

## MEMORANDO

0200-69653-2012(1)

|         |                                                                                              |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| PARA:   | Henry González Cerquera - Secretario General CVC                                             |
| DE:     | Oficina de Atención al Usuario                                                               |
| ASUNTO: | Informe de Gestión-Consolidado PQSR Tercer Trimestre de 2012, según Aplicativo Sistema Cross |
| FECHA:  | Santiago de Cali, octubre 12 de 2012                                                         |

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

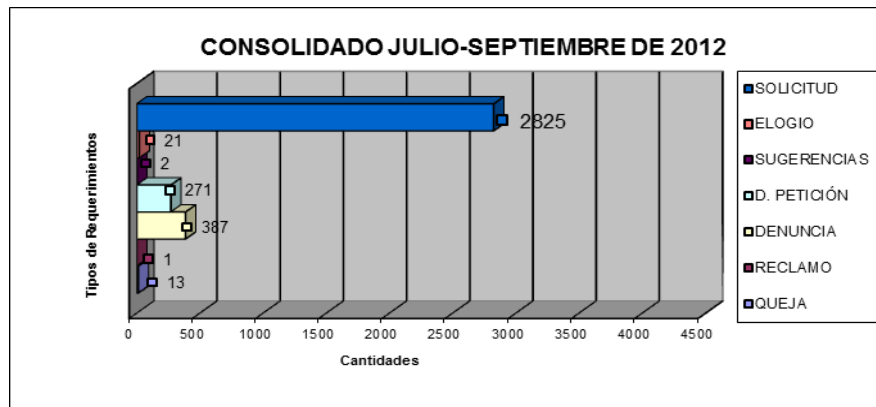
| POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS |                          |           |       |
|-----------------------------|--------------------------|-----------|-------|
|                             | TIPO DE CASO             | ACUMULADO |       |
|                             |                          | No        | %     |
| 1                           | QUEJA <sup>1</sup>       | 13        | 0,37  |
| 2                           | RECLAMO <sup>2</sup>     | 1         | 0,03  |
| 3                           | DENUNCIA <sup>3</sup>    | 387       | 10,99 |
| 4                           | DERECHO DE PETICIÓN      | 271       | 7,7   |
| 5                           | SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN | 2         | 0,06  |
| 6                           | ELOGIO                   | 21        | 0,6   |
| 7                           | SOLICITUD                | 2825      | 80,26 |
|                             | TOTAL                    | 3520      | 100   |

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

<sup>2</sup> 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'

<sup>3</sup> Son las denuncias presentadas por los ciudadanos por actos contra los recursos naturales y/o el medio ambiente.

*Comprometidos con la vida*



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. Las trece (13) **Quejas** recibidas corresponden al 0.37% del total de los requerimientos, tres (3) de ellas corresponden a la quejas propiamente dichas, las que en este momento están siendo atendidas en su etapa de investigación por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario, los otros casos, corresponden a denuncias contra los recursos naturales y el medio ambiente, donde los ciudadanos esperan otras reacción por parte de la entidad, sin que muchos de ellos conozcan con claridad la problemática del asunto, enviándoles las explicaciones necesarias; dos de las quejas han sido duplicadas, quiere decir que se han ingresado dos veces, teniendo en cuenta que son registradas a través de la página web.
- 1.2. Se presenta un reclamo por parte de la empresa COLPOZOS S.A.S., en atención a factura por tasa retributiva – carga contaminante DBO5 y tasa retributiva – carga contaminante vertida SST, argumentando que hacen uso de la red de alcantarillado de las Empresas Municipales de Cali, a quien pagan por dicho servicio. La CVC le comunica al usuario que antes de dar una respuesta de fondo, estudiará y verificará la información suministrada.
- 1.3. Las **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, 387 en total para este tercer trimestre, que equivalen al 10.99% del total de tipo de casos recibidos, un número significativamente mayor con el segundo trimestre del presente año, sigue obedecido principalmente

*Comprometidos con la vida*

a la afectación del recurso bosque, como factor significativo para este periodo, los incendios, sin que la tala deje de ser la mayor causa de denuncia.

## CLASIFICACIÓN POR TIPO

| #     | Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y/o el Medio Ambiente |                      | ACUMULADO |       |     |       |
|-------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|-------|-----|-------|
|       |                                                                         |                      | N°        | %*    | E   | E%    |
| 1     | Contaminación hídrica                                                   | Aguas residuales     | 30        | 7,75  | 48  | 12,4  |
|       |                                                                         | Residuos sólidos     | 16        | 4,13  |     |       |
| 2     | Deterioro de estructuras y edificaciones (subtipos)                     |                      | 1         | 0,26  | 1   | 0,26  |
| 3     | Otros                                                                   | No aplica            | 22        | 5,68  | 57  | 14,73 |
| 4     | Contaminación atmosférica                                               | Olores               | 27        | 6,98  | 62  | 16,02 |
|       |                                                                         | Material particulado | 14        | 3,62  |     |       |
|       |                                                                         | Ruido                | 20        | 5,17  |     |       |
| 5     | Conflicto por Uso del Agua                                              | No aplica            | 16        | 4,13  | 26  | 6,72  |
| 6     | Afectación del recurso bosque                                           | Tala                 | 99        | 25,58 | 137 | 35,4  |
|       |                                                                         | Incendio             | 31        | 8,01  |     |       |
|       |                                                                         | Envenenamiento       | 2         | 0,52  |     |       |
|       |                                                                         | Rocería              | 2         | 0,52  |     |       |
| 7     | Contaminación por residuos sólidos                                      | No aplica            | 2         | 0,52  | 4   | 1,03  |
| 8     | Afectación del recurso suelo                                            | Suelo                | 20        | 5,17  | 23  | 5,94  |
|       |                                                                         | Subsuelo             | 1         | 0,26  |     |       |
| 9     | Ubicación inadecuada de edificaciones                                   | No aplica            | 2         | 0,52  | 4   | 1,03  |
| 10    | Tenencia inadecuada de animales silvestres                              | No aplica            | 8         | 2,07  | 19  | 4,91  |
| 11    | Deterioro de especies silvestres y ecosistemas                          | No aplica            | 4         | 1,03  | 6   | 1,55  |
| TOTAL |                                                                         |                      | 317       | 100   | 387 | 100   |

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

- 1.4. 7.7% 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     | 6                    | 2,21  |
| 2 | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | 59                   | 21,77 |
| 3 | DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN  | 0                    | 0,00  |

*Comprometidos con la vida*

|     |                                       |     |       |
|-----|---------------------------------------|-----|-------|
| 4   | DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL           | 9   | 3,32  |
| 5   | DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL        | 7   | 2,58  |
| 5.1 | DAR SUR-OCCIDENTE                     | 91  | 33,58 |
| 5.2 | DAR SUR-ORIENTE                       | 13  | 4,80  |
| 5.3 | DAR CENTRO-NORTE                      | 12  | 4,43  |
| 5.4 | DAR CENTRO-SUR                        | 26  | 9,59  |
| 5.5 | DAR PACIFICO-OESTE                    | 6   | 2,21  |
| 5.6 | DAR PACIFICO-ESTE                     | 11  | 4,06  |
| 5.7 | DAR NORTE                             | 9   | 3,32  |
| 5.8 | DAR BRUT                              | 6   | 2,21  |
| 6   | LICENCIAS AMBIENTALES                 | 4   | 1,48  |
| 7   | OFICINA CONTROL INTERNO               | 1   | 0,37  |
| 8   | OFICINA ASESORA DE JURÍDICA           | 6   | 2,21  |
| 9   | OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN    | 0   | 0,00  |
| 10  | OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 0   | 0,00  |
| 11  | SECRETARIA GENERAL                    | 5   | 1,85  |
| 12  | DIRECCIÓN GENERAL                     | 0   | 0,00  |
|     | TOTAL                                 | 271 | 100   |

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. Lo anterior, resaltando la entrada en vigencia de 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 recursos.”* (artículo declarado inexecutable, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014)

- 1.5. Vía página web, un ciudadano presenta como **Sugerencia-Recomendación**, en otras palabras, que nuestra entidad tenga mayor participación en el cuidado de las playas de Buenaventura, con el fin de que se concientice a las residentes a mantenerlas limpias, libres de

contaminación, temas sobre los cuales viene trabajando la Dirección Ambiental Regional Pacífico Oeste, a través del Grupo de Fortalecimiento de la Educación y Cultura Ambiental Ciudadana.

- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió en este trimestre, 21 **Elogios**, aprobando y agradeciendo la gestión que viene realizando la Corporación en el territorio de nuestra jurisdicción, por la calidad de sus funcionarios y entre otros, nuestras publicaciones que son entregadas a los ciudadanos y enviadas a otras entidades con interés ambiental.
- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en el segundo trimestre del año, 2.825 en total, lo que representa el 80.26% 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                  | 45        | 1,59  |
| 2   | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA              | 540       | 19,12 |
| 3   | DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN               | 5         | 0,18  |
| 4   | DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL           | 113       | 4,00  |
| 5   | DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL        | 75        | 2,65  |
| 5.1 | DAR SUR-OCCIDENTE                     | 378       | 13,38 |
| 5.2 | DAR SUR-ORIENTE                       | 273       | 9,66  |
| 5.3 | DAR CENTRO-NORTE                      | 327       | 11,58 |
| 5.4 | DAR CENTRO-SUR                        | 240       | 8,50  |
| 5.5 | DAR PACIFICO-OESTE                    | 76        | 2,69  |
| 5.6 | DAR PACIFICO-ESTE                     | 52        | 1,84  |
| 5.7 | DAR NORTE                             | 185       | 6,55  |
| 5.8 | DAR BRUT                              | 358       | 12,67 |
| 6   | LICENCIAS AMBIENTALES                 | 42        | 1,49  |
| 7   | OFICINA DE CONTROL INTERNO            | 36        | 1,27  |
| 8   | OFICINA ASESORA DE JURÍDICA           | 29        | 1,03  |
| 9   | OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN    | 2         | 0,07  |
| 10  | OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 11        | 0,39  |
| 11  | SECRETARIA GENERAL                    | 32        | 1,13  |

*Comprometidos con la vida*

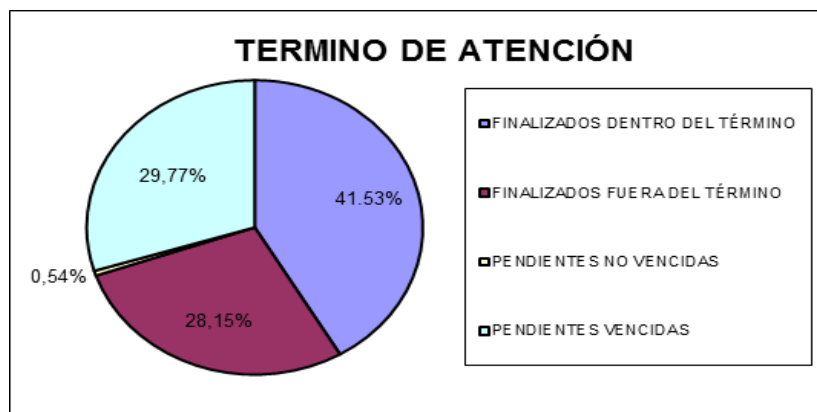
|    |                   |      |      |
|----|-------------------|------|------|
| 12 | DIRECCIÓN GENERAL | 6    | 0,21 |
|    | TOTAL             | 2825 | 100  |

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, elevadas por funcionarios activos y retirados, además de los formularios para bono pensional que exigen otras entidades para los futuros pensionados.

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

| # | TÉRMINO DE ATENCION            | ACUMULADO |       |
|---|--------------------------------|-----------|-------|
|   |                                | No.       | %     |
| 1 | FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO | 1462      | 41,53 |
| 2 | FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO  | 991       | 28,15 |
| 3 | PENDIENTES NO VENCIDAS         | 19        | 0,54  |
| 4 | PENDIENTES VENCIDAS            | 1048      | 29,77 |
|   | TOTAL                          | 3520      | 100   |

Muchos de los casos pendientes vencidos, como los finalizados fuera del término que registra el sistema, han sido atendidos, solo que obedecen a otros términos de finalización que no maneja el aplicativo o por otros motivos no han sido actualizados en el sistema; se han presentado problemas con el servidor y con el mismo aplicativo, que no permite cargar la información actualizada.



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 dar en los términos perentorios que establece la ley citada.

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 | 7         | 0,2   |
| 3     | QUEJA                    | PENDIENTES VENCIDAS            | 2         | 0,06  |
| 4     | QUEJA                    | PENDIENTES NO VENCIDAS         | 1         | 0,03  |
| 5     | RECLAMO                  | FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO  | 1         | 0,03  |
| 6     | DENUNCIA                 | FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO | 160       | 4,55  |
| 7     | DENUNCIA                 | FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO  | 130       | 3,69  |
| 8     | DENUNCIA                 | PENDIENTES VENCIDAS            | 96        | 2,73  |
| 9     | DENUNCIA                 | PENDIENTES NO VENCIDAS         | 1         | 0,03  |
| 10    | DERECHO DE PETICIÓN      | FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO | 92        | 2,61  |
| 11    | DERECHO DE PETICIÓN      | FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO  | 73        | 2,07  |
| 12    | DERECHO DE PETICIÓN      | PENDIENTES VENCIDAS            | 103       | 2,93  |
| 13    | DERECHO DE PETICIÓN      | PENDIENTES NO VENCIDAS         | 3         | 0,09  |
| 14    | SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN | PENDIENTES VENCIDAS            | 2         | 0,06  |
| 15    | ELOGIO                   | FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO | 8         | 0,23  |
| 16    | ELOGIO                   | PENDIENTES VENCIDAS            | 5         | 0,14  |
| 17    | ELOGIO                   | FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO  | 8         | 0,23  |
| 18    | SOLICITUD                | FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO | 1195      | 33,95 |
| 19    | SOLICITUD                | PENDIENTES VENCIDAS            | 840       | 23,86 |
| 20    | SOLICITUD                | FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO  | 776       | 22,05 |
| 21    | SOLICITUD                | PENDIENTES NO VENCIDAS         | 14        | 0,4   |
| TOTAL |                          |                                | 3520      | 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, quienes suministran dicha información; además del estado de la red, accesibilidad y estado óptimo del aplicativo de atención al usuarios – Sistema Cross.

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

El correo postal, sigue siendo el medio más usado por los ciudadanos para hacer llegar sus requerimientos, seguido de las allegados personalmente a nuestras sedes ubicadas en todo el territorio departamental y un aumento significativo de las solicitudes vía correo electrónico, que en su mayoría obedecen a clientes internos.

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 | DERECHO DE PETICIÓN | SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN | ELOGIO | SOLICITUD | TOTAL |
|---|--------------------|-------|---------|----------|---------------------|--------------------------|--------|-----------|-------|
| 1 | Chat               | 1     | 0       | 0        | 0                   | 0                        | 0      | 0         | 1     |
| 2 | Correo electrónico | 1     | 0       | 13       | 7                   | 0                        | 0      | 322       | 343   |
| 3 | Correo Postal      | 8     | 1       | 110      | 252                 | 0                        | 20     | 2079      | 2470  |
| 4 | FAX                | 0     | 0       | 2        | 0                   | 0                        | 0      | 15        | 17    |
| 5 | Personal           | 0     | 0       | 131      | 9                   | 0                        | 1      | 358       | 498   |
| 6 | Telefónico         | 2     | 0       | 114      | 1                   | 0                        | 0      | 24        | 141   |
| 7 | Web                | 1     | 0       | 17       | 2                   | 2                        | 1      | 27        | 50    |
|   | TOTAL              | 13    | 1       | 387      | 271                 | 2                        | 21     | 2825      | 3520  |

### 4. CONCLUSIONES

La Corporación atiende cada una de las solicitudes, derechos de petición, reclamos, denuncias, sugerencias, quejas y elogios que presentan los ciudadanos y usuarios de la Entidad; no todos los tiempos de atención a los requerimientos presentados a nuestra Corporación pueden enmarcar en los términos de atención que establece el nuevo código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, frente a los derechos de petición, teniendo en cuenta que obedecen a programación de visitas, recursos, conceptos y reglamentos que establecen otras normas.

El aplicativo de atención al usuario – Sistema Cross y docunet, han venido presentando ciertas inconsistencias, frente a la visualización de documentos, conectividad, consultas, la información arrojada, como en la finalización de los casos, lo que se ha hecho saber a la Oficina de Tecnologías de Información, la que se encuentra en el proceso de solucionarlos, además de programar capacitación sobre el tema a los funcionarios encargados del manejo de estas herramientas.

*Comprometidos con la vida*

Gracias a las nuevas tecnologías y regulación que hace el Gobierno, los ciudadanos pueden acceder y ejercer control sobre sus peticiones con mayores facilidades y efectividad.

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; 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.*