

MEMORANDO

0200 – 29928 – 2012

PARA:	Maria Jazmín Osorio – Dirección General
DE:	Harvey Nazario Escarria Aragón – Oficina de Atención al usuario
ASUNTO:	Informe Trimestral de Gestión en la atención de requerimientos
FECHA:	Abril 24 de 2012

En atención al artículo 54 de la ley 190 de 1.995, el cual expresa: 'La oficina a que hace referencia el artículo 53 (Oficina de Atención al usuario), que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir, 1- Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos y 2- Las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.' Informamos sobre los requerimientos recibidos por la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca y registrados en el aplicativo de Atención al usuario para su respectivo seguimiento, durante el período comprendido entre Enero 01 a Marzo 31 de 2012 (Informe 1 trimestre).

Este informe presenta un resumen de la gestión realizada por la Corporación en la atención de los requerimientos, como son:

- Quejas
- Reclamos
- Denuncias por actos contra los recursos naturales
- Derechos de petición
- Sugerencias y recomendaciones
- Elogios
- Solicitudes

Los datos para el presente informe son extraídos del aplicativo Cross, en el cual se registran los diferentes requerimientos recibidos por la Corporación durante el año 2.012.

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 2 de 26

Índice	Pág
1.- Consolidado de Requerimientos	3
1.1.- Quejas	3
1.2.- Reclamos	4
1.3.- Denuncias Ambientales (Cuadro 2)	4
1.3.1.- Análisis de los Denuncios Ambientales	6
1.3.1.1.- Contaminación Atmosférica por Olores (Cuadro 3)	6
1.3.1.2.- Contaminación Atmosférica por Ruido (Cuadro 4)	7
1.3.1.3.- Contaminación Atmosférica por Material particulado (Cuadro 5)	8
1.3.2.- Afectación del Recurso Bosque	9
1.3.2.1.- Afectación del Recurso Bosque por Tala (Cuadro 6)	9
1.3.2.2.- Afectación del Recurso Bosque por Incendio (Cuadro 7)	12
1.3.2.3.- Afectación del Recurso Bosque por Rocería (Cuadro 8)	12
1.3.3.- Denuncios por el grupo – Otros (Cuadro 9)	12
1.3.4.- Contaminación Hídrica	14
1.3.4.1.- Contaminación Hídrica por Aguas Residuales (Cuadro 10)	14
1.3.4.2.- Contaminación Hídrica por Residuos Sólidos (Cuadro 11)	15
1.3.5.- Afectación Recurso Suelo	16
1.3.5.1.- Afectación Recurso Suelo – Suelo (Cuadro 12)	16
1.4.- Derechos de Petición	17
1.5.- Sugerencias – Recomendaciones	17
1.6.- Elogios (Cuadro 13)	18
1.7.- Solicitudes (Cuadro 14)	19
2.- Gestión en la solución de Requerimientos (Cuadro 15)	20
2.1.- Por términos de Atención General	20
2.2.- Por términos de Atención en cada Dependencia o Dars (Cuadro 16)	21
3.- Comparativo con el primer trimestre de 2011	23
3.1.- Radicación de requerimientos (Cuadro 17)	23
3.2.- Comparativo en la Atención de requerimientos (Cuadro 18)	25
4.- Sugerencias	26
5.- Conclusiones	26

Comprometidos con la vida

1- CONSOLIDADO DE REQUERIMIENTOS

Durante el año 2.011 se registraron en la Corporación 13.480 requerimientos objeto de seguimiento por parte de la oficina de Atención al usuario, los cuales se distribuyen en los siguientes tipos según se muestra en el cuadro 1 y se representan gráficamente en el gráfico 1.

	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		No	%*
1	QUEJA	4	0,16
2	RECLAMO	0	0,00
3	DENUNCIA AMBIENTAL	172	6,87
4	DERECHO DE PETICIÓN	219	8,75
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	0	0,00
6	ELOGIO	7	0,28
7	SOLICITUD	2101	83,94
	TOTAL	2503	100

Cuadro 1

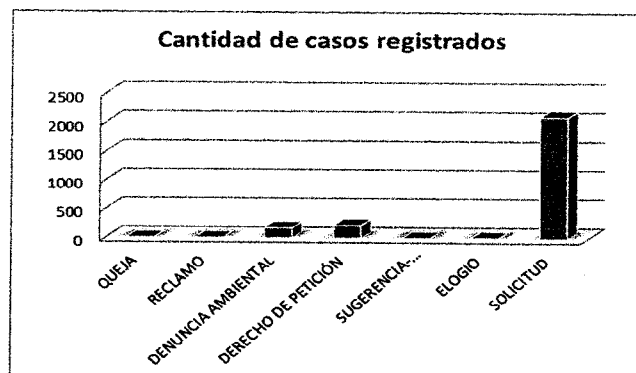


Gráfico 1

Se radicaron en la Corporación 2.503 requerimientos durante el trimestre los cuales analizamos:

1.1- Quejas:

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

Se recibieron 4 quejas, dos de ellas fueron dirigidas a la DAR Brut, por incumplir horarios de reunión con la alcaldía de Bolívar. Hubo respuesta oficial de la Regional informando a la Dra. Paola Andrea Restrepo los inconvenientes presentados y que si se pudo realizar la reunión en horas de la tarde del día acordado.

La tercer (3) queja corresponde a la administración del Conjunto Residencial Solares de la Morada etapas 3 y 4 de Jamundí, que se queja por incumplimiento de funciones de la Corporación ante inundaciones en este sector. A la fecha de elaborar este informe el caso está pendiente de respuesta por parte del director de la Regional Sur Occidente.

Comprometidos con la vida

La cuarta (4) queja, es contra un funcionario de la Corporación, en la regional Pacífico Este, acusado de negligencia u omisión en las funciones de su trabajo. El caso actualmente se encuentra en Control Interno en investigación preliminar.

1.2- 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”

Durante los meses que componen el primer trimestre de 2012, la Corporación no registró en ninguna de sus regionales Reclamo alguno, demostrándonos una vez más la Dirección Financiera la muy buena efectividad de su grupo contable y de facturación tanto en la liquidación como en la entrega a tiempo de las respectivas facturas a los usuarios en todo el Valle del cauca.

1.3- Denuncias ambientales:

En registraron 172 Denuncias ambientales contra los recursos naturales durante el primer trimestre de 2012.

Estas se clasifican como se muestra en la siguiente hoja en el cuadro número 2.

Este trimestre nos muestra que la mayor cantidad de denuncios fueron por la ‘Contaminación Atmosférica’. Se registraron 56 casos correspondiente al 32.56% del total de denuncias. Dentro de este grupo resaltan los denuncios por ‘Olores’ con 26 de los casos que en su mayoría corresponden a Galpones de codornices, Galpones de levante de pollos y porquerizas que realizan sus labores productivas sin las debidas normas de sanidad en el manejo de los desechos; otros casos obedecen a la cocina en las calles con carbón que inunda los predios vecinos con humo generando molestias muy continuas.

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

3

DARN		ACUMULADO				
		No	%*	E	E%	
1	Contaminación hídrica	Residuos sólidos	3	1,74	18	10,47
		Aguas residuales	15	8,72		
2	Deterioro de estructuras y edificaciones (subtipos)	Daños causados por árboles	1	0,58	1	0,58
3	Otros	No aplica	22	12,79	22	12,79
4	Contaminación atmosférica	Olores	26	15,12	56	32,56
		Material particulado	10	5,81		
		Ruido	20	11,63		
5	Conflicto por Uso del Agua	No aplica	4	2,33	5	2,91
6	Afectación del recurso bosque	Tala	50	29,07	52	30,23
		Incendio	1	0,58		
		Rocería	1	0,58		
7	Contaminación por residuos sólidos	No aplica	1	0,58	1	0,58
8	Afectación del recurso suelo	Suelo	12	6,98	13	7,56
		Subsuelo	1	0,58		
9	Ubicación inadecuada de edificaciones		0	0,00	0	0,00
10	Tenencia inadecuada de animales silvestres	No aplica	1	0,58	2	1,16
11	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas	No aplica	2	1,16	2	1,16
TOTAL			170	100	172	100

Cuadro 2

Del cuadro anterior se analizarán los subgrupos de mayor incidencia que conforman los Denuncios Ambientales contra los recursos naturales, organizado de mayor a menor en relación a la cantidad de casos registrados en la Corporación a saber:

- Contaminación Atmosférica (56 casos)
- Afectación del recurso bosque (52 casos)
- Otros (22 casos)
- Contaminación hídrica (18 casos)
- Afectación recurso suelo (13 casos)

Se mostrará en varios cuadros las regionales y localizaciones en donde se presentan los Denuncios, como el estado de atención que presenta cada denuncia y el tipo de denuncia que se ha presentado.

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 6 de 26

1.3.1- ANALISIS DE LOS DENUNCIOS AMBIENTALES

1.3.1.1.- CONTAMINACION ATMOSFERICA POR OLORES (56 Casos registrados)

El cuadro No 3 a continuación resume los Denuncios por Contaminación Atmosférica del subgrupo 'Olores' con 26 denuncios, en su mayoría (21) atendidos y solucionados:

D.A.R.	Localización	Estado de atención	Caso
BRUT	LA UNION	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos olores por Porcícola
BRUT	TORO	EN TRAMITE (Caso registrado)	Malos olores por establo
BRUT	ZARZAL	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos Olores
BRUT	ZARZAL	FINALIZADO (Caso solucionado)	Olores fétidos
BRUT	ZARZAL	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos olores por Porcícola
CENTRO NORTE	AGUACLARA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos olores por Porcícola
CENTRO NORTE	AGUACLARA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Humo en bodega
CENTRO NORTE	AGUACLARA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos olores por Cocheras
CENTRO NORTE	BUGALAGRANDE	FINALIZADO (Caso solucionado)	Material particulado
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Cría codornices
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Local genera Humo
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Humo por fritanga
CENTRO-SUR	GINEBRA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos olores zona urbana
CENTRO-SUR	GINEBRA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Malos olores por Avícola
CENTRO-SUR	GUACARI	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos olores por Cocheras
CENTRO-SUR	GUACARI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Malos olores por Porcícola
CENTRO-SUR	BUGA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos olores por Cocheras
CENTRO-SUR	BUGA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos olores por Avícola
CENTRO-SUR	BUGA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos olores por Avícola
CENTRO-SUR	BUGA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Malos olores por Avícola
CENTRO-SUR	GUAYABAL	FINALIZADO (Caso Duplicado)	Malos olores por Porcícola
CENTRO-SUR	SAN PEDRO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos olores por Avícola
CENTRO-SUR	SAN PEDRO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos olores por desechos
PACIFICO OESTE	BUENAVENTURA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Olor fuerte por quemas
PACIFICO-ESTE	JIGUALES	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos olores por Avícola
SUROCCIDENTE	JAMUNDI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Malos olores por Avícola

Cuadro 3

Se observa que 17 de los 26 casos corresponden a lugares destinados a la cría de aves, la cría de marranos y caballerizas, quienes no cumplen con los controles sanitarios.

Comprometidos con la vida



En segundo lugar de mayores denuncias, se encuentra la contaminación por humo que por ser proveniente de actividades ilegales no aplican ningún filtro que evite la expansión del humo producido en la actividad.

1.3.1.2.- CONTAMINACION ATMOSFERICA POR RUIDO (52 Casos registrados)

El segundo subgrupo de la Contaminación Atmosférica lo tiene el 'Ruido' por el cual se radicaron 20 casos generado principalmente por establecimientos de comercio dedicados a la venta de licores, discotecas, alto volumen en los cánticos y alabanzas de los fieles en las iglesias cristianas, talleres de motos que las encienden para realizar pruebas y ciudadanos que gustan de escuchar música con alto volumen alto.

Dependencia	Localización	Estado de tarea	Caso
BRUT	LA UNION	FINALIZADO (Caso solucionado)	Ruido probando motos
BRUT	LA UNION	FINALIZADO (Caso solucionado)	Ruido locales comerciales
BRUT	LA UNION	FINALIZADO (Caso solucionado)	Ruido en local comercial
BRUT	LA VICTORIA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Ruido en local comercial
BRUT	LA VICTORIA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Ruido locales comerciales
BRUT	LA VICTORIA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Alto volumen en Discoteca
BRUT	TORO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Ruido por alarma de telecom
BRUT	TORO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Ruido en local comercial
CENTRO NORTE	BUGALAGRANDE	FINALIZADO (Caso solucionado)	Ruido en local comercial
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Cenizas por fábrica
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Ruido de fieles en iglesia
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Alto volumen equipo sonido
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Alto volumen en Discoteca
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Ruido de fieles en iglesia
CENTRO SUR	GINEBRA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Alto volumen en Discoteca
CENTRO SUR	SAN PEDRO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Alto volumen equipo sonido
SUROCCIDENTE	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Alto volumen en Discoteca
SURORIENTE	PALMIRA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Ruido en Caseta
SURORIENTE	PALMIRA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Ruido en local comercial
SURORIENTE	PALMIRA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Ruido en local comercial

Cuadro 4

Comprometidos con la vida

Se observa en el cuadro 4 que el mayor porcentaje de ruido es realizado por las Discotecas fuentes de soda y locales de comercio y similares, que consideran que el alto volumen destaca su negocio para atraer a los clientes perjudicando a los residentes vecinos.

1.3.1.3.- CONTAMINACION ATMOSFERICA POR MATERIAL PARTICULADO (10 Casos registrados)

El tercer subgrupo de Contaminación Atmosférica es 'Material particulado' del cual se radicaron en la Corporación 10 denuncios, siendo principalmente las causas, la quema de ladrillo, la quema de madera para producir carbón, un par de galpones que contaminan el aire con gallinaza y quema de maíz a orillas de la carretera. En el cuadro Nro 5 se muestran las regionales, localizaciones y el estado de las tareas.

Dependencia	Localización	Estado de tarea	Caso
BRUT	ROLDANILLO	FINALIZADO (Caso Duplicado)	Gallinaza
BRUT	ROLDANILLO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Quema carbón
BRUT	TORO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Contaminación del aire
CENTRO NORTE	ANDALUCIA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Quema carbón
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Quema y humo
CENTRO SUR	GUACARI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Quema de bosque
CENTRO SUR	BUGA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Quema maíz
SUROCCIDENTE	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Quema madera
SURORIENTE	PALMIRA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Quema ladrillo
SURORIENTE	PALMIRA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Quema carbón

Cuadro 5

Observamos en el cuadro 5 que la quema de madera y carbón son la mayor parte de molestias que obligan a los ciudadanos a denunciar las actividades ilegales.

Comprometidos con la vida

1.3.2. AFECTACION DEL RECURSO BOSQUE (52 Casos registrados)

Este subgrupo es el segundo lugar de afectación de los recursos naturales en nuestra región en este período, está concentrado en el Recurso Bosque, con 52 casos registrados y se subdividen en tres grupos los cuales son:

- Tala (50 casos registrados)
- Incendio (1 caso registrado)
- Rocería (1 caso registrado)

1.3.2.1. AFECTACION DEL BOSQUE POR TALA (50 Casos registrados)

El siguiente cuadro presenta un resumen de los denuncios por Tala.

Dependencia	Localización	Estado de tarea	Casos
BRUT	BOLIVAR	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala árbol predio El Rincón
BRUT	BOLIVAR	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala árbol sin permiso predio Rosalia
BRUT	BOLIVAR	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en predio los Sauces
BRUT	BOLIVAR	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en zona boscosa La Miguella
BRUT	EL DOVIO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala en zona boscosa La Aguadita
BRUT	EL DOVIO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala Samán Inst. Educativa
BRUT	OBANDO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala guadual caserío Las Cruces
BRUT	ROLDANILLO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala en vereda Cascarillo
BRUT	ROLDANILLO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala barrio Asunción
BRUT	ROLDANILLO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala indiscriminada en La Montañuela
BRUT	ROLDANILLO	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala zona boscosa en La Montañuela
BRUT	TORO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala Vereda El Guineo
BRUT	TORO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala guadual Correg. San Francisco
BRUT	ZARZAL	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala detrás escuela Los Mangos

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 10 de 26

CENTRO NORTE	BUGALAGRANDE	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala en finca Los Llanos
CENTRO NORTE	BUGALAGRANDE	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala guadua finca San Miguel
CENTRO NORTE	EL PICACHO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala por Epsa predio El Danubio
CENTRO NORTE	RIOFRIO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala caña en el Estable de Ing. Carmelita
CENTRO NORTE	RIOFRIO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala árboles predio el Paraíso
CENTRO NORTE	SEVILLA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala caracoles predio La Morena
CENTRO NORTE	TRUJILLO	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala indiscriminada por los Embera
CENTRO NORTE	TRUJILLO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala bosque en Reforestadora Andina
CENTRO SUR	GINEBRA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala y quema en predio la Primavera
CENTRO SUR	GINEBRA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en corregimiento las Hermosas
CENTRO SUR	BUGA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Arboles que evitaban derrumbe
CENTRO SUR	BUGA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala en predio Nenicanapagua
CENTRO SUR	BUGA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en barrio los Profesores
CENTRO SUR	BUGA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala indiscriminada en barrio Aures.
CENTRO SUR	YOTOCO	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala con sierra frente a la Ptar
CENTRO SUR	YOTOCO	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala a 1 km vía recta del parque
DAR CENTRO-SUR	YOTOCO	EN TRAMITE (Traslado de dependencia)	Tala para leña frente a la Ptar
DAR PACIFICO OESTE	BOGOTÁ D.C.	EN TRAMITE (Traslado de dependencia)	Tala y quema en Pto Ind. Aguadulce S.A:
DAR SUROCCIDENTE	CALI	EN TRAMITE (Traslado de dependencia)	Tala en Yumbillo
NORTE	ANSERMANUEVO	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala vereda la Divisa
NORTE	ARGELIA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala vereda la Palma
NORTE	EL CAIRO	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala y quema vereda Camellones
PACIFICO ESTE	RESTREPO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala en vereda San Pablo

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 11 de 26

SECRETARIA GRAL	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en Golondrinas
SUROCCIDENTE	ALTO DAPA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tala en condado Veberly
SUROCCIDENTE	BAJO AGUACATAL	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en reserva forestal finca la Castilla
SUROCCIDENTE	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en finca de los Mazuera via Yanaconas
SUROCCIDENTE	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Intento tala palma
SUROCCIDENTE	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en vereda Pico de Aguila
SUROCCIDENTE	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en lote en el Km 4 via Cristo Rey
SUROCCIDENTE	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en la vereda Yanaconas
SUROCCIDENTE	JAMUNDI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en la finca el Chontaduro
SUROCCIDENTE	LA BUITRERA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en sectro Arrayanes - La reforma
SUROCCIDENTE	LA ELVIRA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en la Elvira en la Fundación Panar
SUROCCIDENTE	YUMBO	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en predio de Yumbo
SURORIENTE	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Tala en urbanización Pereira en Juanchito
SURORIENTE	FLORIDA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Arboles que evitaban derrumbe
SURORIENTE	PALMASECA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Samanes para carbón
SURORIENTE	PALMIRA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Solicita permiso de Tala

Cuadro 6

Se analiza en el cuadro Nro 6, que las regionales en donde se presentan estos denuncios por Talas son en su orden por cantidad de casos registrados:

- La Brut con 28% (Bolívar, Roldanillo, El Dovio, Toro, Obando y Zarzal)
- Sur Occidente con 24% (Cali, Dapa, Yumbo, Aguacatal, Jamundí, la Buitrera)
- Centro Sur con 18% (Buga, Yotoco y Ginebra)
- Centro Norte con 16% (Bugalagmdé, Riofrio, Trujillo y el Picacho)
- Norte con 6% (Ansermanuevo, Argelia y el Cairo)

Comprometidos con la vida

- Pacífico Este, Pacífico Oeste y Secretaría Gnl con 6%

De estos 50 denuncios el 58% se encuentra aún en trámite y el 42% del total de los casos han sido atendidos y finalizados por la Corporación.

1.3.2.2. AFECTACION DEL BOSQUE INCENDIOS (1 Caso registrado)

Se registró un solo caso por Incendio en la regional Brut.

Dependencia	Localización	Estado de tarea	Casos
BRUT	LA UNION	FINALIZADO (Caso solucionado)	Quema en predio La Palmera para hacer carbón

Cuadro 7

El caso presente en el cuadro 6 ya fue solucionado por la Corporación.

1.3.2.3. AFECTACION DEL BOSQUE ROCERIA (1 Caso registrado)

Se registró un solo caso por Incendio en la regional Brut.

Dependencia	Localización	Estado de tarea	Casos
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	En los predios el Brillante y los Andes del corregimiento Frisoles.

Cuadro 8

El presente caso ya ha sido solucionado por la Corporación

1.3.3 DENUNCIAS AMBIENTALES POR EL GRUPO 'OTROS' (22 Casos)

Este es el tercer grupo con la mayor cantidad de denuncios registrados en el primer trimestre de 2012.

Se presenta un resumen en donde se muestran las Regionales, las localizaciones de los denuncios, el estado del trámite por parte de la Corporación y el concepto.

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 13 de 26

Dependencia	Localización	Estado de tarea	Concepto
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Tenencia fauna silvestre
SURORIENTE	PALMIRA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Queja por ruido en iglesia
DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	ANDALUCIA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Contrato ecoparque
BRUT	TORO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Costucción de vía
BRUT	LA UNION	FINALIZADO (Caso solucionado)	Quebrada El Rincón desprotegida
SUROCCIDENTE	CALI	FINALIZADO (Caso solucionado)	Posible vulneración de derechos colectivos
CENTRO NORTE	ANDALUCIA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Extracción material de río
BRUT	OBANDO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Infiltración aguas residuales
BRUT	LA UNION	FINALIZADO (Caso solucionado)	Construcción represa
CENTRO NORTE	CAICEDONIA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Extracción material de río
BRUT	ROLDANILLO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Solicitud concepto ambiental
CENTRO NORTE	ANDALUCIA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Mal manejo del agua concesionada
BRUT	BOLIVAR	FINALIZADO (Caso solucionado)	Mala instalación pozos sépticos
BRUT	LA VICTORIA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Extracción material de río
BRUT	BOLIVAR	FINALIZADO (Caso solucionado)	Extracción caña Brava
BRUT	LA VICTORIA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Fumigaciones cerca a los nacimientos de agua
CENTRO NORTE	SEVILLA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Afectación comunidad
CENTRO NORTE	BUGALAGRANDE	FINALIZADO (Caso solucionado)	Malos olores
SUROCCIDENTE	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Daños por construcción via interna
BRUT	ROLDANILLO	EN TRAMITE (Caso registrado)	Robo de caña brava
CENTRO NORTE	SEVILLA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Mal manejo del agua concesionada
BRUT	LA UNION	EN TRAMITE (Caso registrado)	Contaminación de vertimientos

Cuadro 9

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 14 de 26

1.3.4.- CONTAMINACION HIDRICA (18 Casos registrados)

Este grupo tiene a su vez dos subgrupos en los cuales se registran los tipos de denuncias. Ellos son:

- Por Aguas residuales
- Por Residuos sólidos

1.3.4.1.- CONTAMINACION HIDRICA POR AGUAS RESIDUALES (15 Casos registrados)

Dependencia	Localización	Estado de tarea	Asunto
BRUT	ROLDANILLO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Marranera contamina rio Roldanillo atrás de la Ptar
CENTRO NORTE	LA RIVERA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Por tubería contaminan quebrada la Rivera
CENTRO NORTE	RIOFRIO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Dos predios contaminan nacimiento de agua Vereda Las Palmas
CENTRO NORTE	SEVILLA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Contaminación de aguas en vereda el Manzano
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Contaminación acequia Arango en vereda Palomestizo
CENTRO SUR	BUGA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Marranera contamina alcantarillado local en Pueblo Nuevo
CENTRO SUR	BUGA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Alcantarillado del Corregimiento El Vínculo desagua en un caño.
CENTRO SUR	CALIMA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Predios contaminan rio Calima en vereda la Playa.
CENTRO SUR	SAN PEDRO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Marranera contamina predios vecinos con desechos al lavarlas.
CENTRO SUR	YOTOCO	FINALIZADO (Caso solucionado)	Porcícola contamina quebrada
PACIFICO ESTE	DAGUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Contaminación de aguas en vereda la Garza
CONTROL INTERNO	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Contaminación del cauca con lixiviados en Navarro
SUROCCIDENTE	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Pozo séptico contamina predios vecinos en Felidia
SUROCCIDENTE	LOS ANDES	EN TRAMITE (Caso registrado)	Pozo séptico contamina quebrada La Carolina en vereda Los Andes
SURORIENTE	PALMIRA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Contaminación de aguas en vereda la Albania

Cuadro 10

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Puede notarse en el cuadro Nro 9 que en tres regionales es en donde mayormente se registraron los denuncios hídricos por contaminación de aguas residuales, son las siguientes:

- 1- Dar Centro Norte con el 26.67%
- 2- Dar Centro Sur con el 33.34%
- 3- Dar Suroccidente con el 13.34%
- 4- El resto con el 6.67% cada uno.

De estos denuncios ya se han atendido y finalizado el 73.34% del total.

1.3.4.2.- CONTAMINACION HIDRICA POR RESIDUOS SOLIDOS (3 Casos registrados)

Dependencia	Localización	Estado de tarea	Asunto
SUROCCIDENTE	CANDELARIA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Quemas diarias en Km 3 via Cali - Candelaria en botadero de escombros plásticos.
SUROCCIDENTE	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Invasión y contaminación en zona de protección afluente del río Cañaveralejo en vereda las Palmas
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Invasores contaminan con basuras orgánicas callejón y acequia en la Balastrea.

Cuadro 11

De estos tres casos se han finalizado dos y está uno siendo atendido.

Comprometidos con la vida

1.3.5.- AFECTACION DEL RECURSO SUELO (13 Casos registrados)

Este grupo tiene a su vez dos subgrupos en los cuales se registran los tipos de denuncias. Ellos son:

- Suelo (12 casos registrados)
- Subsuelo (1 caso registrado)

1.3.5.1.- AFECTACION DEL RECURSO SUELO - SUELO (12 Casos registrados)

Este grupo tiene a su vez dos subgrupos en los cuales se registran los tipos de denuncias. Ellos son:

Dependencia	Localización	Estado de tarea	Asunto
BRUT	LA VICTORIA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Explotación de cantera en barrio San Pedro
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Jarillón Desbarrancado y amenaza con desborde el río.
CENTRO NORTE	TULUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Predio afectado por quemas carbón
CENTRO SUR	BUGA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Desprendimiento de suelos caen al río en Zanjón Hondo
CENTRO SUR	BUGA	EN TRAMITE (Caso registrado)	Afectación suelo por aguas residuales ponen en riesgo vivienda
PACIFICO-ESTE	DAGUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Explotación ilegal de piedra laja, ponen en riesgo loma.
PACIFICO-ESTE	DAGUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Explanación con retroexcavadora en Borrero Ayerbe
PACIFICO ESTE	DAGUA	FINALIZADO (Caso solucionado)	Minería ilegal causa deslizamientos Vereda Consuegra
SUROCCIDENTE	VILLA CARMELO	EN TRAMITE (Caso registrado)	Explanaciones, rocería en lote parcelado Villa Carmelo.
SUROCCIDENTE	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Entregar avances sobre acciones que impidan explotación de piedra laja.
SUROCCIDENTE	CALI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Se remite al Dagma impacto por construcción viviendas en Mameyal - Los Andes
SUROCCIDENTE	JAMUNDI	EN TRAMITE (Caso registrado)	Desvío del río parte trasera de club comfandi jamundi con retroexcavadoras.

Cuadro 12

Comprometidos con la vida

Los denuncios con respecto a la afectación del recurso suelo se presentaron en mayoría en la Dar Suroccidente con un total de 33.34%, luego le siguió la regional Pacífico Este con el 25% , en tercer y cuarto lugar con el mismo porcentaje lo tienen las regionales Centro Norte y Centro Sur con 16.67%.

De los doce denuncios con afectación del suelo se encuentran finalizados el 58.34% y el resto se encuentra en trámite a la fecha de elaboración de este informe.

1.4.- DERECHOS DE PETICION

La Corporación registró 219 Derechos de Petición. Estos se sub clasifican de la siguiente manera:

TIPOS	CANTIDADES
Consulta	70
Interés General	5
Actuación	142
Consulta	2

Se detallan la cantidad de Derechos de Petición de acuerdo a su 'Localización'. Se listan los 10 municipios con mayor número de peticiones por parte de sus ciudadanos, así:

Cons.	Ciudad	Cantidad
1	CALI	92
2	PALMIRA	11
3	JAMUNDI	6
4	TULUA	13
5	CARTAGO	6
6	BOGOTA	9
7	BUGA	12
8	YUMBO	3
9	GINEBRA	10
10	BUENAVENTURA - OTROS	12

Comprometidos con la vida

De los 219 Derechos de petición registrados puede informarse que 99 de ellos ya se encuentran atendidos y finalizados y el resto (120) se encuentran en Trámite actualmente.

1.5- Sugerencias – Recomendaciones:

Durante el primer trimestre del año en curso no se registró ninguna Sugerencia ni Recomendación que pudiera ser analizada en este informe.

1.6- Elogios:

Se registraron 7 elogios para la Corporación por el apoyo a diversos proyectos, por el suministro de información del plan de ordenamiento y de las cuencas hidrográficas de varios ríos del Valle, información vía email al ideam en vista de que no pudieron acceder a la página web para obtener la información hidrográfica, por el aporte de material bibliográfico, por el convenio en la producción limpia con 'Asocolflorez' y apoyo a la gestión realizada.

Estos fueron dirigidos a las diferentes dependencias y se conformaron así según el cuadro 3:

Dependencia	Cant
Secretaría General	1
Dirección Gestión Ambiental	1
Centro Norte	1
Dirección de Planeación	3
Dar Brut	1

Cuadro 13

Comprometidos con la vida

1.7-Solicitudes:

Se registraron 2101 solicitudes durante el Primer Trimestre de 2012 y su clasificación fue la siguiente, como se muestra en el cuadro 13.

Tipo solicitud	Cantidad
Solicitud Actuación	1824
Solicitud información - Existen documentos	24
Solicitud información - Expedición copias	50
Solicitud información - Petición	203

Cuadro 14

Se destaca el incremento en las solicitudes debido a un cambio del proceso de radicación de las Certificaciones laborales y certificaciones a contratistas por parte de la Dirección Administrativo que ahora requiere que estas se ingresen al buzón institucional 'atencionalusuario@cvc.gov.co' para luego ser registrados por intermedio de la oficina de Atención al usuario, encargada de este buzón, al aplicativo 'Cross' en su proceso de radicación en la ventanilla única.

Como puede apreciarse, las Solicitudes de Actuación en la cual se registran las Certificaciones, es el ítem más alto.

Este tema es analizado actualmente con el fin de que en el aplicativo de seguimiento a los requerimientos Cross, solo se registren los casos misionales y esto genera en consecuencia cambios en los procedimientos de radicación de las Certificaciones laborales y de contratos a como se realizan en el momento.

2- GESTION EN LA SOLUCION DE LOS REQUERIMIENTOS

2.1.- POR TERMINOS DE ATENCION EN GENERAL

En el primer trimestre de 2012, se radicaron 2503 casos de carácter misional objeto de seguimiento por parte de la oficina de Atención al usuario, con el fin de garantizar la oportuna respuesta a los usuarios.

El cuadro Nro 14 muestra un consolidado del comportamiento en los términos de atención.

	TÉRMINO DE ATENCION	ACUMULADO	
		No	%*
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	658	26,29
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	433	17,30
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	507	20,26
4	PENDIENTES VENCIDAS	905	36,16
	TOTAL	2503	100

Cuadro 15

Se finalizaron 658 casos dentro de los tiempos de ley, lo que corresponde a entregar la respuesta al usuario antes de los 15 días hábiles. Otros 433 casos fueron finalizados con las respuestas a los usuarios después de los 15 días hábiles pero dentro del período evaluado. Esto es 1091 casos solucionados dentro del período evaluado, más 507 casos que ingresaron y están siendo atendidos dentro del tiempo reglamentario sumando en términos generales el 63.84% del total de casos radicados, siendo este el mismo indicador de eficacia, aceptable, pero que debe de mejorarse en períodos futuros.

Los requerimientos vencidos que ascienden al 36.16% del total, obedece en términos generales a falta de personal en algunas regionales que se encargue de atender el aplicativo y en otras a falta de sincronización del proceso en las diferentes dependencias y regionales que conlleva a que las personas que se encuentran encargadas del aplicativo de seguimiento no pueden finalizar los casos oportunamente y por lo tanto sean mostrados en el informe como no atendidos.

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 21 de 26

Este porcentaje de 'Pendientes Vencidos' es aún alto y se espera que en el trimestre siguiente sea muy inferior, pues el ideal es que este indicador sea igual a cero.

2.2.- POR TERMINOS DE ATENCION EN CADA DEPENDENCIA / DARs

Depen/Dar	FDT	FFT	PNV	PV	Total	Eficacia	Efectividad
Dirección General	0	3	0	0	3	100	100
Ofic. Ases. Jurídica	7	12	9	19	47	40.42	59.57
Ofic. Ctrl Interno	14	22	15	23	74	48.64	68.92
Tec. De la Información	0	0	4	0	4	100	100
Ctrl Int. Disciplinario	2	1	0	0	3	100	100
Licencias Ambientales	20	24	5	0	49	89.79	100
Secretaría General	1	0	4	18	23	4.34	21.74
Dir. Administrativa	1	0	124	346	471	0	26.54
Dir. Financiera	32	11	5	0	48	89.58	100
Dir. Planeación	7	6	0	0	13	100	100
D.T.A.	7	3	36	62	108	9.25	42.59
D.G.A.	5	10	33	22	70	21.42	68.57
Dar Suroccidente	41	45	44	136	266	32.33	48.87
Dar Suroriente	130	96	21	5	252	89.68	98.02
Dar Centro Norte	198	33	73	19	323	71.51	94.12
Dar Centro Sur	75	52	68	115	310	40.96	62.90
Dar Pacifico Oeste	15	17	7	6	45	7.11	86.67
Dar Pacifico Este	18	15	7	17	57	57.89	70.18
Dar Norte	14	21	28	78	141	24.82	44.68
Dar Brut	71	62	24	39	196	67.85	80.10
Total	658	433	507	905	2503	43.58%	63.84%

Cuadro 16

Convenciones:

- FDT: Finalizados dentro del término
- FFT: Finalizados fuera del término
- PNV: Pendientes no vencidos
- PV : Pendientes Vencidos

Se aprecia en el cuadro Nro 15 cual fue el comportamiento de la Gestión realizada a los requerimientos recibidos por la Corporación en el primer trimestre por cada una de las Dependencias y Direcciones Ambientales Regionales.

Se evalúan la Eficacia en la atención, como los casos que se lograron atender dentro de los términos de ley y la Efectividad como los casos que se lograron atender dentro de los términos de ley además de las gestiones pertinentes para el resto de caos que quedaron como Pendientes no vencidos.

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 22 de 26

Analizando la columna 'Eficacia' y de acuerdo a la cantidad de casos asignados a las distintas dependencias y regionales puede observarse que la Dirección Administrativa es la dependencia con mayor número de casos vencidos con 346 de 471 recibidos. Esto significa que no se realizó gestión alguna para finalizar los casos del aplicativo.

Su eficacia igual a cero.

La Oficina Jurídica y Control Interno estuvieron por debajo del 50% de eficacia en la atención de los requerimientos asignados.

Se destaca la Dirección financiera que los casos que le son asignados son resueltos dentro de los tiempos de ley, mostrando una eficacia del 89.58% y una efectividad del 100% en la respuesta a los casos a su cargo.

La Dirección Técnica Ambiental continua con poca gestión en la atención a los requerimientos, de 108 casos a cargo dejaron vencer 62 de ellos. Su eficacia alcanza al 9.25% y su efectividad al 42.59% en lo que respecta a la atención de los casos asignados para su atención.

Con respecto a las Regionales se destacan en los extremos la Pacífico Oeste, que con solo 45 casos en el trimestre logró una eficacia del 7.11% y dejando vencer 6 de ellos. Por su contraparte la Sur Oriente se hace notar con una eficacia del 89.68% en la atención a los requerimientos en tiempos reglamentarios y una efectividad del 98.02% incrementándole los casos que quedaron como Pendientes No Vencidos.

En este trimestre también destacamos las gestiones realizados por la regional Centro Norte con 71.51% en eficacia y 94.12% en efectividad al igual que la regional Brut con 67.85% en eficacia y 80.10% en efectividad.

Comprometidos con la vida

La Dar Sur occidente tubo inconvenientes con el registro de los requerimientos por falta de secretaria encargada del aplicativo y solo se registraron 266 casos de los cuales se dejaron vencer 136 de ellos obteniendo una eficacia del 32.33% y una eficiencia del 48.87% muy inferior al desempeño de periodos anteriores.

En el primer trimestre se obtuvo en términos generales en cuanto a la Gestión en la Atención de Requerimientos para la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, una eficacia del 43.58% y una eficiencia del 63.84%, algo inferior a trimestres anteriores pero justificada en la falta de acceso al aplicativo Cross que a finales de diciembre de 2011 hasta finales de enero de 2012 estuvo fuera de servicio por la implementación que actualmente se lleva a cabo en la integración de los aplicativos Vital – Cross – Docunet y Sipa.

3 - COMPARATIVO CON EL PRIMER TRIMESTRE DE 2011.

3.1.- RADICACION DE REQUERIMIENTOS

TIPO	2011	2012	Variación
QUEJAS	39	4	Positiva
RECLAMOS	0	0	Positiva
DENUNCIOS AMB.	332	172	Positiva
D. DE PETICION	320	219	Positiva
SUGERENCIAS	2	0	Neutro
ELOGIOS	20	7	Negativo
SOLIITUDES	2321	2101	Negativo
TOTAL	3034	2503	Positivo

Cuadro 17

El cuadro 16 muestra los valores registrados en los primeros trimestres del 2011 y del 2012 los cuales se analizan de la siguiente manera:

- Se dio una disminución sustancial en el registro de Quejas de 39 en el 2011 a solo 4 en el 2012. Puesto que las Quejas son contra el mal actuar de los

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 24 de 26

funcionarios o de la Corporación, esta disminución es positiva y se torna excelente en el momento en que sea cero.

- Con respecto a los Reclamos por Cobro no hubo ningún registro en los trimestres del 2011 y 2012. Esto es positivo ya que resalta la muy buena labor de la Dirección Financiera.
- En Denuncias Ambientales se registraron en el 2011 un total de 332 casos y en el año 2012 se registraron 172. Esta disminución es positiva, porque nos muestra una mayor concientización de la ciudadanía con respecto a su relación con el medio ambiente. Lo ideal es que su valor tienda a cero.
- Las Sugerencias pasaron de 2 a cero en el año 2012. Las sugerencias siempre son bienvenidas cuando incentivan el mejoramiento de los procesos, el quehacer o imagen de la Corporación. Es neutro desde el punto de vista que no repercute negativamente la buena labor que se ha desarrollado para el logro de la calificación de Icontec, apoyados todos en el área de Calidad de nuestra institución que nos marca y recuerda el camino a la excelencia.
- La Corporación registró 20 Elogios en el primer trimestre del año 2011 y el este mismo período del 2012 disminuyeron a 7. Esto no significa que las actividades misionales se estén desarrollando mal. Siendo un concepto relativo, puede denotar que las acciones realizadas no logran ser percibidas con toda la contundencia que se debiera por la comunidad.

Los elogios incentivan las personas al perfeccionamiento de sus labores y a las instituciones al posicionamiento de su imagen, por lo cual valoramos Negativamente esta disminución de Elogios de este período con respecto al del año anterior.

Comprometidos con la vida

- Las Solicitudes disminuyeron con respecto al año anterior, pasando de 2321 a 2101 en el primer trimestre de 2012. Calificamos Negativamente esta disminución en el sentido de que representan menos recursos financieros para la Corporación en Solicitudes y Trámites Ambientales demandados por los ciudadanos.

3.2- COMPARATIVO EN LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS

Términos de atención	2011	%	2012	%
FDT	1371	45.18	658	26.29
FFT	1283	42.28	433	17.30
PNV	0		507	20.26
PV	380	12.52	905	36.16
Total	3034	100	2503	100

Cuadro 18

En el cuadro 17 se relacionan los términos de atención de los primeros trimestres de los años 2011 y 2012.

Se observa que el 45.18% de los casos se atendieron dentro de los términos legales en el 2011, mientras que solo el 26.29% se logró en el 2012.

En el año 2011 se finalizaron 1283 casos Fuera de Término, representando el 42.28% del total y en el año 2012 se Finalizaron Fuero de Término 433 casos de los 2503 registrados representados en un 17.30%.

La eficacia en el primer trimestre de 2011 fue del 87.46% mientras que la del primer trimestre del 2012 fue de 43.59%.

El número de casos vencidos en el primer trimestre de 2012 prácticamente triplicó los 380 del 2011.

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 26 de 26

4 – SUGERENCIAS

Hay regionales en las cuales se nota la falta de personal lo que hace que se retrasen las visitas, los procesos y por ende la finalización de los casos en términos de ley como también en el aplicativo Cross. Se sugiere aumentar la planta de personal.

Mientras se termina la integración de los aplicativos Vital – Docunet – Cross – Sipa, es menester de los funcionarios utilizar los aplicativos institucionales, ya que un gran número de funcionarios no lo hace sobre todo con Docunet.

Se sugiere realizar una auditoría de equipos de cómputo y de software que determine las falencias para operar los aplicativos que causan demoras en la atención oportuna como de funcionarios que no cuentan con equipos.

5- CONCLUSIONES

El primer trimestre del 2012, no ha sido muy bueno en lo que respecta a la Gestión en la Atención de Requerimientos, ya que comparativamente con períodos anteriores se muestra su disminución en la eficacia para finalizar los casos en términos de ley, como también se dejaron aumentar los casos vencidos en una gran proporción a la del año anterior.

Se obtuvieron indicadores positivos como la Disminución de las Quejas, los Reclamos y los Denuncias Ambientales, lo que muestra un mejoramiento de los procesos y en un mayor compromiso de la comunidad con el medio ambiente.

HARVEY NAZARIO ESCARRIA A.

Profesional Especializado (E)

Oficina de Atención al Usuario

Copia a:

Dra. Maria Jazmín Osorio Sánchez – Directora General

Dr. Henry González Cerquera – Secretario General

Dr. Felipe Eugenio Payán B – Coordinador Atención al usuario
Comunicaciones y Gestión documental

Comprometidos con la vida