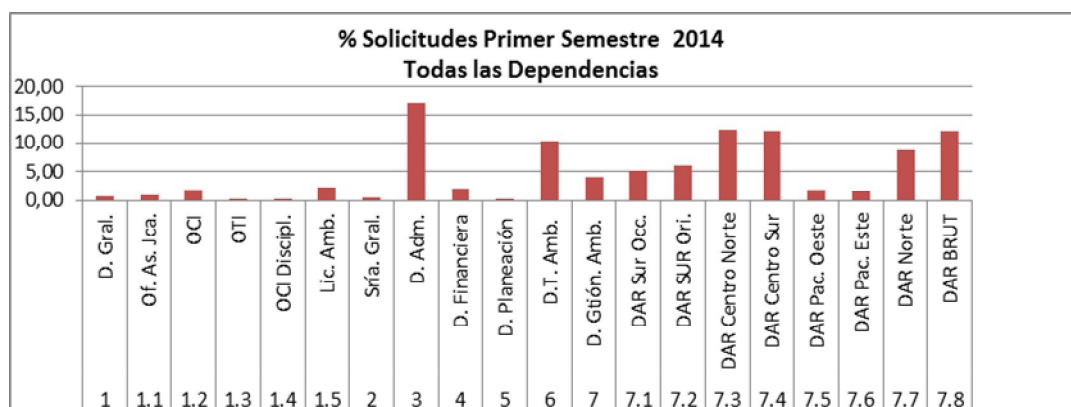
de apoyo a la gestión de la Corporación. CVC cuenta con el personal calificado para atender de forma clara, precisa y eficaz cada uno de estos requerimientos. A continuación listamos el número de solicitudes que reporta el Sistema CROSS a cada una de las direcciones/áreas/regionales.

	DEPENDENCIA	SOLICITUD	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	40	0,75
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	43	0,80
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	96	1,79
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1	0,02
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	11	0,21
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	122	2,28
2.	SECRETARÍA GENERAL	19	0,35
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	918	17,12
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	105	1,96
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	18	0,34
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	558	10,41
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	218	4,07
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	272	5,07
7.2	DAR SUR ORIENTE	330	6,16
7.3	DAR CENTRO NORTE	664	12,39
7.4	DAR CENTRO SUR	653	12,18
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	94	1,75
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	81	1,51
7.7	DAR NORTE	469	8,75
7.8	DAR BRUT	649	12,11
	TOTAL	5361	100

Entre las solicitudes, se encuentran registrados los trámites propios que deben atender las Corporaciones Autónomas Regionales, a la luz de la Ley 99 de 1993, como a los 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 – Dirección de Gestión Ambiental, junto con la Dirección Técnica Ambiental las que atienden la mayoría de las solicitudes,

Comprometidos con la vida

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.



La CVC cuenta con el personal calificado y diligente para atender de forma clara, precisa y eficaz todas y cada una de las solicitudes, siguiendo los parámetros que normas legales especiales le fijan para tal fin, trámites que pueden llegar a demorarse varios meses, si el usuario no aporta el total de la información requerida o no cancela los valores para iniciar la evaluación.

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

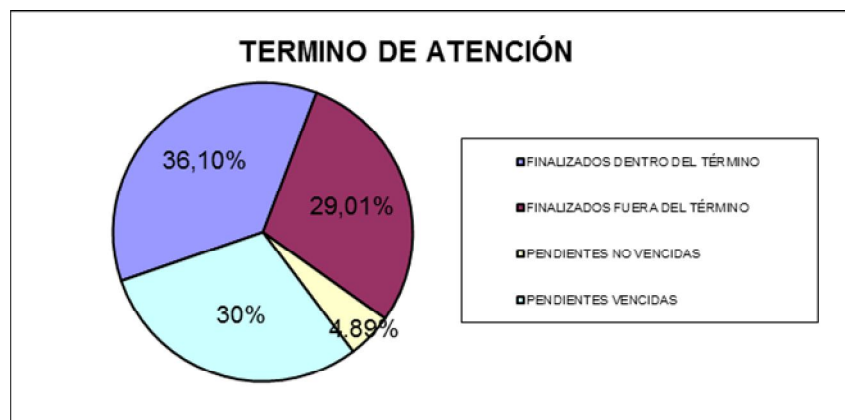
A continuación podemos observar el número de requerimientos que son atendidos dentro y fuera de los términos que señala la ley, como aquellos que se encuentran pendientes no vencidos y los vencidos en espera de una respuesta.

	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
		No	%*
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	2259	36,10
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1815	29,01
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	306	4,89
4	PENDIENTES VENCIDAS	1877	30,00
	TOTAL	6257	100

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

Comprometidos con la vida

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 ha sido posible programar en el aplicativo o no es posible modificar; 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 han presentado 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, quedan como finalizados fuera del término, cuando en realidad fueron 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, 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 términos diferentes según normas legales especiales y que difícilmente se pueden encuadrar en los términos

Comprometidos con la vida

perentorios que ordena el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, tal como se señaló en el punto 1.4 y 1.7 del presente informe.

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	0,05
2	QUEJA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	6	0,10
3	QUEJA	PENDIENTES VENCIDAS	5	0,08
4	QUEJA	PENDIENTES NO VENCIDAS	2	0,03
5	RECLAMO	PENDIENTES VENCIDAS	3	0,05
6	RECLAMO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	2	0,03
7	RECLAMO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1	0,02
8	DENUNCIA ¹	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	86	1,37
9	DENUNCIA ¹	PENDIENTES VENCIDAS	209	3,34
10	DENUNCIA ¹	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	127	2,03
11	DENUNCIA ¹	PENDIENTES NO VENCIDAS	26	0,42
12	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	132	2,11
13	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	148	2,37
14	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	111	1,77
15	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES NO VENCIDAS	22	0,35
16	SUGERENCIA-RECOMIENDA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1	0,02
17	ELOGIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	6	0,10
18	ELOGIO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	2	0,03
19	ELOGIO	PENDIENTES VENCIDAS	2	0,03
20	ELOGIO	PENDIENTES NO VENCIDAS	2	0,03
21	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1549	24,76
22	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	1510	24,13
23	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	2048	32,73
24	SOLICITUD	PENDIENTES NO VENCIDAS	254	4,06
		TOTAL	6257	100

1- Denuncia por Actos Contra los Recursos Naturales y El Medio Ambiente

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

El estado y tiempos tomados por el sistema 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

Comprometidos con la vida

del estado de la red, accesibilidad y estado óptimo del Aplicativo de Atención al Usuarios – Sistema CROSS y DOCUNET.

3. RECEPCIÓN DE LOS CASOS. (Medios a través de los cuales han sido 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 virtual.²

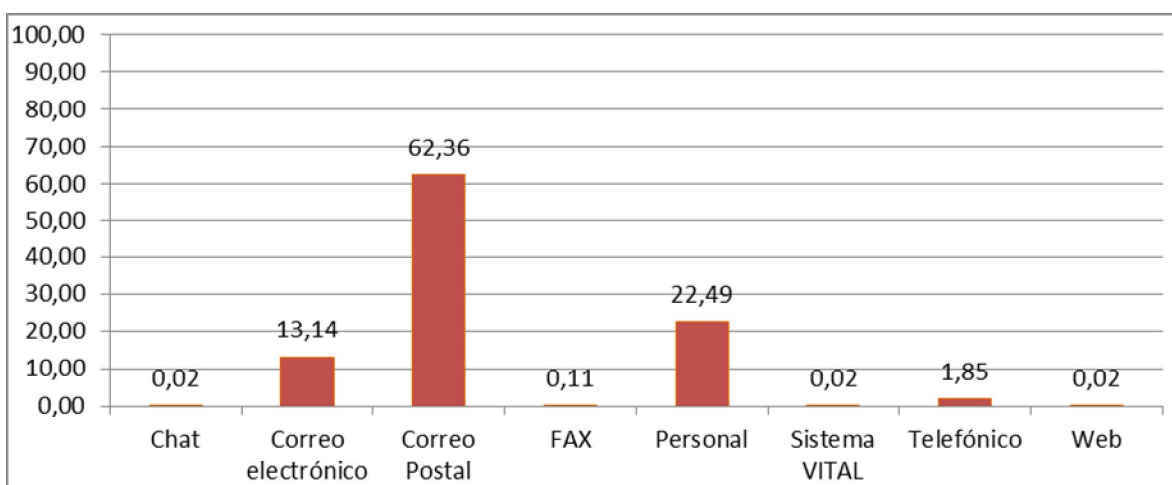
El correo postal es el medio más usado por los ciudadanos para hacer llegar sus requerimientos, seguido de la presentación personal; las solicitudes vía correo electrónico va en aumento, esto como prueba de efectividad al hacer llegar y recibir sus peticiones. La Corporación hace uso del correo electrónico para contestar las peticiones que por este medio ingresan a la Entidad, respuestas que muchas veces se dan en menos del tiempo que concede la ley, obteniendo ahorros de envío y papel, prestando un servicio óptimo.

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	8	0	34	27	0	0	753	822
3	Correo Postal	4	3	185	339	0	8	3363	3902
4	FAX	0	0	0	1	0	0	6	7
5	Personal	3	3	146	44	1	4	1206	1407
6	Sistema VITAL	0	0	0	0	0	0	1	1
7	Telefónico	1	0	82	2	0	0	31	116
8	Web	0	0	0	0	0	0	1	1
	TOTAL	16	6	448	413	1	12	5361	6257

² Tomado de “Protocolos de Servicio al Ciudadano” del DNP.

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. Por medio 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, como los trinos y el chat no se reflejan en el presente informe.



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 semestre del año 2014 (6.257), aumentaron en comparación a los radicados en el primer semestre del año 2013 (5.750); disminuyeron las denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, (627 en el primer semestre del 2013) y aumentaron las solicitudes (4664 en el primer semestre del 2013), los demás casos se mantuvieron en rangos similares.

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, atiende de forma efectiva todos los requerimientos que presentan los ciudadanos; debemos recordar que la mayoría de trámites se encuentran sujetos a términos que establecen otras normas o llegan a estar sujetos a factores externos ajenos a la Corporación.

Teniendo en cuenta el aumento de las peticiones, la Corporación viene adelantando estudios de carga laboral y actualización de 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 total de los ciudadanos.

Muchas de los casos que son radicados en la ventanilla única, no son ingresados al aplicativo de atención al usuario – Sistema CROSS, por parte de algunas regionales, lo que afecta los indicadores frente a los requerimiento realmente presentados y atendidos por la Corporación.

Se recomienda a los funcionarios, un mayor compromiso frente a los Sistemas de Información, como son los Sistemas CROSS, DOCUNET y SIPA, entre otros, teniendo en cuenta que son la herramienta que muestra y mide la gestión de la Entidad en diferentes parámetros y facilitan realizar una labor mejor y más ágil.

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

DAVID MANRIQUE GÓMEZ
Profesional Especializado
Grupo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Documental
Secretaría General – CVC.

Copia vía docunet:

- Jefe de Oficina, Becqui Paola Ordoñez García, Oficina de Control Interno.
- Directora (C), María Elena Salazar Prado, Dirección de Planeación.
- Entes de Control que lo requieran.

Nota: - El presente informe es colgado en la página web de la CVC, www.cvc.gov.co - Gestión Corporativa – Informes de Gestión–informes sobre peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos realizados a la CVC, para conocimiento de funcionarios y ciudadanía.

Comprometidos con la vida