

MEMORANDO

0210-47828-2012(1)

PARA:	Secretario General CVC – Henry González Cerquera
DE:	Oficina de Atención al Usuario
ASUNTO:	Informe de Gestión-Consolidado PQSR Segundo Trimestre de 2012, según Aplicativo Sistema Cross
FECHA:	Santiago de Cali, julio 31 de 2012

Por medio del presente documento se informando sobre la gestión frente a las diferentes Solicitudes, Elogios, Sugerencias y Recomendaciones, Derechos de Petición, Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente, Reclamos y Quejas que han presentado las personas naturales y jurídica a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, en lo corrido del segundo trimestre del año en curso, relacionadas con la misión de la entidad y las áreas de apoyo.

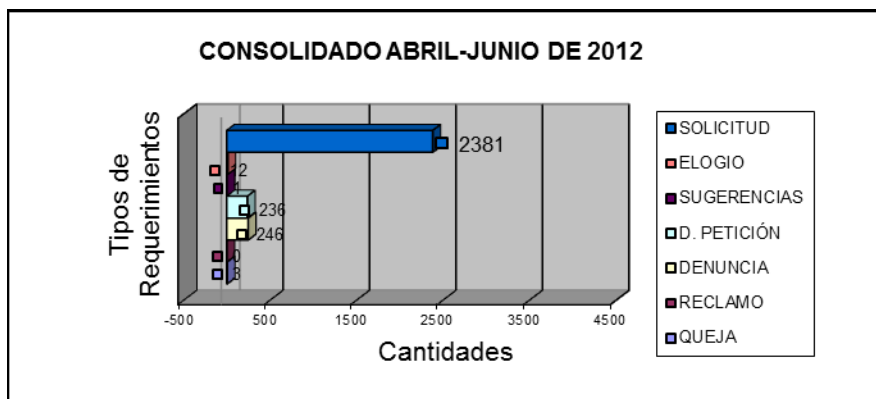
El presente informe contiene un compendio de la gestión realizada por todas las dependencias de la Corporación en la atención a los diferentes requerimientos que han sido reportados en el Aplicativo Atención al Usuario - CROSS, con que cuenta la Entidad para efectuar el correspondiente seguimiento; sistema que arrojó los siguientes datos:

1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS			
	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		No	%
1	QUEJA ¹	3	0,1
2	RECLAMO ²	0	0
3	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	246	8,54
4	DERECHO DE PETICIÓN	236	8,2
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	1	0,03
6	ELOGIO	12	0,42
7	SOLICITUD	2381	82,7
	TOTAL	2879	100

¹ Son 'las manifestaciones y expresiones de inconformidad por las actuaciones realizadas por la Entidad o por alguno de sus funcionarios (irregularidades).'

² 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'



Una vez observado el cuadro anterior, procedemos a analizar cuantitativa y cualitativamente las cifras, detallando entre otros contenidos, los casos que han sido atendidos, los que se encuentran en trámite y los que están por resolver; de 2.879 requerimientos presentados a la Corporación en los seis primeros meses que han corrido del año 2012, el informe según el sistema nos dice:

- 1.1. Que las tres (3) **Quejas** recibidas corresponden al 0.1% del total de los requerimientos, corresponden a la inconformidad por el haber publicado, según la quejosa, una fotografía de su autoría, sin su autorización; la no contestación en términos de una solicitud y el haber entregado dinero para que se adelante un trámite. Las quejas presentadas contra los funcionarios, son materia de investigación por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- 1.2. No se presentaron reclamos que se hayan registrado en el Sistema Cross, en el segundo trimestre del año 2012.
- 1.3. Las **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, 246 en total para este segundo trimestre, que equivalen al 8.54% del total de tipo de casos recibidos, han obedecido principalmente a la afectación del recurso bosque, seguido de la contaminación atmosférica y la contaminación hídrica entre otras, lo que puede observarse en el siguiente cuadro.

CLASIFICACIÓN POR TIPO

#	Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente		ACUMULADO			
			No	%*	E	E%
1	Contaminación hídrica	Aguas residuales	14	5,69	21	8,54
		Residuos sólidos	6	2,44		
2	Deterioro de estructuras y edificaciones (subtipos)	Fallas de la infraestructura	1	0,41	1	0,41
3	Otros	No aplica	14	5,69	18	7,32
4	Contaminación atmosférica	Material particulado	8	3,25	62	25,2
		Olores	26	10,57		
		Ruido	28	11,38		
5	Conflicto por Uso del Agua	No aplica	19	7,72	24	9,76
6	Afectación del recurso bosque	Tala	69	28,05	75	30,49
		Rocería	3	1,22		
		Incendio	2	0,81		
7	Contaminación por residuos sólidos	No aplica	11	4,47	14	5,69
8	Afectación del recurso suelo	Suelo	17	6,91	18	7,32
9	Ubicación inadecuada de edificaciones	No aplica	2	0,81	2	0,81
10	Tenencia inadecuada de animales silvestres	No aplica	5	2,03	9	3,66
11	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas	No aplica	2	0,81	2	0,81
TOTAL			227	100	246	100

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

- 1.4. 8.2% del total de casos, corresponde a los **Derechos de Petición** presentados por los usuarios, en su mayoría dirigidos a las Direcciones Ambientales Regionales, que van en busca de procedimientos que no están sujetos a ser atendidos en los términos perentorios que establece la ley para este tipo de requerimiento. Listamos a continuación el número de Derechos de Petición, registrados y direccionados a las diferentes dependencias.

	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	
		CANTIDAD	%
1	DIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,42
2	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	26	11,02
3	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	1	0,42
4	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	4	1,69
5	DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	21	8,90

Comprometidos con la vida

5.1	DAR SUR-OCCIDENTE	46	19,49
5.2	DAR SUR-ORIENTE	11	4,66
5.3	DAR CENTRO-NORTE	10	4,24
5.4	DAR CENTRO-SUR	41	17,37
5.5	DAR PACIFICO-OESTE	7	2,97
5.6	DAR PACIFICO-ESTE	12	5,08
5.7	DAR NORTE	17	7,20
5.8	DAR BRUT	7	2,97
6	LICENCIAS AMBIENTALES	5	2,12
7	OFICINA CONTROL INTERNO	2	0,85
8	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	5	2,12
9	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
10	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0,00
11	SECRETARIA GENERAL	3	1,27
12	DIRECCIÓN GENERAL	17	7,20
	TOTAL	236	100,00

Este tipo de requerimiento presenta una gran demanda por parte de los usuarios, con el fin de condicionar una respuesta en tiempo específico y así obtener de manera más pronta una información o actuación por parte de la Entidad.

- 1.5. El caso registrado en como **Sugerencia-Recomendación**, obedece a un ensayo realizado por la Corporación, sin que se presenten más registros por estos conceptos.
- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió en este segundo trimestre del año, 12 **Elogios**, los que aprueban y aplauden la gestión que viene realizando la Corporación en el territorio de su jurisdicción.
- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en el segundo trimestre del año, 2.381 en total, lo que representa el 82.7% de los casos, están relacionadas con el objeto y misión de la entidad, contando con el personal calificado para ser atendidas de forma concreta y eficaz. A continuación listamos el número de solicitudes que reporta el Sistema Cross.

	DEPENDENCIA	SOLICITUD	
		CANTIDAD	%
1	DIRECCIÓN FINANCIERA	30	1,26
2	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	357	14,99
3	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	5	0,21
4	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	78	3,28
5	DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	130	5,46
5.1	DAR SUR-OCCIDENTE	263	11,05
5.2	DAR SUR-ORIENTE	253	10,63
5.3	DAR CENTRO-NORTE	294	12,35
5.4	DAR CENTRO-SUR	250	10,50
5.5	DAR PACIFICO-OESTE	19	0,80
5.6	DAR PACIFICO-ESTE	51	2,14
5.7	DAR NORTE	226	9,49
5.8	DAR BRUT	185	7,77
6	LICENCIAS AMBIENTALES	34	1,43
7	OFICINA DE CONTROL INTERNO	64	2,69
8	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	30	1,26
9	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
10	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0,21
11	SECRETARIA GENERAL	16	0,67
12	DIRECCIÓN GENERAL	91	3,82
	TOTAL	2381	100,00

Son las Direcciones Ambientales Regionales las que reciben y atienden la mayoría de los requerimientos presentados por los ciudadanos, sin desconocer el número de solicitudes que se presentan en la Dirección Administrativa, la gran mayoría tiene que ver con solicitudes de certificados laborales, como de funcionarios retirados y pensionados.

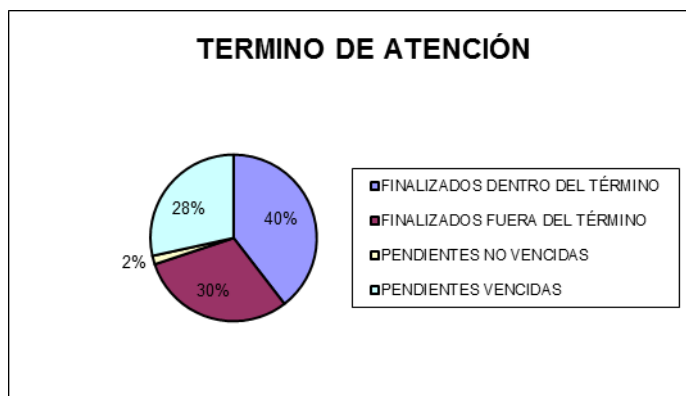
2. GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS POR TÉRMINO DE ATENCIÓN.

#	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
		No.	%
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1138	39,53
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	874	30,36

Comprometidos con la vida

3	PENDIENTES NO VENCIDAS	48	1,67
4	PENDIENTES VENCIDAS	819	28,45
	TOTAL	2879	100

Los casos pendientes vencidos, como los finalizados fuera del término y que registra el sistema, no guardan relación a los tiempos reales de los trámites que se adelantan en la Corporación para los diferentes tipos de peticiones.



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	1	0,03
2	QUEJA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	2	0,07
3	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	75	2,61
4	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	PENDIENTES VENCIDAS	73	2,54
5	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	94	3,27
6	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	PENDIENTES NO VENCIDAS	4	0,14
7	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	74	2,57
8	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	78	2,71

Comprometidos con la vida

9	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	79	2,74
10	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES NO VENCIDAS	5	0,17
11	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1	0,03
12	ELOGIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	8	0,28
13	ELOGIO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	2	0,07
14	ELOGIO	PENDIENTES VENCIDAS	2	0,07
15	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	960	33,3
16	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	716	24,9
17	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	666	23,1
18	SOLICITUD	PENDIENTES NO VENCIDAS	39	1,35
TOTAL			2879	100

%* = 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 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, encargados de facilitarles dicha información.

3. RECEPCIÓN DE LOS CASOS. (Medio y Tipo)

El correo postal, como medio más confiable, sigue siendo el usado por los ciudadanos para hacer llegar sus solicitudes, sin desconocer el uso que hacen del correo electrónico o su asistencia física a las Sedes donde funciona la Corporación.

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 los usuarios para acceder a la Entidad.

#	MEDIO DE RECEPCIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	DERECHO DE PETICIÓN	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	ELOGIO	SOLICITUD	TOTAL
1	Chat	0	0	0	0	0	0	1	1
2	Correo electrónico	0	0	9	7	0	0	269	285
3	Correo Postal	1	0	116	216	0	11	1847	2191
4	FAX	0	0	1	0	0	0	19	20
5	Personal	0	0	65	9	0	1	224	299
6	Telefónico	0	0	42	0	0	0	10	52
7	Web	2	0	13	4	1	0	11	31
	TOTAL	3	0	246	236	1	12	2381	2879

4. CONCLUSIONES

El Compromiso con la Vida, sigue siendo para la Corporación su lema, por lo tanto, no deja de atender un solo requerimiento, los que quedan por fuera, seguramente obedecen a las situaciones de orden público o a peticiones incompletas y sin claridad.

Con la regulación que hace el Gobierno a través de las nuevas legislaciones, le permite al ciudadano ejercer un mejor control y exigir de las Entidades Públicas la atención que se merecen.

Atentamente

ORIGINAL FIRMADO

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

Copia para: Directores y Jefes de Oficina de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca y Entes de Control que lo requieran.

Nota: *El presente informe es colgado en la página web de la CVC, para información al público en general; puede presentar algunas inconsistencias, por dificultades en la configuración del Sistema Cross.*

Comprometidos con la vida