**INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDT**

TERCER 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 Julio al 30 de Septiembre 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 Tercer 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.

**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.

Respecto al término de atención es necesario manifestar que los mismos se ampliaron internamente en la Corporación, de conformidad con lo previsto en el artículo 5 del decreto 491 de 2020 de acuerdo a la vigencia de la Emergencia Sanitaria, declarada por el Gobierno Nacional.

**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.

1. **CANALES ELECTRÓNICOS:**

### En aras de potencializar la estrategia de transparencia activa en canales digitales, al igual que la comunicación telefónica y personal, la Corporación cuenta con los siguientes medios electrónicos disponibles para que el ciudadano puede tramitar en línea sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Tramites Ambientales y/o hacer seguimiento a la respuesta de su requerimiento y entregar información para los trámites administrativos correspondientes.



### Si la gestión que requiere el ciudadano ante la Corporación, es presentar una petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia, el interesado puede acceder al formulario WEB de PQRDS, a través del siguiente enlace o link: <https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/> en este enlace podrá ingresar además la entrega de la información que corresponda a una solicitud o trámite administrativo,

Si la gestión que desea realizar ante la Corporación es un trámite ambiental[[1]](#footnote-1), el interesado puede acceder al formulario WEB de TRÁMITES, a través del siguiente enlace o link: https:// <https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/index.xhtml?tipo=TRAMITES>

De igual forma, la Corporación ha dispuesto sus perfiles en redes sociales y el chat corporativo en su portal web para que los ciudadanos puedan recibir orientaciones sobre los tramites, proyectos y servicios que lidera la Entidad, así como para presentar sus PQRSDT. Estos medios son:

●   Redes sociales: @CvcAmbiental; FACEBOOK: @CVCambientalValle; INSTAGRAM: @cvc\_ambiental.

●   Chat institucional disponible en la página web [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co)

Si se requiere efectuar seguimiento a trámites ambientales, el interesado podrá acceder a través del siguiente enlace o link: https:// <https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/consultar.xhtml?tipo=PQRD>

Para la realización de notificaciones judiciales[[2]](#footnote-2) , las Altas Cortes, los tribunales y juzgados, podrán acceder buzón de correo electrónico: Notificaciones Judiciales [notificacionesjudiciales@cvc.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cvc.gov.co) el cual se encuentra a cargo de la Oficina Asesora Jurídica de la Corporación para la debida atención y gestión.

Para atención de peticiones y notificaciones de autoridades administrativas, estás últimas podrán acceder al buzón de correo electrónico: Notificaciones Administrativas: [notificacionesadministrativas@cvc.gov.co](mailto:notificacionesadministrativas@cvc.gov.co) el cual se encuentra a cargo de la Secretaría General de la Corporación para la debida atención y gestión.

Para la presentación de denuncias por infracciones ambientales a los recursos naturales renovables, el ciudadano cuenta además con una herramienta que puede instalar de manera gratuita, de fácil manejo y accesibilidad en su dispositivo celular el APP CVC más cerca de la gente, de acuerdo con el instructivo que se encuentra en la página Web de la Corporación, en el siguiente enlace <https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds>. A través de esta herramienta se radican las denuncias ambientales y el ciudadano podrá hacerle seguimiento a las mismas.

**CANAL TELEFÓNICO**:Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas, eventos que la Corporación desarrolla y preguntas más frecuentes sobre temas de competencia de la DAR a través de su teléfono fijo.

**LINEAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**LÍNEA VERDE:** (2) 6206600- 3310100

* DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL SUROCCIDENTE: (57) 2 - 6206600. Extensión 1214
* DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL PACÍFICO OESTE: (57) 2 -2409510 - 620 6600. Extensión 2601.
* DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL CENTRO SUR: (57) 2 - 2379510 - 620 6600. Extensión 2403.
* DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL PACIFICO ESTE: (57) 2 - 2450515 - 2453010 - 620 6600. Extensión 2701.
* DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL SURORIENTE: (57) 2 - 2660310 - 2728056 – 6206600. Extensión 2517.
* DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL NORTE: (57) 2 -2147110 - 620 6600. Extensión 2106.
* DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL BRUT: (57) 2 260 6600 - 620 6600. Extensión 2224.
* DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL CENTRO NORTE: (57) 2 - 2339710 - 620 6600. Extensión 2308.
* EDIFICIO PRINCIPAL CALI: 3310100, 6206600 Extensión 1204.

De otra parte, se cuenta con el número telefónico #550 por medio del cual cualquier ciudadano puede acceder para formular denuncias por infracciones ambientales, el cual es atendido por un funcionario quien se encarga de radicar y gestionar la atención y respuesta de la denuncia formulada con las dependencias competentes.

**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 Tercer Trimestre de 2020, se finalizaron con resolución un total de Ciento ochenta (**180**) solicitudes, incluyendo todas las vigencias, de las cuales la Dirección Ambiental Regional Centro Norte logró el mayor volúmen, con **49** resoluciones, respecto a los Trámites Ambientales que fueron finalizados sin Auto de Archivo, tenemos un total de (167) casos, siendo la DAR Norte**,** la de mayor productividad con un total de 79 casos, 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 **(158)** solicitudes, siendo la Dirección Ambiental Regional Norte la que resolvió más casos con un total **(78)**.

**Tabla 1. Estadísticas de Trámites Ambientales**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **Direcciones Ambientales Regionales** | **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 | 20 | 4 | 15 | 14 |
| D.A.R. CENTRO - NORTE | 27 | 49 | 25 | 25 |
| D.A.R. CENTRO - SUR | 21 | 30 | 13 | 12 |
| D.A.R. NORTE | 82 | 22 | 79 | 78 |
| D.A.R. PACIFICO - ESTE | 14 | 19 | 10 | 6 |
| D.A.R. PACIFICO - OESTE | 1 | 3 | 0 | 0 |
| D.A.R. SUROCCIDENTE | 24 | 43 | 19 | 17 |
| D.A.R. SURORIENTE | 13 | 10 | 6 | 6 |
| **Total general** | **202** | **180** | **167** | **158** |

**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 % |
| No de casos | % | No de casos | % | No de casos | % | No de casos | % | No de casos | % |
| DAR SUR OCCIDENTE | 112 | 7,34% | 20 | 11,11% | 490 | 24,70% | 136 | 42,63% | 2 | 2,15% | 760 | 18,53% |
| DAR SUR ORIENTE | 70 | 4,59% | 2 | 1,11% | 228 | 11,49% | 25 | 7,84% | 21 | 22,58% | 346 | 8,44% |
| DAR CENTRO NORTE | 198 | 12,98% | 22 | 12,22% | 179 | 9,02% | 18 | 5,64% |  | 0,00% | 417 | 10,17% |
| DAR CENTRO SUR | 119 | 7,80% | 5 | 2,78% | 300 | 15,12% | 22 | 6,90% | 4 | 4,30% | 450 | 10,97% |
| DAR PACIFICO OESTE | 32 | 2,10% | 2 | 1,11% | 23 | 1,16% |  | 0,00% |  | 0,00% | 57 | 1,39% |
| DAR PACIFICO ESTE | 252 | 16,52% | 46 | 25,56% | 195 | 9,83% | 10 | 3,13% | 5 | 5,38% | 508 | 12,39% |
| DAR NORTE | 193 | 12,66% | 10 | 5,56% | 164 | 8,27% | 9 | 2,82% | 2 | 2,15% | 378 | 9,22% |
| DAR BRUT | 67 | 4,39% | 3 | 1,67% | 126 | 6,35% | 22 | 6,90% | 3 | 3,23% | 221 | 5,39% |
| DEPENDENCIAS CENTRALES | 482 | 31,61% | 70 | 38,89% | 279 | 14,06% | 77 | 24,14% | 56 | 60,22% | 964 | 23,51% |
| **TOTAL GENERAL** | **1525** | **100,00%** | **180** | **100,00%** | **1984** | **100,00%** | **319** | **100,00%** | **93** | **100,00%** | **4101** | **100,00%** |

Fuente: ARQUtilities–

Del total de los 4.008de PQRSDT radicadas (descontando las 93 anuladas), el 42.61% de ellas se han finalizado dentro de éste Tercer Trimestre de 2020.

Fuente: ARQUtilities–

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dependencia / Regional | Derecho de Petición | Trámites Ambientales | Denuncias Ambientales | Sugerencias | Quejas | Reclamos | Total general |
| DAR SUR OCCIDENTE | 383 | 194 | 169 | 1 | 9 | 4 | 760 |
| DAR SUR ORIENTE | 179 | 101 | 47 | 0 | 4 | 15 | 346 |
| DAR CENTRO NORTE | 251 | 103 | 61 | 0 | 1 | 1 | 417 |
| DAR CENTRO SUR | 197 | 170 | 74 | 1 | 6 | 2 | 450 |
| DAR PACIFICO OESTE | 43 | 7 | 7 | 0 |  |  | 57 |
| DAR PACIFICO ESTE | 278 | 104 | 123 | 0 | 2 | 1 | 508 |
| DAR NORTE | 143 | 194 | 36 | 1 | 4 |  | 378 |
| DAR BRUT | 104 | 81 | 34 | 0 | 2 |  | 221 |
| DEPENDENCIAS CENTRALES | 880 | 34 | 21 | 5 | 10 | 14 | 964 |
| **TOTAL GENERAL** | **2.458** | **988** | **572** | **8** | **38** | **37** | **4.101** |

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

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 Pacifico Este, DAR Pacifico 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 Tercer Trimestre de 2020, en donde se evidencia la recepción de **3137 PQRSDT** ante las Direcciones Ambientales Regionales, que corresponden al **76.49 %** del total **4.101** solicitudes radicadas.

Para las áreas centrales de la Corporación, se recibieron en total 964 PQRSDT, lo que corresponde al **23.50%** de los casos presentados.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DENUNCIA** | **No de casos** | **%** |
| AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE | 167 | 29,20% |
| AFECTACIÓN RECURSO SUELO | 82 | 14,34% |
| CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA | 77 | 13,46% |
| CONTAMINACIÓN HIDRICA | 188 | 32,87% |
| INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA | 18 | 3,15% |
| INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE | 2 | 0,35% |
| INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA | 34 | 5,94% |
| CONTAMINACIÓN POR RUIDO | 4 | 0,70% |
| **Total general** | **572** | **100,00%** |

Fuente: ARQUtilities–

De las Denuncias contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, las más presentadas corresponden en un **32.87%** a la afectación al Recurso Hídrico, seguida de un **29.20%** 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 | % |
| Derecho de Petición | 1278 | 74,96% | 1126 | 48,89% | 2404 | 59,98% |
| Trámites Ambientales | 184 | 10,79% | 783 | 34,00% | 967 | 24,13% |
| Denuncias Ambientales | 212 | 12,43% | 354 | 15,37% | 566 | 14,12% |
| Sugerencias | 2 | 0,12% | 4 | 0,17% | 6 | 0,15% |
| Quejas | 15 | 0,88% | 17 | 0,74% | 32 | 0,80% |
| Reclamos | 14 | 0,82% | 19 | 0,83% | 33 | 0,82% |
| **Total general** | **1705** | **100,00%** | **2303** | **100,00%** | **4008** | **100,00%** |

Fuente: ARQUtilities–

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 Tercer Trimestre de 2020 se han resuelto un total de **1705** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, de los **4008** 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 **42.53%** de casos recibidos.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Medio de Recepción | Derecho de Petición | Trámites Ambientales | Denuncias Ambientales | Sugerencias | Quejas | Reclamos | Total general |
| REDES SOCIALES | 11 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| LINEA 550 | 0 | 2 | 17 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| APP | 0 | 0 | 36 | 0 | 0 | 0 | 36 |
| TELEFONO | 7 | 0 | 37 | 0 | 0 | 0 | 44 |
| CORREO POSTAL | 48 | 11 | 2 | 0 | 2 | 0 | 63 |
| CHAT | 58 | 2 | 15 | 0 | 0 | 0 | 75 |
| CORREO ELECTRONICO | 328 | 21 | 23 | 0 | 0 | 0 | 372 |
| WEB | 922 | 324 | 283 | 8 | 32 | 37 | 1606 |
| PERSONAL | 1084 | 628 | 152 | 0 | 4 | 0 | 1868 |
| **Total general** | **2458** | **988** | **572** | **8** | **38** | **37** | **4101** |

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 Distrito de Cali; pues de un total de **4101** peticiones, **1868** se recepcionaron personalmente, lo que corresponde a un **45.54%.**

El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRSD, corresponde a la página WEB con un **39.16%**, con un total de **1606** casos.

**OTRAS ATENCIONES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES Y CHAT CORPORATIVO**

La Secretaría General lidera la administración de las redes sociales y el portal web de la entidad. En dichos espacios, se ofrece la posibilidad a los ciudadanos de formalizar sus PQRSDT. En este espacio del informe se detallarán las atenciones que se llevaron a cabo durante el tercer trimestre de 2020 en los perfiles oficiales de Facebook, Instagram y Twitter, así como en el chat dispuesto en [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co).

**Tabla No. 7. Número de atenciones por cada red social**

|  |  |
| --- | --- |
| **Medio de Recepción** | **Número de Ciudadanos Atendidos** |
| **Julio, Agosto y Septiembre de 2020** |
| Chat Corporativo | 2.583 |
| Redes Sociales | 455 |
| **Total General** | **3.038** |

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

En este contexto, se aprecia que el chat corporativo es la red social más empleada por los ciudadanos durante el Tercer trimestre de 2020 para plantear sus inquietudes. Es de resaltar que los ciudadanos valoran positivamente la atención que se brinda a través de este medio, ante la posibilidad de responder en tiempo real las necesidades de orientación y recepción de sus solicitudes. Por otra parte, se observa que las atenciones a través de las redes sociales aumentaron considerablemente con respecto a los dos primeros trimestres del año 2020.

Es importante mencionar que en el aplicativo ARQ Utilities solo están registradas un total de 75 atenciones mediante el chat corporativo y 18 atenciones a través de las redes sociales, ya que las demás fueron contestadas a los ciudadanos a través de las redes y/o el chat de forma inmediata.

**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 Tercer Trimestre se encontró 1 resultado relacionado bajo el radicado No.421432020 09/08/20.

* Para el Tercer Trimestre del 2020, se trasladaron a otras entidades un total de Nueve **09** Solicitudes, respecto a la información sobre Derechos de Petición de Acceso a la Información pública, 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 Tercer Trimestre de 2020, el **42.61%** se han finalizado satisfactoriamente en el citado aplicativo, según el reporte del Grupo de Soporte aplicativos de la OTI generado del 1 Julio al 30 de Septiembre 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 Tercer Trimestre de 2020, se reportaron por diferentes canales un total de **572** casos, de los cuales la infracción que más se denuncio fue la afectación al Recurso Hídrico con **188** Radicados, seguida de la afectación al recurso bosque, con un total de **167** 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 (10) 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 **PQRSDT** 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.

* Continuar 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 PQRSD 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.
* Permanecer realizando el respectivo seguimiento mensual, tanto a las Direcciones Ambientales Regionales, como a las dependencias que integran administrativamente la Entidad a nivel central, a través del Sistema de Gestión Documental. 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.
* Continuar con la socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a todos los servidores públicos.
* Proseguir con la 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.

1. Solicitudes de permisos, concesiones, autorizaciones, licencias ambientales, certificaciones ambientales y demás instrumentos de control ambiental, así como de cesiones, prórrogas, renovaciones, modificaciones de dichos trámites ambientales [↑](#footnote-ref-1)
2. Ley 1437 de 2011 -Artículo 197. *Dirección electrónica para efectos de notificaciones*. [↑](#footnote-ref-2)