

ASUNTO:	Informe de Gestión-Consolidado PQSR Cuarto Trimestre de 2012, según Aplicativo - Sistema Cross
FECHA:	Santiago de Cali, enero 11 de 2013

Por medio del presente documento se presenta el informe de gestión frente a los diferentes requerimientos, como: Derechos de Petición, Solicitudes, Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Recomendaciones y Elogios, que han ingresado a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, en el cuarto trimestre del año 2012, meses de octubre, noviembre y diciembre, y que han sido radicadas por personas naturales y jurídica en las diferentes sedes de la Entidad, requerimientos relacionados tanto con la parte misional como con las áreas de apoyo.

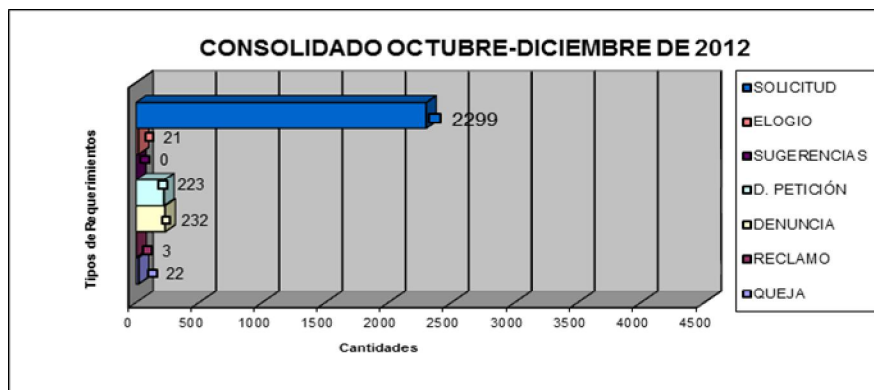
CONTENIDO	Pág.
1. POR TIPO DE CASO RECIBIDO.	2
1.1. Quejas.	2
1.2. Reclamos.	3
1.3. Denuncias por actos contra los recursos naturales y el medio ambiente.	3
1.4. Derechos de Petición.	4
1.5. Sugerencias – Recomendaciones.	6
1.6. Elogios.	6
1.7. Solicitudes.	6
2. POR GESTIÓN DE SOLUCIÓN DE LOS CASOS – TERMINO DE ATENCIÓN.	8
3. POR MEDIO Y TIPO DE RECEPCIÓN DE LOS CASOS.	10
4. CONCLUSIÓN.	10

El informe contiene un compendio de la gestión realizada por la Corporación en la 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; sistema que arrojó los siguientes datos:

Comprometidos con la vida

1. POR TIPO DE CASOS RECIBIDOS.

#	TIPO DE CASO	ACUMULADO	
		Nº	%
1	QUEJA ¹	22	0.79
2	RECLAMO ²	3	0.11
3	DENUNCIA ³ ACTOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES Y EL MEDIO AMBIENTE	232	8.29
4	DERECHO DE PETICIÓN	223	7.96
5	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	0	0.00
6	ELOGIO	21	0.75
7	SOLICITUD	2299	82.11
	TOTAL	2800	100



Una vez observado el cuadro anterior, procedemos a analizar cuantitativa y cualitativamente 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; 2.800 requerimientos que fueron registrados en el aplicativo, fueron presentados a la Corporación en los últimos tres meses del año 2012, los que hacen referencia a lo siguiente:

- 1.1. Veintidós (22) **quejas** registradas, solo dos (2) corresponden efectivamente a denuncias por inconformidad con las actuaciones de los funcionarios de la Entidad, sobre la primera se profirió acto administrativo inhibitorio, por inconcreta o difusa; ante la segunda queja, se abrió expediente de

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

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'

³ Denuncias por actos contra los recursos naturales y/o el medio ambiente, es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta irregular y/o punible, que puede representar una amonestación o traer consecuencias penales, fiscales, disciplinarias, administrativas, ético profesional o sancionatorio, que para nuestro caso, están relacionadas a los recursos naturales y/o el medio ambiente.

investigación; los demás radicados, corresponden en su mayoría a denuncias por actos contra los recursos naturales y/o el medio ambiente, otros, son inconformidades en los procedimientos internos, solicitudes y sugerencias, las que han sido atendidas por las áreas competentes.

- 1.2. Como expresión de protesta y oposición a la acción de cobro por parte de la Corporación, se presentaron tres (3) **reclamos**, donde, el primero se niega a cancelar el valor señalado, en razón a que ya no hace uso del caudal por el cual se le factura; el segundo, solicita aclaración sobre la tarifa y el último sostiene que hubo un traspaso de usuario por el uso de aguas superficiales, por lo que no le corresponde cancelar obligaciones de terceros. Los casos aquí señalados están en revisión, con el fin de verificar su veracidad, debiendo programar visitas y emitir conceptos técnicos para efectuar cualquier modificación.
- 1.3. Doscientas treinta y dos (232) **Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y el Medio Ambiente**, se registraron en el último trimestre del año 2012, 8.29% del total de tipo de casos recibidos; siguen siendo los bosques y árboles que se encuentran en los municipios la razón del mayor número de denuncias presentadas en éste cuarto trimestre, afectados por la tala y los incendios producidos por las altas radiaciones solares, seguido, según la clasificación, como "Otros", a través del cual los ciudadanos comprometidos con el medio ambiente, denuncian varios atropellos contra los recursos naturales, en una misma denuncia, como es el caso de la minería ilegal, que trae deforestación, deslizamientos, contaminación hídrica y atmosférica, sin dejar a un lado las denuncias por conflicto por uso de agua, constante en nuestros indicadores.

CLASIFICACIÓN POR TIPO

#	Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y/o el Medio Ambiente		ACUMULADO			
			No	%*	E	E%
1	Contaminación hídrica	Aguas residuales	12	5,17	20	8,62
		Residuos sólidos	8	3,45		
2	Deterioro de estructuras y edificaciones (subtipos)		0	0,00	0	0,00
3	Otros	No aplica	18	7,76	61	26,29
4	Contaminación atmosférica	Olores	19	8,19	40	17,24
		Ruido	12	5,17		
		Material particulado	8	3,45		

Comprometidos con la vida

5	Conflicto por Uso del Agua	No aplica	13	5,60	17	7,33
6	Afectación del recurso bosque	Tala	59	25,43	65	28,02
		Incendio	5	2,16		
		Anillamiento	1	0,43		
7	Contaminación por residuos sólidos	No aplica	6	2,59	6	2,59
8	Afectación del recurso suelo	Suelo	9	3,88	11	4,74
		Subsuelo	2	0,86		
9	Ubicación inadecuada de edificaciones	No aplica	4	1,72	5	2,16
10	Tenencia inadecuada de animales silvestres	No aplica	2	0,86	3	1,29
11	Deterioro de especies silvestres y ecosistemas	No aplica	4	1,72	4	1,72
TOTAL			182*	78,44	232	100

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

- 1.4. 7.96% del total de casos registrados, corresponden a **Derechos de Petición**, presentados por los usuarios, como denuncias de actos contra los recursos naturales y el medio ambiente, solicitando autorizaciones, visitas, concesión de uso de agua y trámites administrativos, requerimientos que allegan en este formato, en busca de una pronta respuesta; los casos son atendidos, respetando el derecho de turno; para las visitas y/o autorizaciones de poda, como otros aspectos, se someten a una programación de visita que genera un informe y concepto técnico, que por razones de recursos y procedimientos, no pueden ser encasillados o exigir sus respuestas en los días perentorios que contempla el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

#	DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	0	0,00
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	6	2,69
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	0	0,00
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0,00
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	4	1,79
2.	SECRETARÍA GENERAL	7	3,14
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	32	14,35
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,45
5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	0	0,00
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	15	6,73

Comprometidos con la vida

7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	5	2,24
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	57	25,56
7.2	DAR SUR ORIENTE	23	10,31
7.3	DAR CENTRO NORTE	17	7,62
7.4	DAR CENTRO SUR	30	13,45
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	7	3,14
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	8	3,59
7.7	DAR NORTE	3	1,35
7.8	DAR BRUT	8	3,59
	TOTAL	223	100

El Derecho de Petición, es la forma como el ciudadano presenta su solicitud o denuncia, en ocasiones de forma “coactiva”, 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. Una vez entra en vigencia 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).”* La CVC, no desconoce esta normatividad y da cumplimiento en la medida de lo posible, a los términos fijados, teniendo en cuenta la naturaleza de las peticiones.



Comprometidos con la vida

Se observa un gran porcentaje de peticiones dirigidas a la Dirección Administrativa, que, aunque su atención a lo misional es meramente de apoyo, los usuarios internos, funcionarios y exfuncionarios, como los entes de control se llevan gran parte de la atención de ésta área.

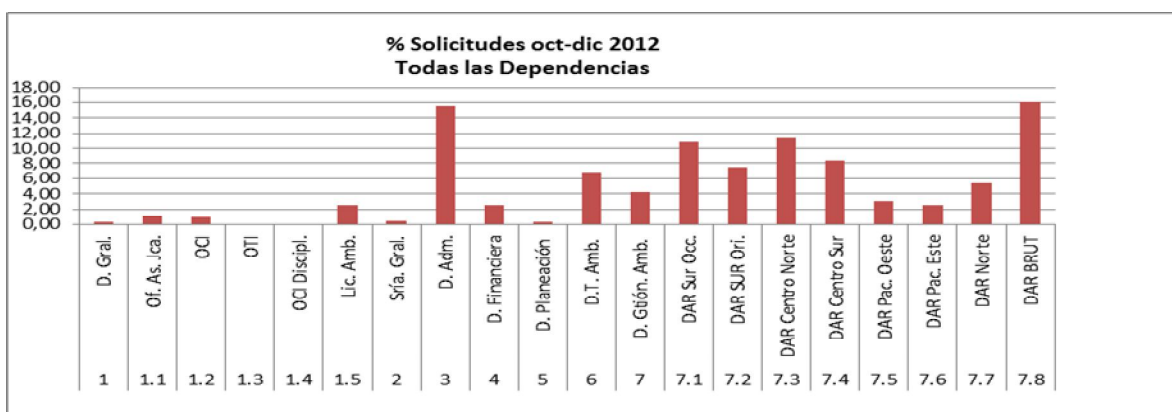
- 1.5. No se registraron en el aplicativo, **sugerencias o recomendaciones** en este trimestre; una invitación de un ciudadano a que se elabore una guía turística con el fin de disfrutar de las reservas naturales que se encuentran a cargo de la CVC, la cual radico como queja, es trasladada al área correspondiente para su estudio y análisis, sin embargo, existe en nuestro centro de documentación información suficiente sobre este asunto.
- 1.6. La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, según el aplicativo de atención al usuario, recibió entre los meses de octubre y diciembre, 21 **elogios**, los que aprueban y agradece la gestión que viene realizando la Corporación en el territorio de nuestra jurisdicción, en razón a nuestra misión y compromiso social. Agradecemos a la comunidad y diferentes actores sociales sus cartas, mensajes y palabras de apoyo y reconocimiento a nuestra labor.
- 1.7. **Solicitudes** presentadas y registradas en el cuarto trimestre del año, 2.299 en total, lo que representa el 80.11% de los casos, están relacionadas tanto con el aspecto misión como de apoyo de la entidad, contando con el personal calificado para ser atendidas de forma clara, precisa y eficaz. A continuación listamos el número de solicitudes que reporta el Sistema Cross.

	DEPENDENCIA	SOLICITUD	
		CANTIDAD	%
1.	DIRECCIÓN GENERAL	6	0,26
1.1	OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	27	1,17
1.2	OFICINA CONTROL INTERNO	23	1,00
1.3	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0,00
1.4	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0,00
1.5	LICENCIAS AMBIENTALES	55	2,39
2.	SECRETARÍA GENERAL	11	0,48
3.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	353	15,35
4.	DIRECCIÓN FINANCIERA	58	2,52

Comprometidos con la vida

5.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	7	0,30
6.	DIRECCIÓN TÉCNICA AMBIENTAL	155	6,74
7.	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL	93	4,05
7.1	DAR SUR OCCIDENTE	247	10,74
7.2	DAR SUR ORIENTE	170	7,39
7.3	DAR CENTRO NORTE	260	11,31
7.4	DAR CENTRO SUR	192	8,35
7.5	DAR PACÍFICO OESTE	69	3,00
7.6	DAR PACÍFICO ESTE	59	2,57
7.7	DAR NORTE	149	6,48
7.8	DAR BRUT	365	15,88
	TOTAL	2299	100

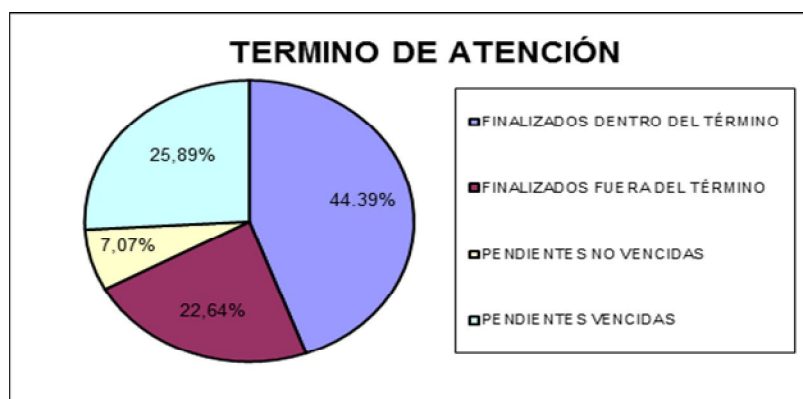
Entre las solicitudes, se encuentran registrados los requerimientos que presentan los entes de control, entidades públicas y privadas, despacho judiciales, funcionarios y exfuncionarios de la entidad y la ciudadanía en general; es en las Direcciones Ambientales Regionales que se presentan la mayoría de las solicitudes, sin olvidar la Dirección Técnica Ambiental y la Dirección de Gestión Ambiental; la Dirección Administrativa recibe en su mayoría, las peticiones sobre certificaciones laborales y de prestación de servicios de los contratistas, como el reconocimiento de sustituciones pensionales y auxilios funerarios.



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

#	TÉRMINO DE ATENCIÓN	ACUMULADO	
		Nº	%
1	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1243	44.39
2	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	634	22.64
3	PENDIENTES NO VENCIDAS	198	7.07
4	PENDIENTES VENCIDAS	725	25.89
	TOTAL	2800	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 no han sido actualizados; se siguen presentando problemas con el servidor y con el aplicativo.



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 establecer en los términos perentorios que ordena el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (ver numeral 1.4 del presente escrito)

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	
			N°	%*
1	QUEJA	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	7	0,25
2	QUEJA	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	10	0,36
3	QUEJA	PENDIENTES VENCIDAS	5	0,18
4	RECLAMO	PENDIENTES VENCIDAS	1	0,04
5	RECLAMO	PENDIENTES NO VENCIDAS	2	0,07
6	DENUNCIA ¹	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	94	3,36
7	DENUNCIA ¹	PENDIENTES VENCIDAS	56	2,00
8	DENUNCIA ¹	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	64	2,29
9	DENUNCIA ¹	PENDIENTES NO VENCIDAS	18	0,64
10	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	81	2,89
11	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	52	1,86
12	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES VENCIDAS	74	2,64
13	DERECHO DE PETICIÓN	PENDIENTES NO VENCIDAS	16	0,57
14	ELOGIO	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	12	0,43
15	ELOGIO	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	4	0,14
16	ELOGIO	PENDIENTES VENCIDAS	5	0,18
17	SOLICITUD	FINALIZADOS DENTRO DEL TÉRMINO	1046	37,36
18	SOLICITUD	FINALIZADOS FUERA DEL TÉRMINO	507	18,11
19	SOLICITUD	PENDIENTES VENCIDAS	584	20,86
20	SOLICITUD	PENDIENTES NO VENCIDAS	162	5,79
TOTAL			2800	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 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, sobre este último, se han presentado inconvenientes.

3. POR MEDIO Y TIPO DE RECEPCIÓN DE LOS CASOS.

Sigue siendo el correo postal el medio más usado por los ciudadanos para hacer llegar sus requerimientos, seguido de los que presentan los ciudadanos de forma personal; las solicitudes vía correo electrónico, en su mayoría obedecen a clientes internos, en busca de certificaciones laborales.

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

	MEDIO DE RECEPCIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA ¹	DERECHO DE PETICIÓN	SUGERENCIA-RECOMENDACIÓN	ELOGIO	SOLICITUD	TOTAL
1	Chat	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Correo electrónico	2	1	12	2	0	0	215	232
3	Correo Postal	3	0	82	206	0	18	1680	1989
4	FAX	1	0	1	0	0	1	24	27
5	Personal	6	2	49	5	0	2	339	403
6	Sistema VITAL	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Telefónico	1	0	74	2	0	0	34	111
8	Web	9	0	14	8	0	0	7	38
	TOTAL	22	3	232	223	0	21	2299	2800

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

4. CONCLUSIONES

Se observa para este trimestre, una disminución relativamente en denuncias y solicitudes, comparado con el tercer trimestre de 2012; un gran número de denuncias como de solicitudes tiene que ver con la poda y tala de árboles, lo que afecta el recurso natural, bosque, en nuestro departamento; se sigue presentando la contaminación atmosférica e hídrica. Lo anterior debería exigir una legislación más rigurosa para los causantes de estos daños ambientales.

La CVC atiende todos y cada uno de los requerimientos presentados por los ciudadanos; no todas las solicitudes, como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo llegan a estar atendidas en los términos que ahí se señalan, teniendo en cuenta que se encuentran condicionadas, primero, al derecho de turno, seguido de los factores internos y externos, que se salen de los parámetros y posibilidades.

Gracias a las nuevas tecnologías y regulación que hace el Gobierno Nacional, los ciudadanos pueden acceder con mayor facilidad a presentar sus requerimientos,

Comprometidos con la vida

como al ejercer control sobre estos, lo que también permite a las entidades atenderlas con mayor prontitud y efectividad; se invita a los usuarios, que en la medida de sus posibilidades, hagan uso de estas herramientas.

Atentamente,

DAVID MANRIQUE GÓMEZ
Profesional Especializado
Grupo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Documental
Secretaría General – CVC.
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca

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