

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDT

CUARTO 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 Octubre al 31 de diciembre 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 Cuarto 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, mientras dure la Emergencia Sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

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 pueden 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. Los sitios donde se brinda la atención presencial son:

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

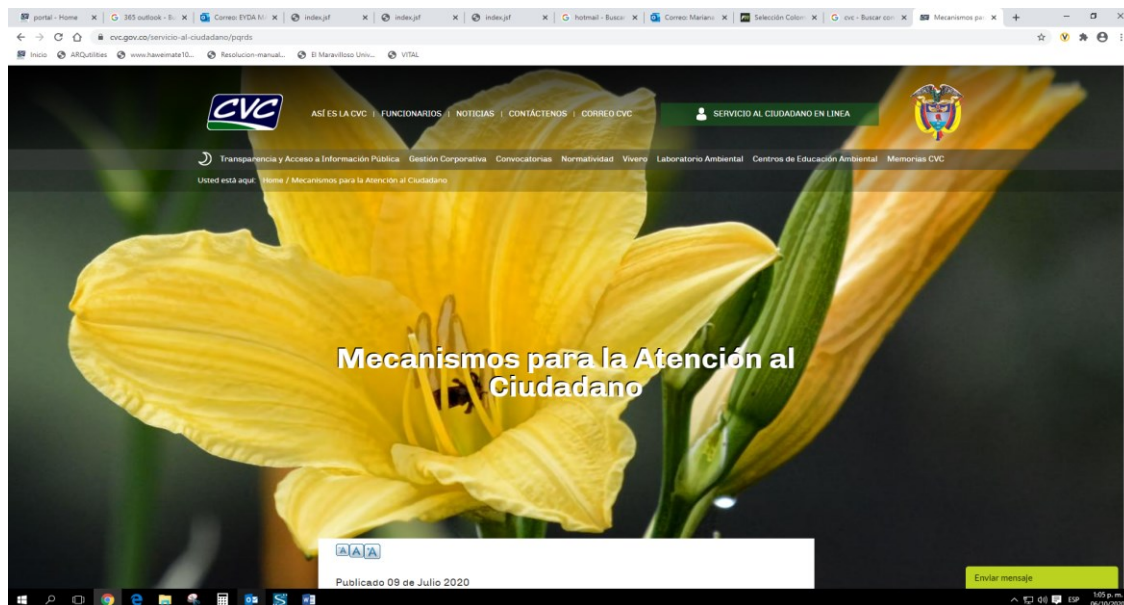
Dirección: Carrera 57 No. 11-73 – Municipio de Cali.

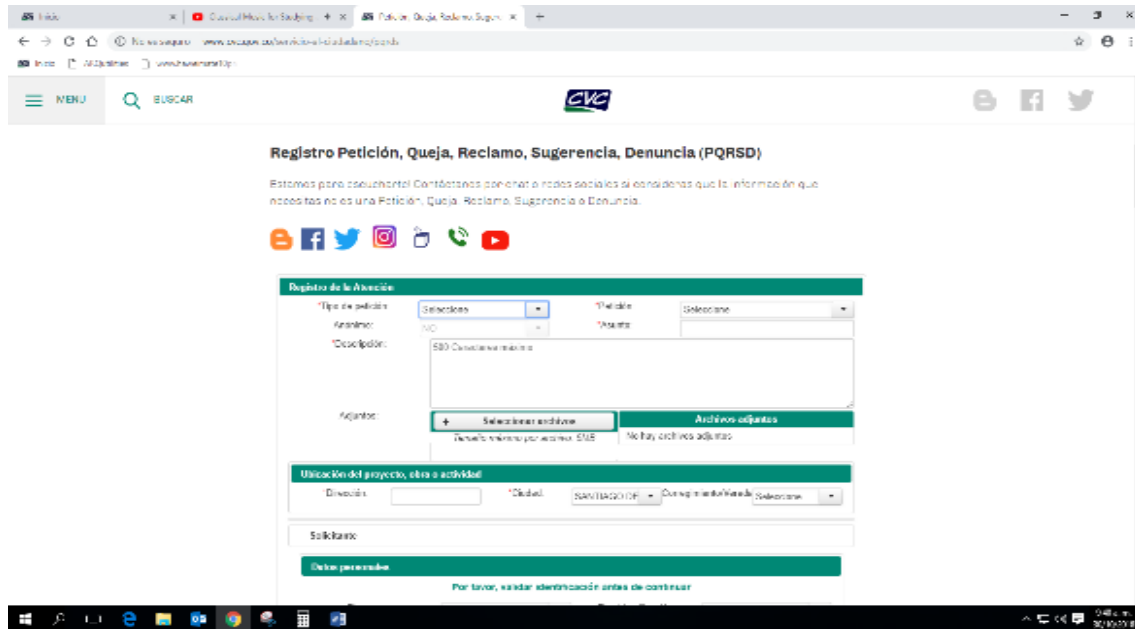
Teléfono: 3310100 – 6206600.

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). El interesado puede acceder al formulario WEB de PQRDS, a través del siguiente enlace o link: <https://cvc-pqrweb.argbs.com/PQRDWeb/>; portal desde el cual también podrá consultar el estado de su trámite.





Registro Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia (PQRSD)

Estamos para escuchar las inquietudes de todos los ciudadanos si consideran que la información que necesitan es una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia.

Registro de la Atención

*Tipo de petición: Selección: [V] *Número: [100] *Asunto: Selección: []

Descripción: [500 Caracteres máximos]

Ajuntar: [+ Selección de archivos] [Archivos adjuntos]
[Nuevo archivo por correo: SÍ] [No hay archivos adjuntos]

Ubicación del proyecto, obra o actividad

Dirección: [] *Ciudad: [SANTAFÉ DE BOGOTÁ] *Departamento: Selección: []

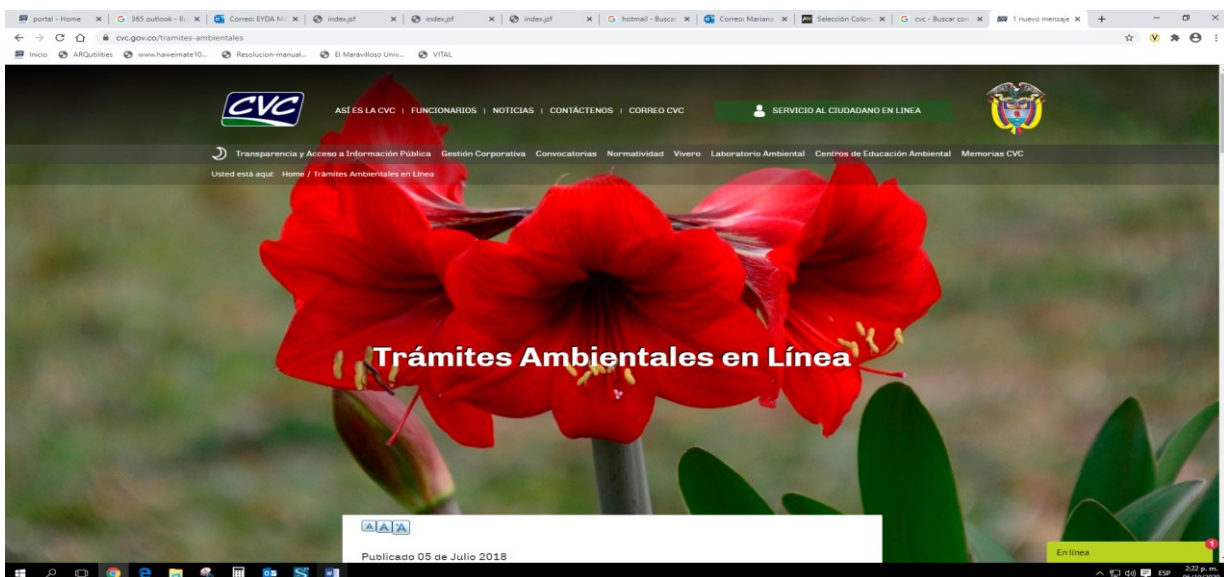
Solicitante: []

[Datos personales]

Por favor, validar identificación antes de continuar

- **TRÁMITES EN LÍNEA**

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 <https://cvc-pqrweb.argbs.com/PQRDWeb/faces/index.xhtml?tipo=TRAMITES>



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 ingresando a <https://cvc-pqrweb.argbs.com/PQRDWeb/faces/consultar.xhtml?tipo=PQRD>

Los tramites y solicitudes gestionadas por el ciudadano a través del canal WEB, permiten el registro de la información mínima requerida y garantiza la oportunidad, derecho al turno y gestión; además le permite realizar seguimiento a su solicitud de forma virtual y en tiempo real.

De otra parte como canal virtual se tienen los siguientes buzones institucionales corporativos:

- Para las notificaciones judiciales exclusivamente, los tribunales, juzgados y Altas Cortes, pueden acceder buzón de correo electrónico: notificacionesjudiciales@cvc.gov.co
 - Para atención de peticiones y notificaciones de autoridades administrativas (ANLA, Ministerios, órganos de control etc), se puede acceder al buzón de correo electrónico: [Notificaciones Administrativas: notificacionesadministrativas@cvc.gov.co](mailto:NotificacionesAdministrativas@cvc.gov.co)
- 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

LÍNEA GRATUITA: 018000933093

#550 para recibir denuncias por infracciones ambientales

De otra parte, para la presentación de denuncias por infracciones ambientales, el ciudadano cuenta 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.

Es importante señalar que en este cuarto trimestre, desde la Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano comprometidos con mejorar permanentemente la atención al ciudadano y en cumplimiento de los propósitos del Departamento Nacional de Planeación –D.N.P.- en concordancia con la Política Pública de Transparencia y Buen Gobierno encaminada a fortalecer el servicio al ciudadano en el sector público, adoptó y divulgó el Protocolo de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de atención en la Corporación. Mediante este protocolo, se estandariza las reglas que deben ser aplicadas en todos los

procesos institucionales y en cada una de las Direcciones Ambientales Regionales, para garantizar integralmente la generación de adecuados canales de servicio para la atención.

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 Cuarto Trimestre de 2020, se finalizaron con resolución un total de **250** solicitudes, incluyendo todas las vigencias, de las cuales la Dirección Ambiental Regional Suroccidente logró el mayor volumen, con **64** resoluciones. Respecto a los Trámites Ambientales que fueron finalizados sin Auto de Archivo, tenemos un total **211** casos, siendo la DAR Suroccidente, la de mayor productividad con un total de **345** casos. En cuanto a los Derechos Ambientales relacionados con Autorizaciones de Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados por Gestión del Riesgo atendidos mediante oficio, se finalizaron un total de **201** solicitudes, siendo la Dirección Ambiental Regional Centro Norte la que resolvió más tramites en esta materia con un total de **53**.

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	8	31	4	5
D.A.R. CENTRO - NORTE	56	48	52	53
D.A.R. CENTRO - SUR	41	25	35	35
D.A.R. NORTE	54	42	53	48
D.A.R. PACIFICO - ESTE	25	25	15	9
D.A.R. PACIFICO - OESTE	4	2	1	1
D.A.R. SUROCCIDENTE	42	64	38	37
D.A.R. SURORIENTE	14	13	13	13
Total general	244	250	211	201

Fuente: ARQUilities-2020

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 Trámites 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	276	14,03%	92	16,61%	435	23,32%	308	31,62%	4	4,55%	1115	20,47%
DAR Sur Oriente	101	5,13%	67	12,09%	224	12,01%	155	15,91%	3	3,41%	550	10,10%
DAR Centro Norte	250	12,71%	44	7,94%	170	9,12%	30	3,08%	5	5,68%	499	9,16%
DAR Centro Sur	160	8,13%	48	8,66%	234	12,55%	105	10,78%	11	12,50%	558	10,24%
DAR Pacifico Oeste	81	4,12%	4	0,72%	27	1,45%	5	0,51%		0,00%	117	2,15%
DAR Pacifico Este	202	10,27%	91	16,43%	197	10,56%	38	3,90%	14	15,91%	542	9,95%
DAR Norte	146	7,42%	37	6,68%	134	7,18%	22	2,26%		0,00%	339	6,22%
DAR BRUT	43	2,19%	15	2,71%	146	7,83%	34	3,49%	5	5,68%	243	4,46%
Dependencias Centrales	708	35,99%	156	28,16%	298	15,98%	277	28,44%	46	52,27%	1485	27,26%
Total general	1967	100,00%	554	100,00%	1865	100,00%	974	100,00%	88	100,00%	5448	100,00%

Fuente: ARQUilities-2020

Del total de los **5.360** PQRSDT (restando los **88** casos anulados), durante el Cuarto trimestre de 2020 se han solucionado un total de **2.521** casos que corresponden al **47.03%**.

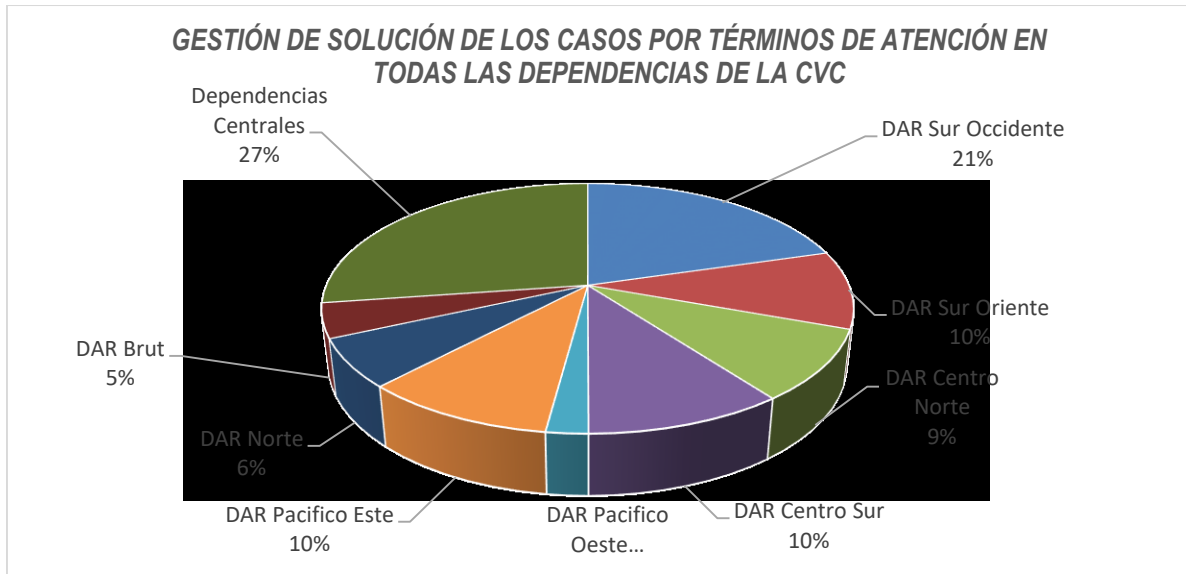
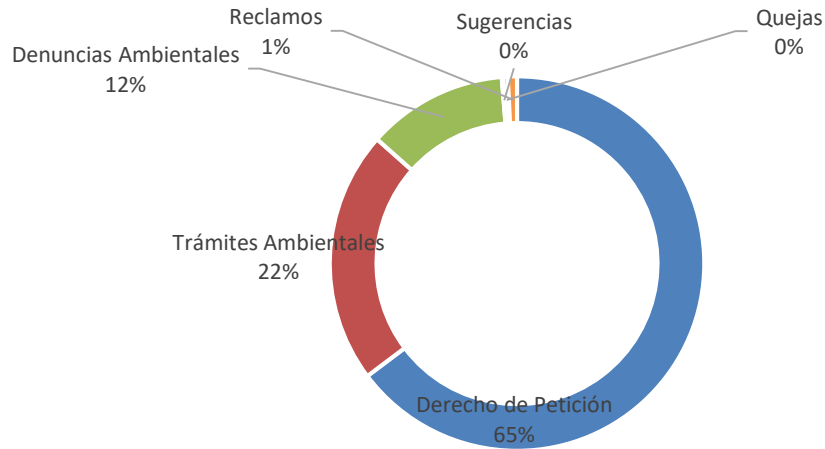


Tabla No. 3. Comportamiento de radicación de PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales) por dependencias.

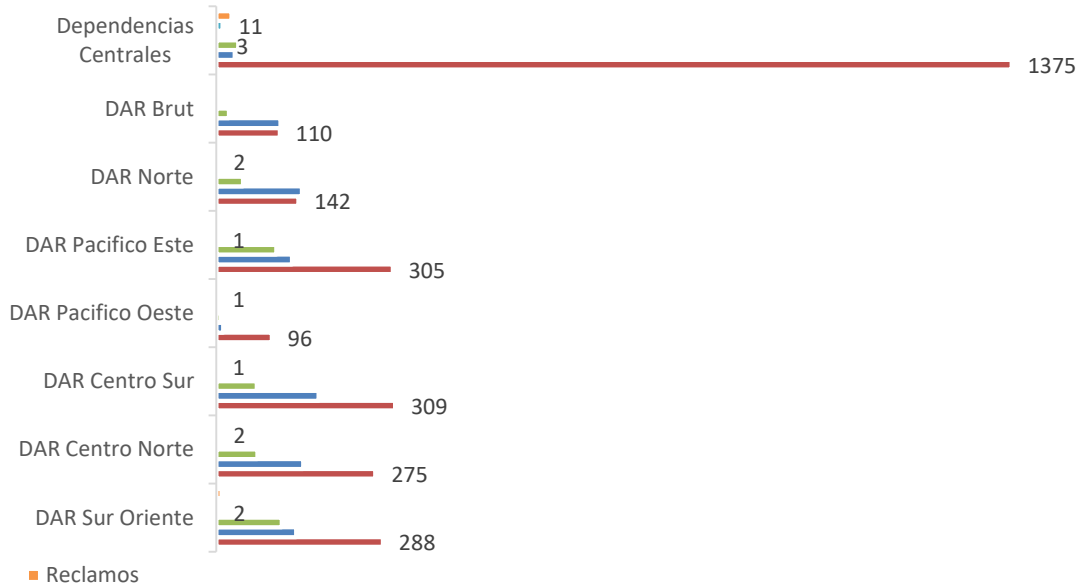
Dependencia / Regional	Derecho de Petición	Trámites Ambientales	Denuncias Ambientales	Sugerencias	Quejas	Reclamos	Total general
DAR Sur Occidente	627	290	189	1	4	4	1115
DAR Sur Oriente	288	138	113	2		9	550
DAR Centro Norte	275	150	71		2	1	499
DAR Centro Sur	309	177	70		1	1	558
DAR Pacifico Oeste	96	12	8		1		117
DAR Pacifico Este	305	131	104	1		1	542
DAR Norte	142	148	46		2	1	339
DAR BRUT	110	111	22				243
Dependencias Centrales	1375	32	38	3	11	26	1485
Total general	3.527	1.189	661	7	21	43	5.448

Fuente: ARQUtilities-2020

COMPORTAMIENTO DE REGISTRO PQRST POR TIPO TRÁMITE EN LA CVC



COMPORTAMIENTO DE REGISTRO PQRST POR TIPO PARA TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA CVC



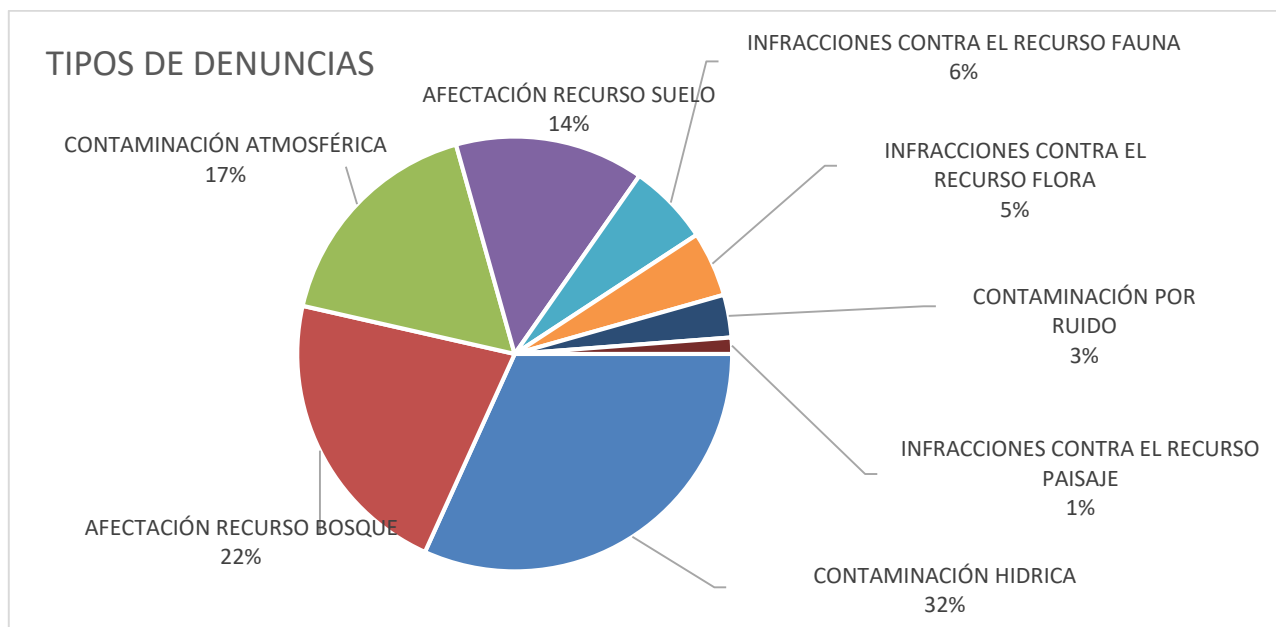
Fuente: ARQUilities-2020

La Tabla No. 3 refleja los resultados obtenidos para el Cuarto Trimestre de 2020, en donde se evidencia la recepción de **3.963 PQRSDT**, ante las Direcciones Ambientales Regionales, corresponden al **72.74 %** del total **5.448** solicitudes radicadas.

Para las áreas centrales de la Corporación, se recibieron en total **1.485 PQRSDT**, lo que corresponde al **27.25%** de los casos presentados.

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

TIPO DENUNCIA	No de casos	%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	210	31,77%
AFECCIÓN RECURSO BOSQUE	144	21,79%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	113	17,10%
AFECCIÓN RECURSO SUELO	93	14,07%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	40	6,05%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	32	4,84%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	21	3,18%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	8	1,21%
Total general	661	100,00%



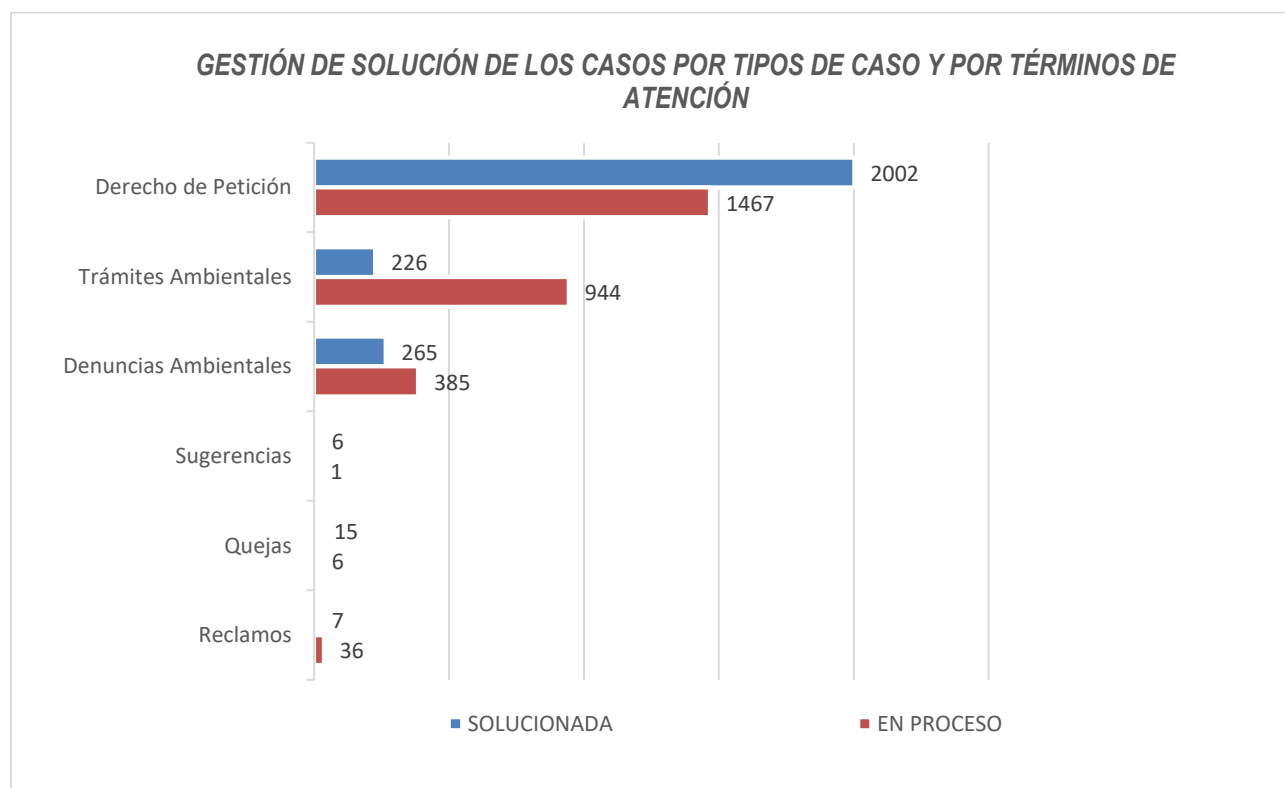
Fuente: ARQUilities--2020

De las Denuncias contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, las más presentadas corresponden en un **31.77 %** a la afectación del Recurso Hídrico, seguida de un **21.79 %** por el Recurso Bosque.

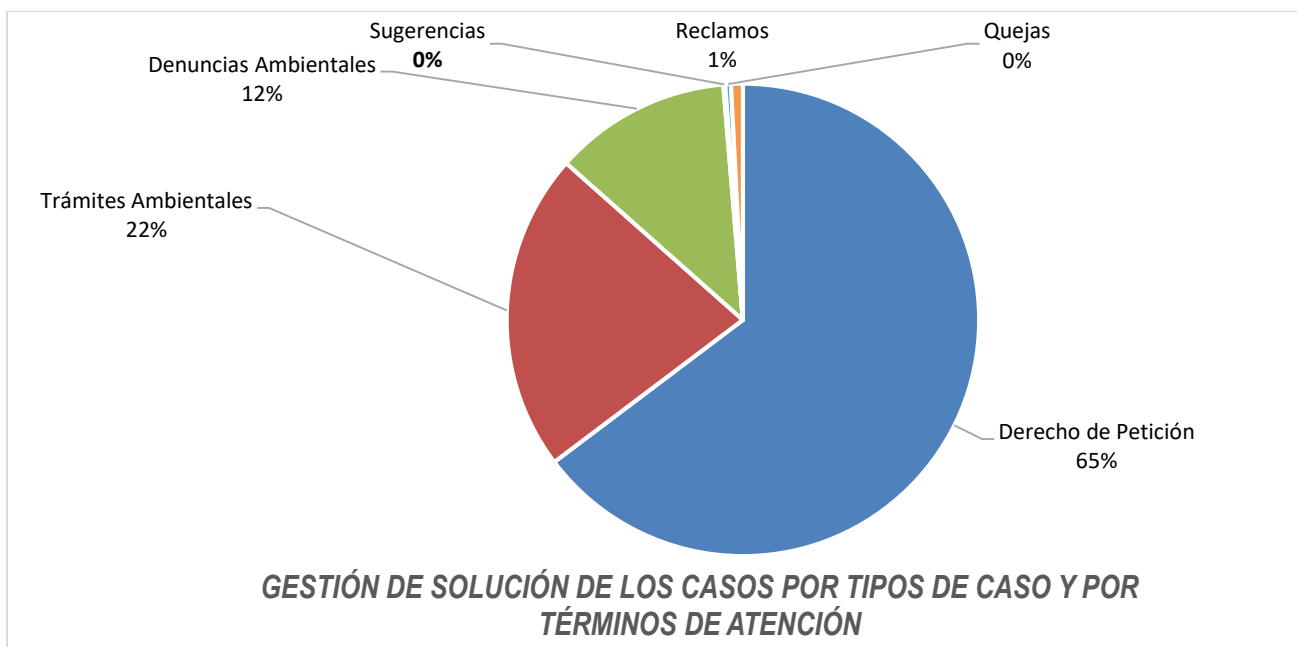
Tabla No.5. Solución de los casos por tipos de caso (PQRSD) y por términos de atención.

TIPO	SOLUCIONADA		EN PROCESO		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%		
Derecho de Petición	2002	79,41%	1467	51,67%	3469	64,72%
Trámites Ambientales	226	8,96%	944	33,25%	1170	21,83%
Denuncias Ambientales	265	10,51%	385	13,56%	650	12,13%
Sugerencias	6	0,24%	1	0,04%	7	0,13%
Quejas	15	0,60%	6	0,21%	21	0,39%
Reclamos	7	0,28%	36	1,27%	43	0,80%
Total general	2521	100,00%	2839	100,00%	5360	100,00%

Fuente: ARUtilities-2020



Fuente: ARUtilities-2020



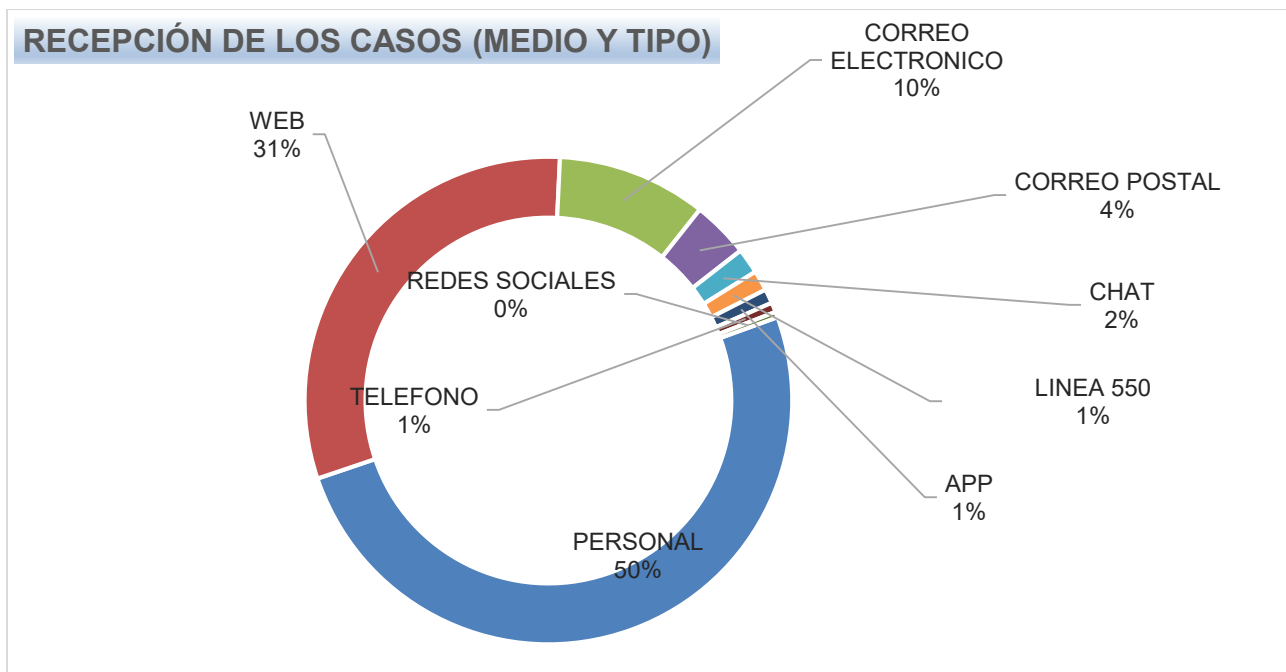
Fuente: ARQUilities-2020

En cuanto a la Gestión de las Peticiones por Tipo y por Términos de Atención, tenemos que para el Cuarto Trimestre de 2020 se han resuelto un total de **2.521** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, de los **5.360** 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 **47.03 %** 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
PERSONAL	1766	794	173	2	7	2	2744
WEB	1071	307	252	5	11	40	1686
CORREO ELECTRÓNICO	455	38	46	0	1	0	540
CORREO POSTAL	144	42	17	0	2	1	206
CHAT	76	5	11	0	0	0	92
LINEA 550	2	1	70	0	0	0	73
APP	0	0	52	0	0	0	52
TELÉFONO	4	1	30	0	0	0	35
REDES SOCIALES	9	1	10	0	0	0	20
Total general	3527	1189	661	7	21	43	5448

Fuente: ARQUilities-2020



Fuente: ARQUilities-2020

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; pues de un total de **5.448** peticiones, **2.744** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **50.36 %**.

El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRSD, corresponde a la página WEB, con un total de **1.686** peticiones, equivalente a un **30.94 %**.

OTRAS ATENCIONES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES Y CHAT CORPORATIVO

El Grupo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General de CVC, cuenta con personas para la atención de PQRSD que se reciben a través de las redes sociales oficiales de la Corporación y el chat dispuesto en el portal web www.cvc.gov.co. En dichos espacios, los ciudadanos pueden interactuar con la entidad y formalizar sus peticiones.

Durante el cuarto trimestre de 2020 este fue el total de casos atendidos a través de estas plataformas digitales:

Tabla No. 7. Número de atenciones directas e inmediatas por cada red social.

Medio de Recepción	Número de Ciudadanos Atendidos Octubre, Noviembre y Diciembre de 2020
Chat Corporativo	1.570
Redes Sociales	4.74
Total General	2.044

Un total de 2.044 solicitudes fueron atendidas durante el cuarto trimestre de 2020 a través de las redes sociales y el chat corporativo. En este contexto, es importante mencionar que estas atenciones no están registradas en el aplicativo del sistema de gestión documental de CVC ARQ Utilities ya que su respuesta fue dada de forma directa e inmediata a través de la plataforma en la que fueron recibidas. Estas atenciones están registradas en el formato FT.0350.37 Seguimiento a PQRSD a través del chat corporativo y redes

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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 Cuarto trimestre del año no se recibieron peticiones invocando la ley 1712 de 2014.
- Para el Cuarto Trimestre del 2020, se trasladaron a otras entidades un total de 19 solicitudes según datos del sistema ARQUtilities.
- 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 Cuarto Trimestre de 2020, el 70.97% se han finalizado satisfactoriamente en el citado aplicativo, según el informe generado del 31 de Octubre al 31 de Diciembre 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 Cuarto Trimestre de 2020, se reportaron por diferentes canales un total de **661** casos, de los cuales la infracción que más se radicó fue la afectación al Recurso Hídrico con **210** radicados, seguida del Recurso Bosque, con un total de **144** 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.
- Se destaca que durante el 2020 la Corporación afianzó el relacionamiento con el ciudadano a través de las redes sociales y el chat corporativo, pasando de tener 7.663 atenciones en estos espacios en el año 2019 a 9.178 solicitudes atendidas en el 2020.

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 acciones 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 2021, 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.