

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDT

PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2020

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESENTACIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC, a través de la Secretaría General, en desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales - PQRSDT recibidas y atendidas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 Enero al 31 de Marzo de 2020.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015), a fin de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión durante el Primer Trimestre de 2020, en materia de PQRSDT.

En este informe se registra la radicación y tramitación de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales que ingresan al aplicativo ARQ Utilities, entendiéndose este, como el Sistema de Gestión Documental; desde el cual se efectúa tanto el seguimiento a los distintos trámites que por jurisdicción y competencia le corresponde a la CVC, medir los tiempos de respuesta conforme a la norma, la respuesta efectiva e idónea que se entrega al Ciudadano, para de esta manera cuantificar y cualificar los Servicios y la atención al ciudadano por parte de la Corporación, arrojando como resultado las cifras que se relacionan al presente Informe.

Además de lo anterior, el presente informe se genera considerando los tiempos de atención y respuesta a PQRSDT, contenidos en las Resoluciones 0100 No. 0229 del 16 de marzo del 2020 y 0100-0249 del 27 de marzo del 2020, las cuales contemplan medidas de carácter temporal y extraordinario ante la Emergencia Sanitaria declarada por el Gobierno Nacional frente a la aparición del COVID-19.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Ciudadano y los procedimientos incorporados por la Corporación Regional del Valle del Cauca-CVC se define como:

DERECHO DE PETICIÓN:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra ley, las peticiones pueden hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

- 1. PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR:** Se deberán atender dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
- 2. SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función, deberá atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Esta petición incluye la solicitud para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
- 3. CONSULTA:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- 4. QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular (por actos de corrupción) realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- 5. RECLAMO:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberá atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- 6. SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 7. DENUNCIA AMBIENTAL:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad ambiental de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación administrativa sancionatoria por actos contra los recursos naturales renovables y/o el medio ambiente. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- 8. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

CANALES DE ATENCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC cuenta con tres (3) canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos podrán formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSDT), de acuerdo con la competencia Constitucional y Legal que tiene la Entidad.

- 1. CANAL PRESENCIAL:** Atención personalizada que se da al Ciudadano tanto en la radicación de su trámite en las ventanillas únicas que están ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales y en el centro administrativo de correspondencia localizado en el edificio central que recibe las peticiones de las dependencias centrales de la Corporación, como también la atención que recibe por parte de funcionarios de Atención al Ciudadano que brindan asesoría e información a los peticionarios que así lo requieran. Mediante este mismo canal el Ciudadano puede solicitar información sobre el estado de su trámite.

Centro Administrativo de Correspondencia-CAC: En la carrera 57 No. 11 – 73 de la Ciudad de Santiago de Cali.

Ventanillas Únicas de las Direcciones Ambientales Regionales ubicadas en:

DAR BRUT

Dirección: Calle 16 # 3–278, Municipio de La Unión.

Teléfono: 2290010

DAR NORTE

Dirección: Carrera 4 # 9-73 Cuarto Piso, Municipio de Cartago.

Teléfono: 2147110 Ext. 2101.

DAR CENTRO SUR

Dirección: Piscicultura, Contiguo Batallón Palace, Municipio de Buga.

Teléfono: 2379510

DAR CENTRO NORTE

Dirección: Carrera 27a # 42–432, Municipio de Tuluá.

Teléfono: 2339710

DAR PACIFICO ESTE

Dirección: Calle 10 # 12-60, Municipio de Dagua
Teléfono: 2453010 - 2450515

DAR PACIFICO OESTE

Dirección: Carrera 2A # 2-09, Edificio Raúl Becerra, piso 2 y 3 – Distrito de Buenaventura
Teléfono: 2409510

DAR SURORIENTE

Dirección: Calle 55 # 29 A-32 – Municipio de Palmira.
Teléfono: 2660310 - 2728056.

DAR SUROCCIDENTE

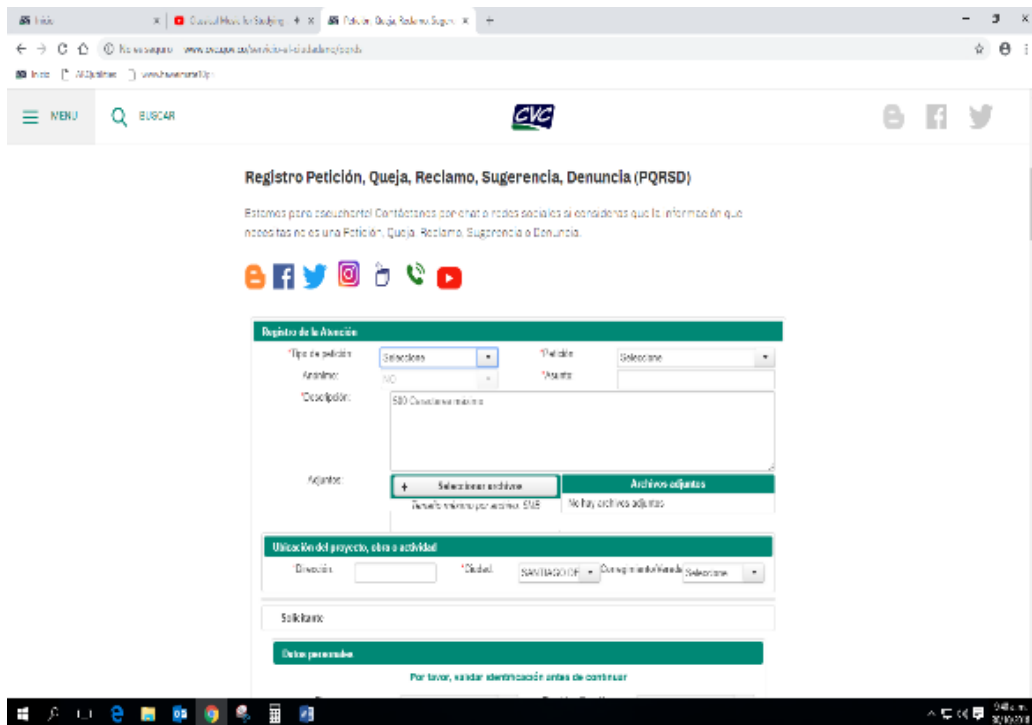
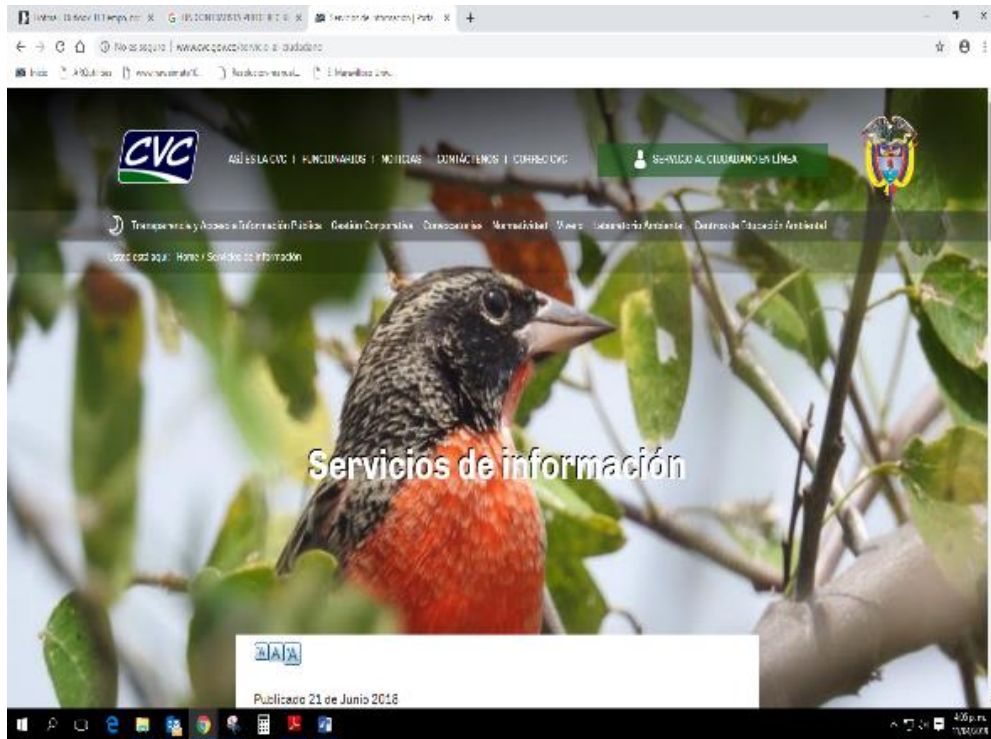
Dirección: Carrera 57 No. 11-73 – Municipio de Cali.
Teléfono: 3310100 – 6206600.

Es importante mencionar que este canal presencial se encuentra en la actualidad temporalmente inactivo, de conformidad con las Resoluciones 0100 No. 0229 del 16 de marzo del 2020 y 0100-0249 del 27 de marzo del 2020, las cuales contemplan medidas de carácter temporal y extraordinario ante la Emergencia Sanitaria declarada por el Gobierno Nacional frente a la aparición del COVID-19. Una vez se levantes las medidas la Corporación activará este canal presencial.

2. CANALES ELECTRÓNICOS:

- **PQRSD WEB**

Es el medio que ha dispuesto la Corporación para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Ambientales (PQRSD), a través de la página institucional www.cvc.gov.co, <https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds>; portal desde el cual también podrá consultar el estado de su trámite



También se recibirán sus PQRSD al Correo Institucional: atencionalusuario@cvc.gov.co o en las Redes Sociales TWITTER: [@CVCAmbiental](https://twitter.com/CVCAmbiental), FACEBOOK: [@CVCAmbientalValle](https://www.facebook.com/CVCAmbientalValle), o

INSTAGRAM: [@cvcambiental](#), siendo estos otros canales de atención que tiene la Entidad para atender de manera más ágil y eficaz al ciudadano, sin que sea necesario la radicación de su caso de manera presencial.

- **TRÁMITES EN LINEA**

Es el medio que ha dispuesto la Corporación para la recepción de las solicitudes de Trámites Ambientales, relacionados con los permisos, concesiones, autorizaciones y licencias ambientales para el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables, a través de la página institucional www.cvc.gov.co, <https://tramitesenlinea.cvc.gov.co/index.php/en/>; portal desde el cual también podrá consultar el estado de su trámite.



Actualmente se tienen un total de diez (10) trámites en línea, correspondientes a los Derechos Ambientales más solicitados en la Corporación.

Una vez radicada la PQRSDT, el ciudadano puede consultar el estado de su trámite digitando el número del radicado asignado.

3. CANAL TELEFÓNICO: Es el medio de comunicación verbal que tienen a su disposición los ciudadanos para que formulen sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, las cuales serán atendidas por los funcionarios que pertenecen al Grupo de Atención al Ciudadano ubicados en el Edificio Principal, así como en las Direcciones Ambientales Regionales, instancia desde la cual se adelantará la radicación de su trámite, de acuerdo a cada caso específico.

LÍNEA VERDE: (2) 3396168

GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIA Y TRÁMITES AMBIENTALES - PQRSDT

Como se observa en la tabla de Estadísticas de Trámites Ambientales realizados durante el Primer Trimestre de 2020, se finalizaron con resolución un total de mil doscientos **(342)** solicitudes, incluyendo todas las vigencias, de las cuales la Dirección Ambiental Regional Pacífico Este logró el mayor volumen, con **84** resoluciones. Respecto a Trámites Ambientales que fueron finalizados sin Auto de Archivo, tenemos un total de Doscientos treinta y seis **(236)** asuntos, siendo las DAR Norte con **(80)** radicados y la DAR Centro Sur con **(51)** casos, las de mayor número con Actos Administrativos expedidos. En cuanto a los Derechos Ambientales finalizados Sin Resolución y que fueron atendidos mediante oficio, relacionados con Autorizaciones de Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados por Gestión del Riesgo, se finalizaron un total de **(237)** solicitudes, siendo la Dirección Ambiental Regional Norte la que resolvió más casos con un total de Ciento diez **(79)**.

Tabla 1. Estadísticas de Trámites Ambientales

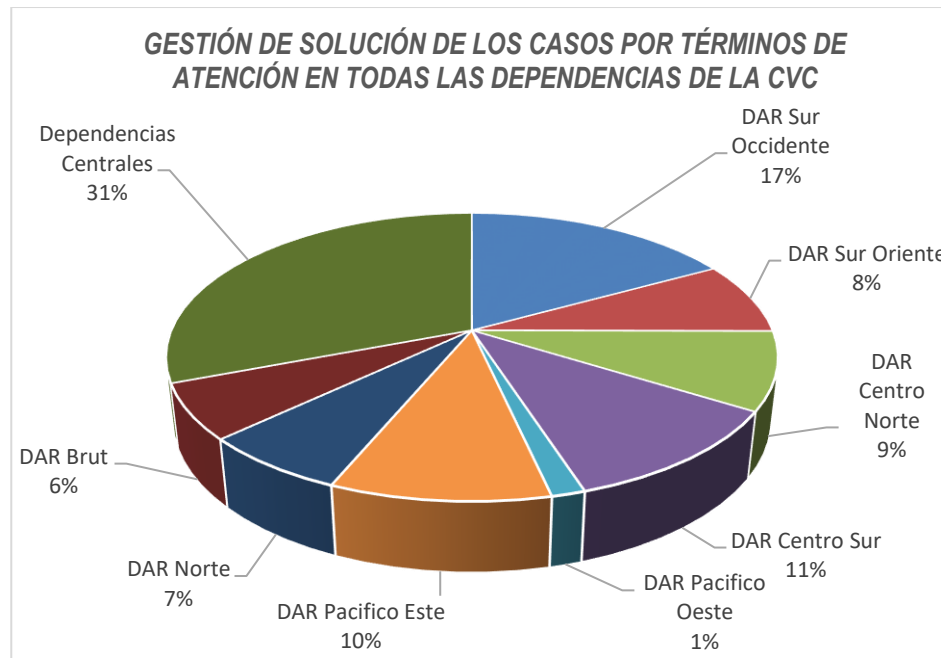
Etiquetas de fila	Suma de No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas)	Suma de No. de trámites ambientales finalizados con resolución de todas las vigencias	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados por gestión del riesgo
D.A.R. BRUT	27	53	20	20
D.A.R. CENTRO - NORTE	49	38	42	42
D.A.R. CENTRO - SUR	62	29	51	54
D.A.R. NORTE	91	33	80	79
D.A.R. PACIFICO - ESTE	19	82	6	6
D.A.R. PACIFICO - OESTE	3	1	2	0
D.A.R. SUROCCIDENTE	23	64	18	19
D.A.R. SURORIENTE	20	42	17	17
Total general	294	342	236	237

Fuente: ARQUtilities–

Tabla No.2. Solución de los casos por términos de atención en cada una de las dependencias – PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Tramites Ambientales)

Dependencia / Regional	Finalizado Dentro Tiempo		Finalizado Fuera Tiempo		Pendiente No Vencida		Pendiente Vencida		Anulados		Total No de casos	Total %
DAR SUR OCCIDENTE	77	4,17%	125	13,62%	257	28,27%	349	36,32%	3	2,11%	811	16,98%
DAR SUR ORIENTE	110	5,96%	78	8,50%	118	12,98%	80	8,32%	1	0,70%	387	8,10%
DAR CENTRO NORTE	172	9,32%	100	10,89%	84	9,24%	60	6,24%	3	2,11%	419	8,77%
DAR CENTRO SUR	193	10,46%	134	14,60%	152	16,72%	51	5,31%	2	1,41%	532	11,14%
DAR PACIFICO OESTE	44	2,38%	7	0,76%	10	1,10%	11	1,14%	0	0,00%	72	1,51%
DAR PACIFICO ESTE	152	8,23%	158	17,21%	102	11,22%	49	5,10%	8	5,63%	469	9,82%
DAR NORTE	174	9,43%	59	6,43%	67	7,37%	18	1,87%	1	0,70%	319	6,68%
DAR BRUT	112	6,07%	50	5,45%	77	8,47%	52	5,41%	5	3,52%	296	6,20%
DEPENDENCIAS CENTRALES	812	43,99%	207	22,55%	42	4,62%	291	30,28%	119	83,80%	1471	30,80%
TOTAL GENERAL	1846	100,00%	918	100,00%	909	100,00%	961	100,00%	142	100,00%	4776	100,00%

Fuente: ARQUutilities-

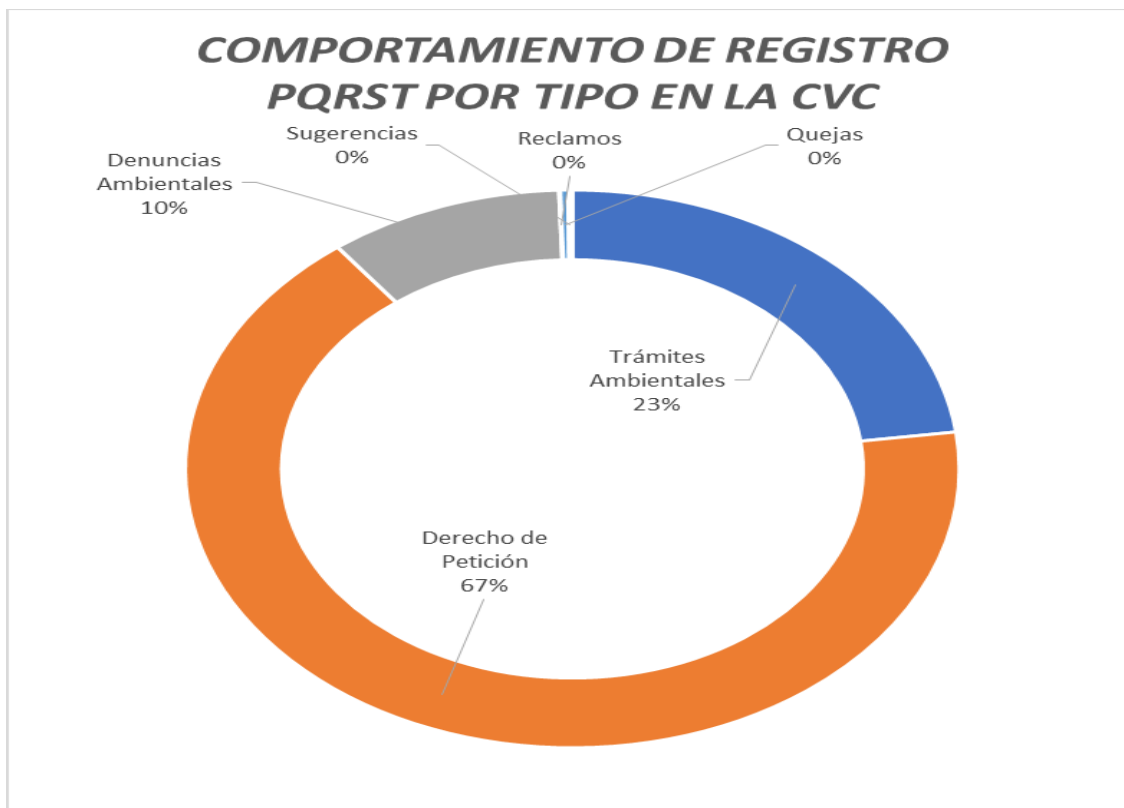


Fuente: ARQUutilities-

Del total de los **4776 PQRSDT**, el **57.88%** de ellos se han finalizado dentro de éste Primer Trimestre de 2020.

Tabla No. 3. Comportamiento de radicación de PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales) por dependencias

Dependencia / Regional	Trámites Ambientales	Derecho de Petición	Denuncias Ambientales	Reclamos	Quejas	Sugerencias	Total general
DAR Sur Occidente	256	447	100	2	4	2	811
DAR Sur Oriente	122	194	70		1		387
DAR Centro Norte	119	239	60		1		419
DAR Centro Sur	201	257	73		1		532
DAR Pacifico Oeste	13	56	3				72
DAR Pacifico Este	114	293	59		1	2	469
DAR Norte	156	136	27				319
DAR Brut	100	165	31				296
Dependencias Centrales	12	1401	46		8	4	1471
Total general	1.093	3.188	469	2	16	8	4.776



La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC se encuentra organizada territorialmente en ocho (8) Direcciones Ambientales Regionales: DAR BRUT, DAR Centro Norte, DAR Centro Sur, DAR Norte, DAR Pacífico Este, DAR Pacífico Oeste, DAR Suroccidente y DAR Suroriente, esto con la finalidad de darle facilidad y accesibilidad al Ciudadano para presentar sus diferentes trámites a saber: Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, en cualquiera de estos canales de atención que ha dispuesto la CVC para su recepción, lo cual ha permitido que haya un mayor acceso en cuanto a la radicación y efectiva respuesta de sus requerimientos.

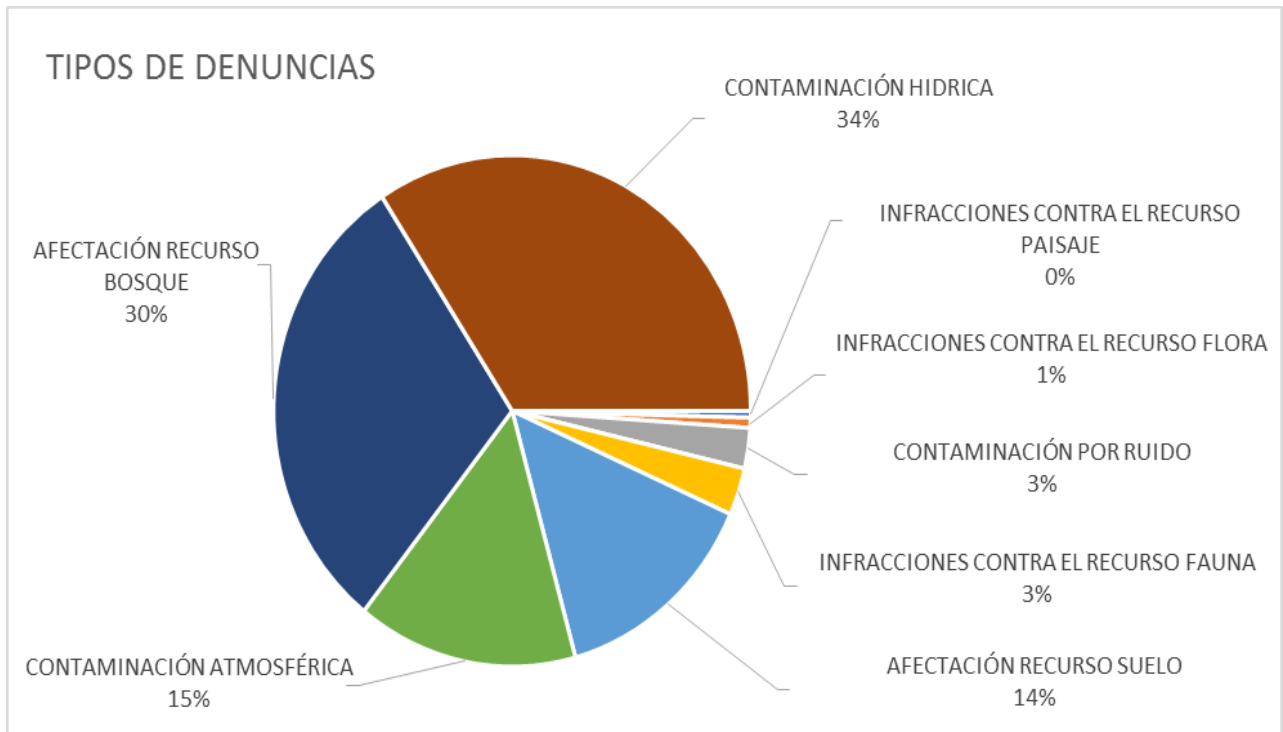
La Tabla No. 3 refleja los resultados obtenidos para el Primer Trimestre de 2020, en donde se evidencia la recepción de **3.305 PQRSDT** ante las Direcciones Ambientales Regionales, que corresponden al **69.20 %** del total **4.776** solicitudes radicadas.

Para las áreas centrales de la Corporación, se recibieron en total **1.471 PQRSDT**, lo que corresponde al **30.79** de los casos presentados.

Tabla No. 4. Denuncias por tipos de actos contra los recursos naturales

TIPO DENUNCIA	No de casos	%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	2	0,43%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	3	0,64%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	12	2,56%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	14	2,99%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	66	14,10%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	70	14,96%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	141	30,13%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	160	34,19%
Total general	468	100,00%

Fuente: ARQUtilities-

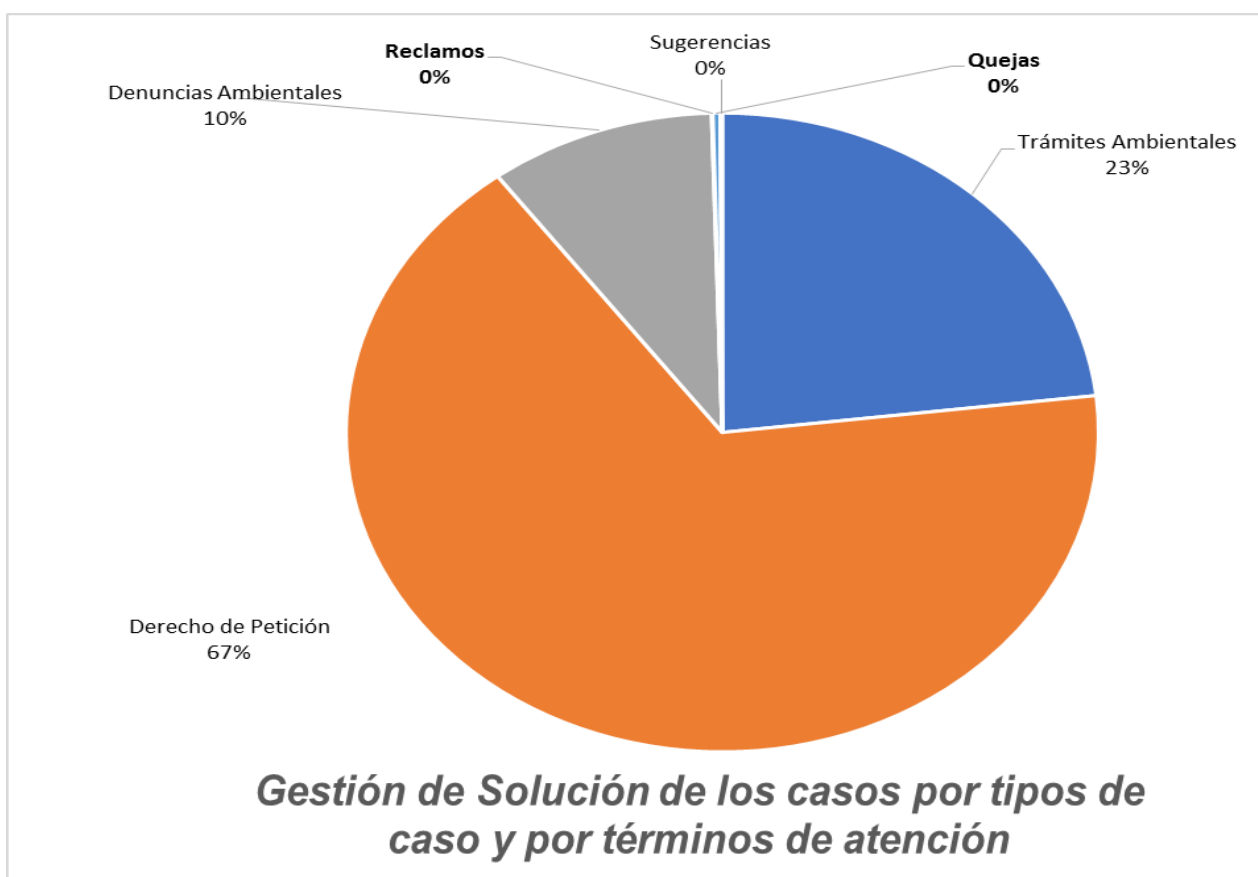


De las Denuncias contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, las más presentadas corresponden en un **33.19%** a la contaminación del recurso Agua, seguida de un **30.13%** por la afectación al Recurso Bosque.

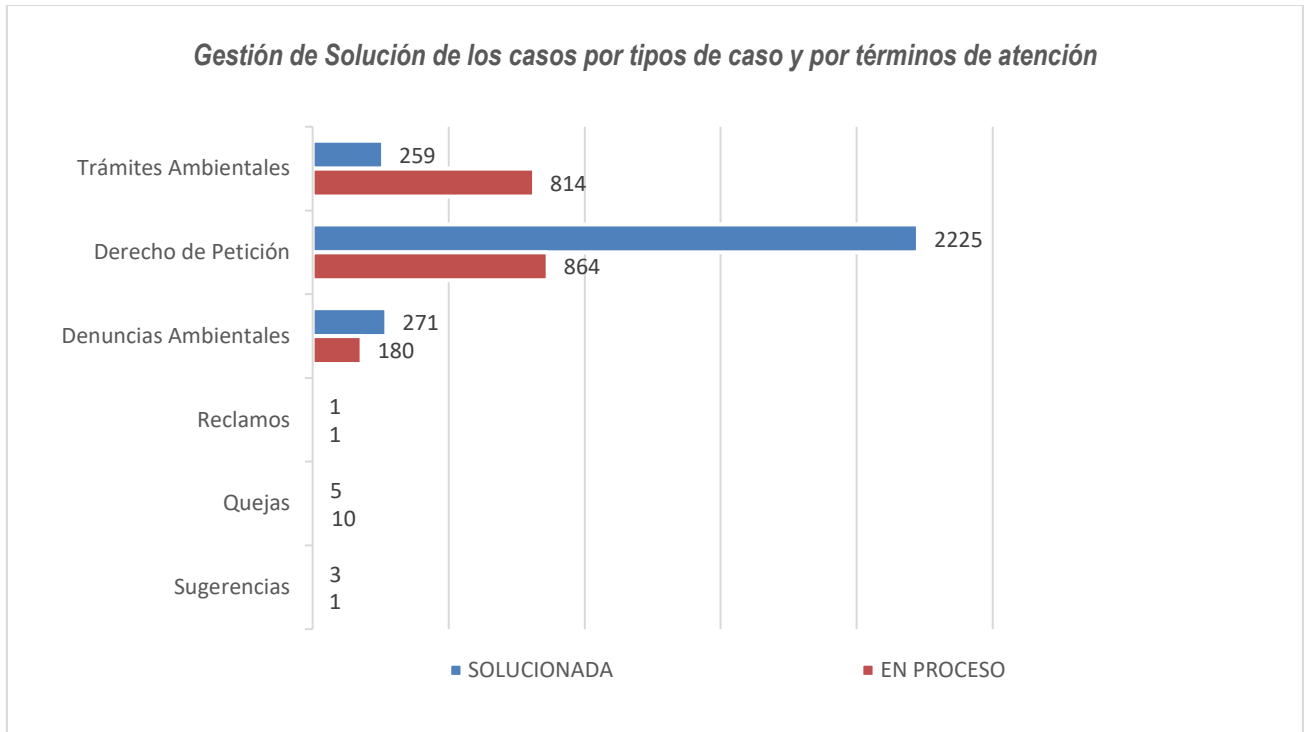
Tabla No.5. Solución de los casos por tipos de caso (PQRSD) y por términos de atención.

TIPO	SOLUCIONADA		EN PROCESO		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%		
Trámites Ambientales	259	9,37%	814	43,53%	1073	23,15%
Derecho de Petición	2225	80,50%	864	46,20%	3089	66,66%
Denuncias Ambientales	271	9,80%	180	9,63%	451	9,73%
Reclamos	1	0,04%	1	0,05%	2	0,04%
Quejas	5	0,18%	10	0,53%	15	0,32%
Sugerencias	3	0,11%	1	0,05%	4	0,09%
Total general	2764	100,00%	1870	100,00%	4634	100,00%

Fuente: ARQUutilities-



Fuente: ARQUutilities-



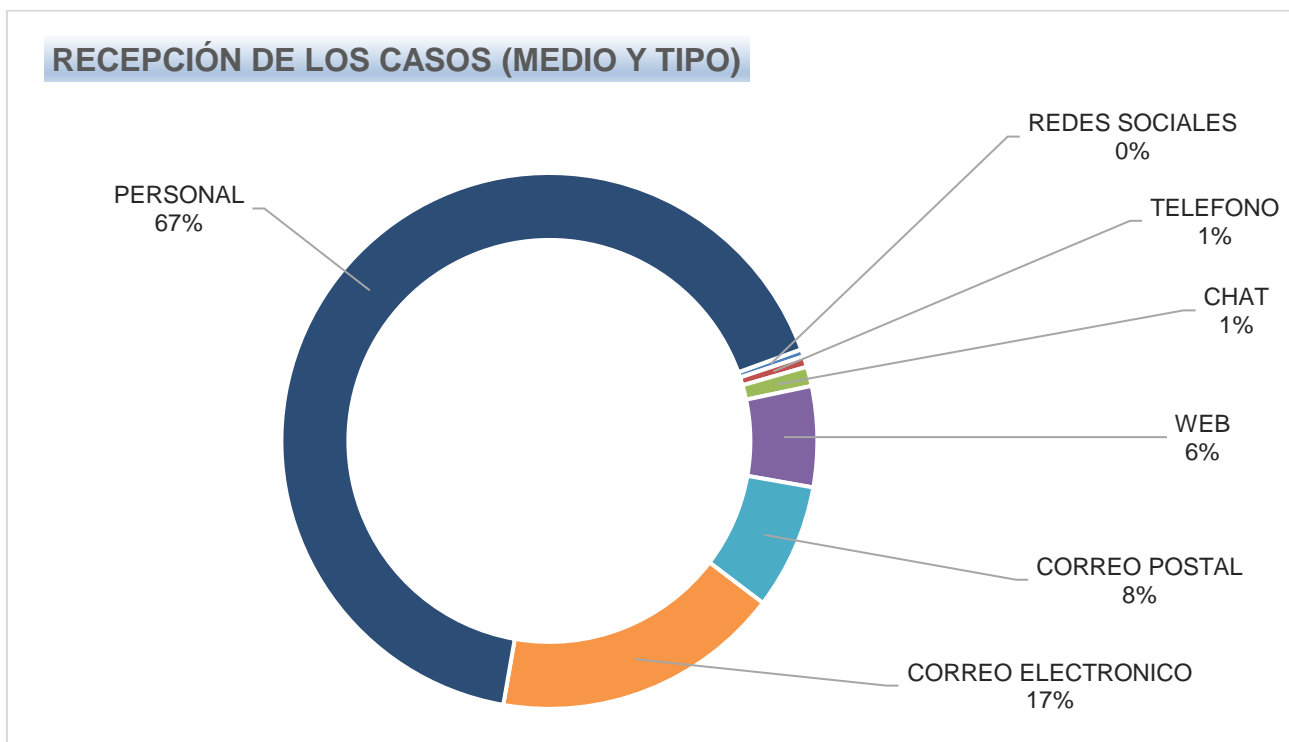
Fuente: ARQUtilities–

En cuanto a la Gestión de las Peticiones por Tipo y por Términos de Atención, tenemos que en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC para el Primer Trimestre de 2020 se han resuelto un total de **2.764** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, de los **4.634** casos radicados en las Ventanillas Únicas de las Direcciones Ambientales Regionales y del Centro Administrativo de Correspondencia – CAC, ubicado en el edificio principal de la ciudad de Cali, lo cual representa un **59.64%** de casos recibidos.

Tabla No. 6. Medio de recepción y Tipo de petición

Medio de Recepción	Trámites Ambientales	Derecho de Petición	Denuncias Ambientales	Reclamos	Quejas	Sugerencias	Total general
REDES SOCIALES	0	6	13	0	0	2	21
TELEFONO	0	2	29	0	0	0	31
CHAT	8	38	9	0	1	0	56
WEB	25	178	78	1	4	4	290
CORREO POSTAL	74	262	25	0	0	0	361
CORREO ELECTRONICO	69	696	56	1	8	2	832
PERSONAL	917	2006	259	0	3	0	3185
Total general	1093	3188	469	2	16	8	4776

Fuente: ARQUtilities–



Fuente: ARQUtilities-

En la Tabla No. 6 se observa que los usuarios realizan con mayor frecuencia sus trámites de manera presencial ante cualquiera de las ventanillas únicas ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales o en el Centro Administrativo de Correspondencia localizado en el edificio central del municipio de Cali; pues de un total de **4.776** peticiones, **3185** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **66.68%**.

El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRSD, corresponde al correo institucional: atencionalusuario@cvc.gov.co, con un **17.42%**, con un total de **832** casos.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RADICADAS POR EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO

La Secretaría General, cuenta con un funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano, quien es el encargado de atender de forma personalizada a los ciudadanos que requieran de asesorías con respecto a las distintas peticiones y demás requerimientos, el cual se encuentra ubicado en el edificio principal de la Corporación en la Ciudad de Cali.

Para el Primer Trimestre de **2020**, se puede observar que de un total de **25** denuncias recibidas, **20** de éstas fueron radicadas de forma presencial, luego que los Ciudadanos prefieren la atención mucho más personalizada a través de un funcionario que les brinde la seguridad y la atención que se merecen.

Tabla No. 7 RADICADOS POR EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO

TRÁMITE	PERSONAL	TELEFONO	TOTAL GENERAL
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	8	2	08
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	1	1	2
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO SUELO	1	1	2
POR RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRASPLANTE O ERRADICACIÓN DE ARBOLES AISLADOS	10	2	13
TOTAL GENERAL	19	6	25

OTRAS ATENCIONES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES Y CHAT CORPORATIVO

La Secretaría General cuenta con un Profesional Especializado del Grupo de Atención al Ciudadano cuyas funciones están relacionadas con la administración de la página web y las redes sociales. Entre las actividades asignadas se destaca la de dar trámite a los requerimientos de la comunidad a través de estas plataformas.

De tal forma, en este espacio se expondrán la cantidad de atenciones que se llevaron a cabo durante el primer trimestre de 2020 a través de los perfiles oficiales de la CVC en Twitter, Facebook e Instagram, así como en el chat corporativo dispuesto en el portal web.

Tabla No. 1. Número de atenciones por cada red social

Medio de Recepción	Número de Ciudadanos Atendidos		
	Enero	Febrero	Marzo
Chat Corporativo	191	548	534
Facebook	52	55	38
Twitter	32	53	25
Instagram	38	25	8
Total Parcial	306	670	605
Total General	1.581		

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

En este contexto, el chat corporativo es la red social más empleada por los ciudadanos durante el primer trimestre de 2020 para plantear sus inquietudes. Un total de 1273 solicitudes fueron atendidas mediante esta plataforma. Entre tanto, un total de 308 peticiones fueron tramitadas mediante las otras redes sociales.

Es importante mencionar que estas cifras no están registradas en el aplicativo de gestión documental de la entidad (ARQ Utilities) debido a que la respuesta fue entregada al usuario

a través de las redes y/o el chat de forma inmediata. Solo se radicaron 77 PQRSD debido a que estas deben ser respondidas por otros profesionales, especializados en otras áreas

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca está cumpliendo con la obligación consagrada en el literal H del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentada por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, es decir, la de incorporar como mínimo en su Informe de Gestión en cuanto al acceso a la información pública, los parámetros definidos en el mencionado decreto. En cuanto a las peticiones de acceso a la información pública, durante este el año no recibió petición alguna incoando la Ley 1712 de 2014.
- Para el Primer Trimestre del 2020, Se trasladaron a otras entidades un total de Nueve **9**, Solicitudes. Respecto de Derechos de Petición de Acceso a la Información publica, hasta la fecha no se ha presentado ninguna negación.
- De las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, que aparecen radicadas en el Sistema de Gestiona Documental (Gestión de trámites) –Aplicativo ARQ Utilities, para el Primer Trimestre de 2020, el **57.88 %** de ellos se han finalizado satisfactoriamente en el citado aplicativo, según el informe generado del 1 de Enero al 31 de Marzo de 2020.
- En cuanto a las denuncias presentadas ante la Corporación por actos contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, tenemos que para el Primer Trimestre de 2020, se reportaron por diferentes canales un total de **468** casos, de los cuales la infracción que más se radicó fue la Afectación del Recurso Agua con **160** trámites, seguida de la afectación al Recurso Bosque, con un total de **141** casos reportados.
- La Corporación dando cumplimiento a las políticas y lineamientos del programa de Gobierno Digital (Gobierno en Línea) y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha dispuesto desde su página web www.cvc.gov.co la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, así como la posibilidad de adelantar Diez diferentes clases de Trámites Ambientales, relacionados con los permisos, concesiones, autorizaciones, registro y licencias ambientales para el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables en línea.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el presente informe, y realizado el análisis respectivo, se concluye que la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca en cumplimiento de la atención a las **PQRS**DT, y al seguimiento y control adelantando por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, deberá realizar las siguientes recomendaciones con el fin de optimizar el modelo y la cultura al buen servicio y de atención al Ciudadano.

- Persistir con la socialización de los canales de atención al ciudadano a través de los medios de comunicación que tiene a su alcance la Corporación, con miras a lograr un mayor uso de las herramientas tecnológicas, en cuanto a la presentación de los PQRSDT por la página Web, así como para los trámites ambientales en línea.
- Realizar continuo monitoreo en el Sistema de Gestión Documental a los derechos de petición de información (acceso a información pública), teniendo en cuenta estándares de contenido y oportunidad de las respuestas de acuerdo con la normatividad vigente.
- Continuar con el seguimiento mensual tanto a las Direcciones Ambientales Regionales como a las dependencias que integran administrativamente a la Entidad a nivel central, a través del Sistema de Gestión Documental, mediante el Aplicativo ARQ Utilities, con miras a verificar que la gestión en la atención de los PQRSDT se cumpla dentro de los términos dispuestos legalmente para cada tipo de petición o trámite ambiental.
- Por parte de la Dirección Administrativa y de Talento Humano, incluir en el Plan Institucional de Capacitación-PIC 2020, programas de capacitación y sensibilización con miras al desarrollo de competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano.
- Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a todos los servidores públicos.
- Socialización de los procedimientos internos y términos de Ley a los funcionarios de las Direcciones Ambientales Regionales y áreas centrales que participan en el trámite de los derechos ambientales.
- Brindar inducción y reinducción a los funcionarios sobre el manejo adecuado del Aplicativo ARQ Utilities, con el objeto de incentivar la autogestión, de la misma manera se seguirá surtiendo el debido sondeo desde el Sistema de Gestión Documental, en aras de garantizar en debida forma el control de toda la información que se radica y la documentación que se expide en desarrollo de las actividades de la Corporación. Con este objetivo se logrará que tanto la Entidad como sus servidores públicos, cumplan con los parámetros establecidos en las disposiciones consagradas en las Leyes 594 de 2000 y 1437 de 2011.