

ASUNTO:	Informe de Gestión frente a PQRS-Consolidado según Aplicativo - Sistema Cross, tercer trimestre de 2014.
FECHA:	Santiago de Cali, octubre 21 de 2014

Por medio del presente documento hago entrega del informe de gestión frente a los requerimientos radicados por los ciudadanos, como: Derechos de Petición, Solicitudes, Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente, Quejas, Reclamos, Sugerencias-Recomendaciones y Elogios, ingresados a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, en los meses de julio, agosto y septiembre del año en curso.

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página.</b>
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.	4
1.5. Sugerencias – Recomendaciones.	6
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.	11
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13

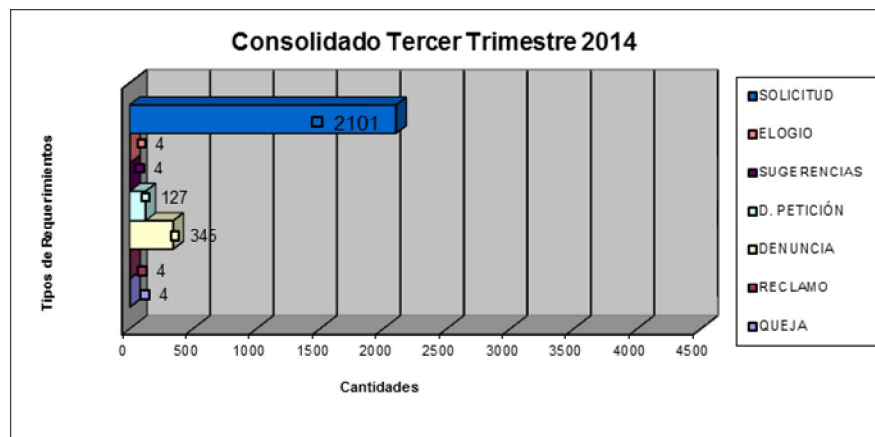
El informe contiene un compendio de la gestión realizada por la Corporación en atención a los diferentes tipos de requerimientos que han sido cargados en el Aplicativo Atención al Usuario – Sistema Cross, con el cual se efectúa el

correspondiente seguimiento y medición, sistema que arrojó los siguientes resultados<sup>1</sup>:

### 1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

#	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		No.	%
1	QUEJA	4	0,15
2	RECLAMO	4	0,15
3	DENUNCIAS <sup>1</sup>	345	13,33
4	DERECHO DE PETICIÓN	127	4,91
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	4	0,15
6	ELÓGIO	4	0,15
7	SOLICITUD	2101	81,15
	TOTAL	2589	100

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



Una vez observado el cuadro anterior, procedemos a analizar las cifras, detallando entre otros contenidos, el número de casos que han sido atendidos, los que se encuentran en trámite y los que están por resolver; 2.589 requerimientos fueron registrados en el aplicativo, presentados a la Corporación en el tercer trimestre del año 2014, los que hacen referencia a lo siguiente:

<sup>1</sup> Por tratarse de un sistema dinámico, el valor de los resultados puede variar levemente y mostrar ciertas inconsistencias al momento de generarse el informe, lo que tiene que ver con el momento en que se actualiza los datos en el aplicativo.

- 1.1. Cuatro (4) **quejas** registradas; que se han dado como manifestaciones y expresiones de inconformidad por parte de los ciudadanos, por considerar que la CVC, a través de sus funcionarios, no han actuado dentro de sus obligaciones: por la falta de seguimiento a los procesos sancionatorios, la no respuesta en los términos de ley a los derechos de petición y el “no adecuado” proceder por parte de uno de nuestros funcionarios en la Sede ubicada en el Municipio de Buenaventura. La Oficina de Control Interno Disciplinario, una vez evalúa la queja, de encontrarla procedente, efectuará la indagación preliminar para dar inicio a la investigación disciplinaria, que puede concluir en el archivo definitivo de la diligencia o en la suspensión provisional o la medida preventiva al funcionario responsable; respetando el debido proceso, siguiendo los lineamientos del Código Disciplinario Único y las leyes relacionadas de conformidad al acto que se impute.
- 1.2. Se presentaron cuatro (4) **reclamos**, que buscan una revisión a las tarifas que se vienen cobrando en la facturación, mencionan que están observando incrementos altos a los valores que venían cancelando. Para atender estos reclamos, la Entidad debe verificar la veracidad de los argumentos, analizando cada caso en particular, debiendo programar y efectuar visitas, antes de dar una respuesta a los reclamantes y/o corregir alguna inconsistencia.
- 1.3. Trecientos cuarenta y cinco (345) **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, se registraron en el tercer trimestre del año 2014, 13.33% del total de tipo de casos recibidos; sigue descendiendo, en comparación a trimestres anteriores, desconociendo las razones de este cambio. Algunas Direcciones Ambientales Regionales hay recibiendo 32 denuncias, otras 65 en promedio; las Sedes ubicadas en los Municipios de Dagua y Buenaventura, recibieron 20 y 1 denuncias respectivamente. A continuación detallamos los tipos de denuncias que han generado dichas cifras.

DENUNCIAS POR ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE		ACUMULADO				
		No.	%*	E	E%	
1	Contaminación hídrica	Aguas residuales	38	11,01	53	15,36
		Residuos sólidos	11	3,19		
2	Contaminación atmosférica	Olores	29	8,41	72	20,87
		Ruido	29	8,41		
		Material particulado	11	3,19		
3	Conflicto por Uso del Agua		35	10,14	46	13,33

*Comprometidos con la vida*



4	Afectación del recurso bosque	Tala	85	24,64	118	34,20
		Incendio	19	5,51		
		Anillamiento	4	1,16		
		Envenenamiento	1	0,29		
5	Contaminación por residuos sólidos	1	0,29	4	1,16	
6	Afectación del recurso suelo	Suelo	17	4,93	19	5,51
		Subsuelo	1	0,29		
7	Ubicación inadecuada de edificaciones	2	0,58	2	0,58	
8	Tenencia inadecuada de animales silvestres	7	2,03	9	2,61	
9	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas	3	0,87	5	1,45	
10	Deterioro de estructuras y edificaciones - Daños causados por árboles	1	0,29	1	0,29	
11	Otros	9	2,61	16	4,64	
		TOTAL	303	100	345	100

- 1.4. 4.91% 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, peticiones de permisos, autorizaciones, concesiones o licencias ambientales para obtener el uso, aprovechamiento o afectación de alguno de los recursos naturales renovables o no 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 ordena el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El usuario o ciudadano, amparado en el título “derecho de petición”, busca una respuesta a su denuncia o solicitudes en los tiempos perentorios que establece la ley, desconociendo la normatividad especial para los trámites ambientales.

#	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	0	0,00
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	0,79
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	2	1,57
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0,00
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	2	1,57
2.	SECRETARÍA GENERAL	1	0,79
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	5	3,94
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	0	0,00



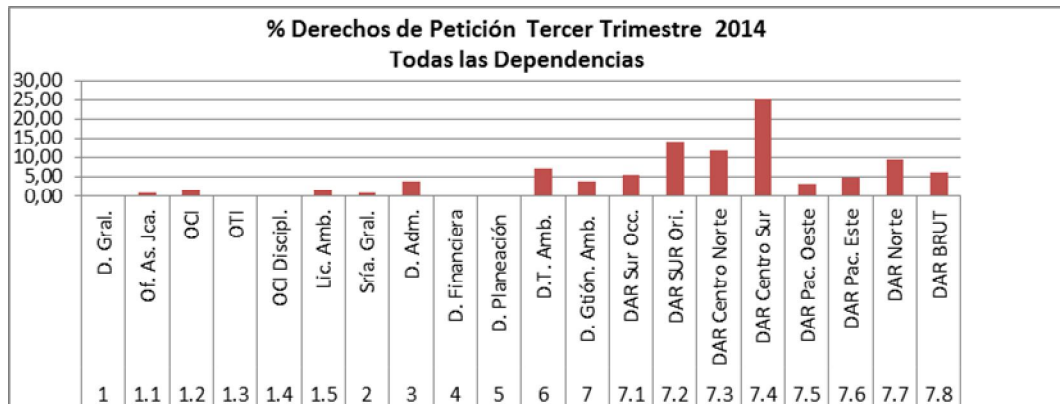
Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 5 de 13

5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	0	0,00
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	9	7,09
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	5	3,94
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	7	5,51
7.2	DAR SUR ORIENTE	18	14,17
7.3	DAR CENTRO NORTE	15	11,81
7.4	DAR CENTRO SUR	32	25,20
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	4	3,15
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	6	4,72
7.7	DAR NORTE	12	9,45
7.8	DAR BRUT	8	6,30
	TOTAL	127	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 el reconocimiento de un derecho o una actuación por parte de la Entidad competente. 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, reitero, la norma legal especial para los-trámites en donde la Corporación debe ejercer sus funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de las actividades y usos de los recursos naturales renovables y no renovables.

*Comprometidos con la vida*



- 1.5. Fueron presentadas cuatro (4) **sugerencias o recomendación** en el presente trimestre, una de ellas se encuentra duplicada, por lo que, en realidad se trata de tres (3) sugerencias; la primera es con el fin de que la Dirección Financiera no solicite nuevamente los documentos que ya se encuentran en otra dependencia de la Corporación, es el caso, cuando funcionarios encargados de la caja de recaudos, ubicada en primer piso de la Sede Principal de la CVC, le solicitan al usuario copia de la cédula de ciudadanía, cuando van a cancelar alguna tarifa para adelantar los estudios de un trámite ambiental, y ya aportó dicho documentos en los anexos del derecho que está solicitando; la segunda de las recomendaciones, tiene que ver con la “falta” de avisos en las vía que advierta la presencia de fauna silvestre en ellas, con el fin de protegerla y cuidarla, manifiesta uno de los ciudadanos que transita por la jurisdicción de la Dirección Ambiental Regional BRUT, y la última de las sugerencias, busca mejorar el servicio en el Centro de Documentación, en donde, las usuarias manifestaron su inconformidad por la demora en la atención, por lo que solicitan la mejora en el servicio.

Los usuarios tienen la opción de presentar sus sugerencias-recomendaciones a través de los diferentes medios, ya sea por escrito, depositándolos en los buzones dispuestos en nuestras Sedes ubicadas en los Municipios de Cartago, La Unión, Tuluá, Guadalajara de Buga, Palmira, Cali, Dagua y Buenaventura; por el correo postal, correo electrónico, página web, chat y twitter, o de forma verbal, comunicándose a nuestros teléfonos o directamente entregándoselas a los funcionarios cuando se encuentran en el campo. CVC sigue atenta a los comentarios y observaciones que nos permitan una mejora continua para prestar un servicio de Calidad.

- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió en los meses de julio, agosto y septiembre, cuatro (4) **elogios**, como agradecimientos a la participación activa de la Corporación en el apoyo de los diferentes eventos en que la comunidad u otros entes públicos o privados programan en busca de la protección y cuidado de nuestros recursos naturales y el medio ambiente. Ha sido el caso de la Junta de Acción Comunal del Barrio San José Obrero del Municipio de Guadalajara de Buga, la Policía Nacional ubicada en el Municipio de Roldanillo y la Fundación de Egresados del Colegio Santa Librada de Santiago de Cali. La CVC agradece a los Ciudadanos, Fundaciones, Entidades y Empresas las manifestaciones de aprobación y reconocimiento a nuestra labor.
- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en este trimestre del año, 2.101 en total, lo que representa el 81.15% de los casos ingresados en el aplicativo de atención al usuario; peticiones que están relacionadas o direccionadas con el fin de cumplir nuestro objetivo misional, como las funciones reglamentadas en la Ley 99 de 1993 y demás normas relacionadas, otro porcentaje menor de dichas solicitudes, van dirigidas a las áreas de apoyo a la gestión de la Entidad, es el caso de los requerimientos que hacen los entes de control, despachos judiciales, organizaciones e instituciones públicas, como privadas y demás colegiaturas y autoridades estatales.

A continuación listamos el número de solicitudes que fueron ingresados y que reporta el Aplicativo de Atención al Usuario - Sistema Cross.

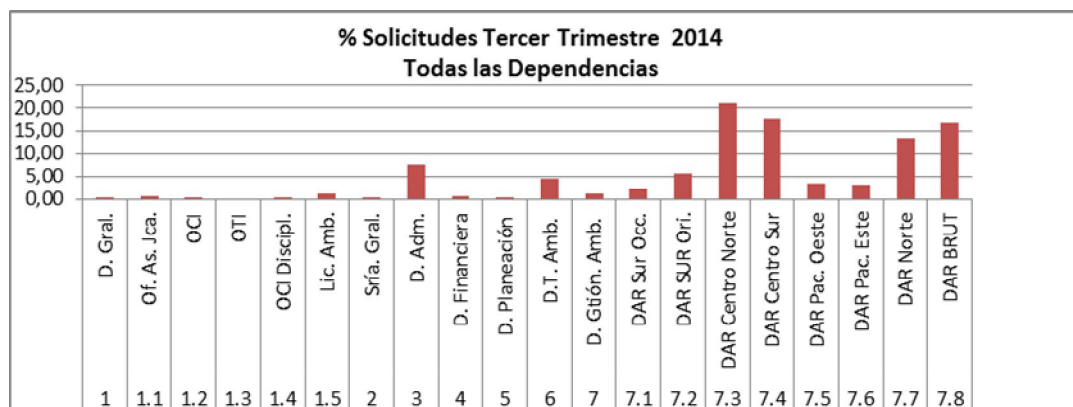
	DEPENDENCIA	SOLICITUD	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	5	0,24
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	13	0,62
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	3	0,14
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0,19
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	25	1,19
2.	SECRETARÍA GENERAL	6	0,29
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	162	7,71
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	14	0,67
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	1	0,05
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	92	4,38





7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	24	1,14
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	50	2,38
7.2	DAR SUR ORIENTE	118	5,62
7.3	DAR CENTRO NORTE	439	20,89
7.4	DAR CENTRO SUR	373	17,75
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	68	3,24
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	65	3,09
7.7	DAR NORTE	283	13,47
7.8	DAR BRUT	356	16,94
	TOTAL	2101	100

Entre las solicitudes, se encuentran registrados los trámites propios que deben atender las Corporaciones Autónomas Regionales, según la ley citada, además de los derechos requeridos por los funcionarios y exfuncionarios de la entidad y la ciudadanía en general; son las Direcciones Ambientales Regionales, junto con la Dirección Técnica Ambiental las que atienden la mayoría de los radicados, propias del objeto y razón de ser de la Entidad; la Dirección Administrativa recibe las peticiones de certificaciones laborales, constancias de prestación de servicios, solicitudes de reconocimiento de sustituciones o retroactivo pensional, auxilios funerarios y trámites internos.



La CVC cuenta con el personal calificado y diligente para atender de forma clara, precisa, eficaz y oportuna todas y cada una de las solicitudes, siguiendo los parámetros que las normas generales y especiales le fijan para tal fin, trámites que pueden llegar a demorarse varios meses, tratándose de peticiones para el aprovechamiento o uso de los recursos naturales renovables o no renovables y que modifican o alteran el medio



ambiente, o porque el usuario no aporta el total de los requisitos que debe soportar su pedido.

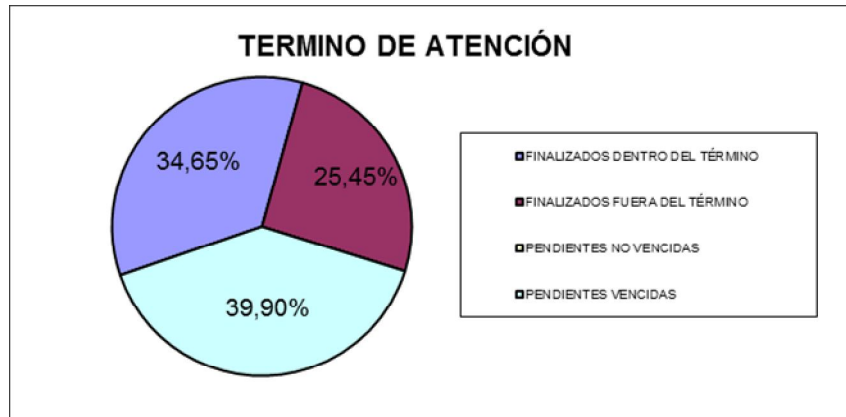
## 2. POR GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS - TÉRMINO DE ATENCIÓN.

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

	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
		No	%*
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	897	34,65
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	659	25,45
3	PENDIENTES NO VENCIDAS <sup>2</sup>	0	0,00
4	PENDIENTES VENCIDAS	1033	39,90
	TOTAL	2589	100

2. Para la fecha en que se generó el presente informe, no se encontraron casos pendientes no vencidos.

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 se dejan 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 presentan 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, aparecen finalizados fuera del término, cuando en realidad han sido 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, área encargada de solucionar este tipo de inconsistencias.



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 perentorios que ordena el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por las razones que ya se señalaron en el punto 1.4 y 1.7 del presente documento.

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 ATENCIÓN	ACUMULADO	
			No	%*
1	QUEJA	PENDIENTES VENCIDAS	2	0,08
2	QUEJA	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1	0,04
3	QUEJA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1	0,04
4	RECLAMO	PENDIENTES VENCIDAS	3	0,12
5	RECLAMO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1	0,04
6	DENUNCIA <sup>1</sup>	PENDIENTES VENCIDAS	166	6,41
7	DENUNCIA <sup>1</sup>	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	101	3,90
8	DENUNCIA <sup>1</sup>	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	78	3,01
9	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	26	1,00
10	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	29	1,12

*Comprometidos con la vida*



11	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	72	2,78
12	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	2	0,08
13	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1	0,04
14	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	1	0,04
15	ELOGIO	PENDIENTES VENCIDAS	3	0,12
16	ELOGIO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	1	0,04
17	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	529	20,43
18	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	786	30,36
19	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	786	30,36
		TOTAL	2589	100

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

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

El estado y tiempos tomados por el sistema 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 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.<sup>2</sup>

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

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

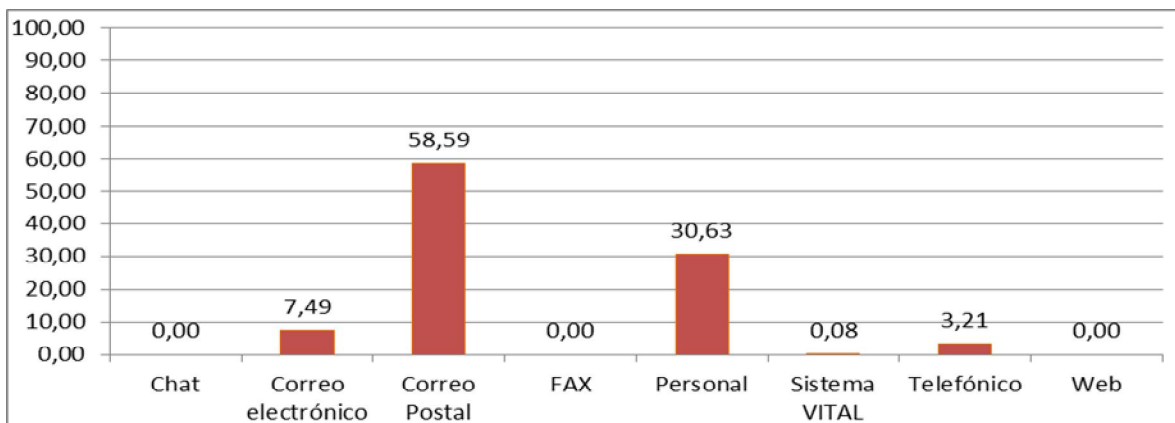
<sup>2</sup> Tomado de “Protocolos de Servicio al Ciudadano” del DNP.



	MEDIO DE RECEPCIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA*	DERECHO DE PETICIÓN	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	ELOGIO	SOLICITUD	TOTAL
1	Chat	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Correo electrónico	1	0	22	6	0	1	164	194
3	Correo Postal	1	4	161	94	0	2	1255	1517
4	FAX	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Personal	2	0	94	27	4	1	665	793
6	Sistema VITAL	0	0	0	0	0	0	2	2
7	Telefónico	0	0	68	0	0	0	15	83
8	Web	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>345</b>	<b>127</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2101</b>	<b>2589</b>

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

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



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.

*Comprometidos con la vida*

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los requerimientos presentados en este tercer trimestre del año 2014 (2.589), fueron novecientos cuarenta (940) casos menos a los radicados en el tercer trimestre del año 2013 (3.529), disminuyendo las solicitudes, denuncias y derechos de petición.

Una de las razones de la diferencia citada en el inciso anterior, se vienen presentando, porque, además de las inconsistencias de la programación del sistema y los problemas de conectividad, se le suman, el que muchos de los casos que son radicados, no son ingresados o actualizada su actuación en el Aplicativo de Atención al Usuario – Sistema Cross, por la carga laboral o la ausencia del funcionario encargado, ya sea por el disfrute de sus vacaciones, permisos, traslados o falta de personal, lo que afecta los indicadores frente a los requerimiento realmente presentados a la Corporación, su finalización y trámite.

Se requiere mayor compromiso del funcionamiento ante los aplicativos y herramienta que se le ponen a disposición y que son los que generan la información que muestra y mide la gestión de la Entidad frente a los derechos de petición y trámites, para realizar los respectivos seguimientos a las actuaciones de los funcionarios, como, también, un mayor apoyo de la Dirección Administrativa y la Oficina de Tecnologías de Información, en cuanto a la capacitación, disponibilidad del personal y correcto funcionamiento de los aplicativos-sistemas.

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, como el acceso a la información. Por lo que se invita a que, en la medida de lo posible, se haga uso de las herramientas tecnológicas actuales.

Secretaría General – CVC.  
Oficina de Atención al Usuario.

Carrera 56 11-36  
Santiago de Cali, Valle del Cauca  
PBX: 620 66 00 – 3181700  
Fax: 3396168  
[www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co)

*Comprometidos con la vida*

