

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDT

TERCER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2019

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 2019 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 de Julio y 30 de Septiembre de 2019.

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 Segundo Trimestre de 2019, 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, como de la respuesta que da la entidad a los mismos, lo que permite cuantificar y cualificar la Atención al Ciudadano por parte de la Corporación, arrojándose 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.

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

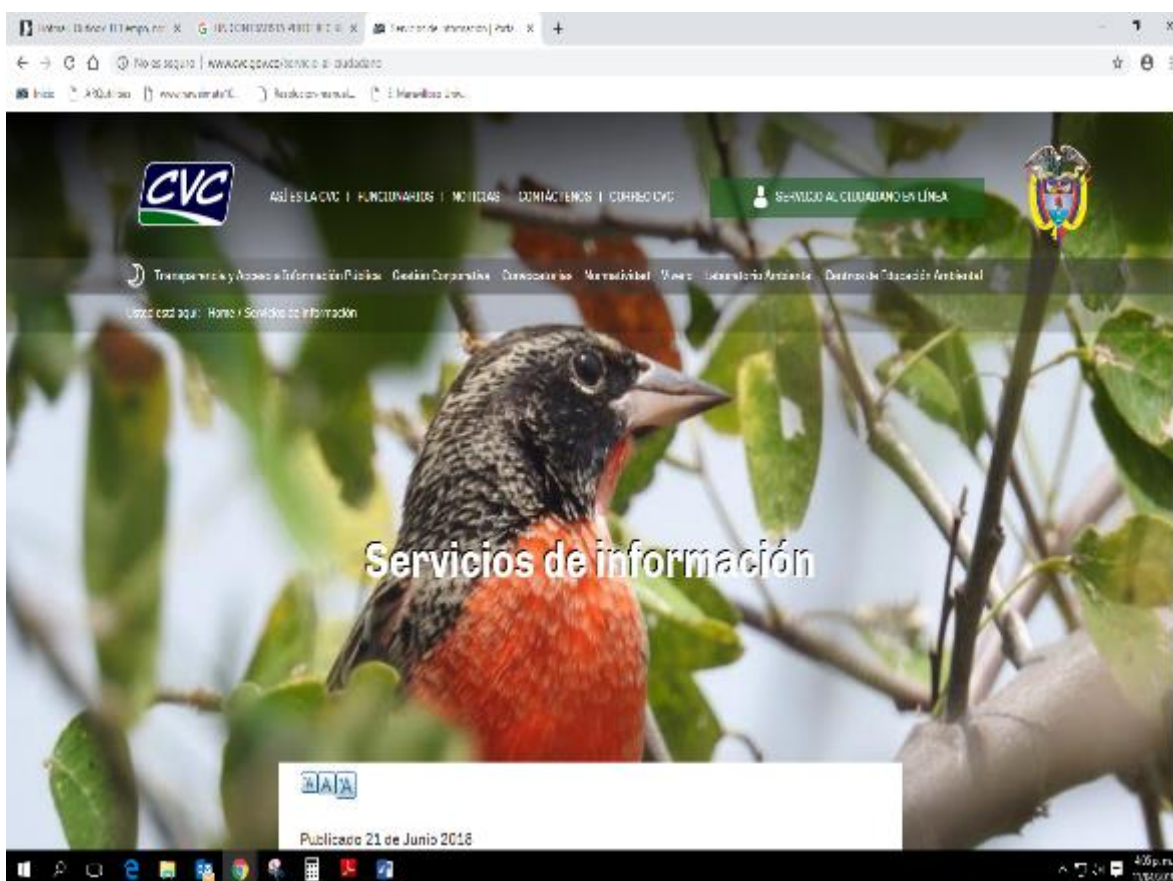
Dirección: Carrera 57 No. 11-73 – Municipio de Cali.

Teléfono: 3310100 – 6206600.

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.

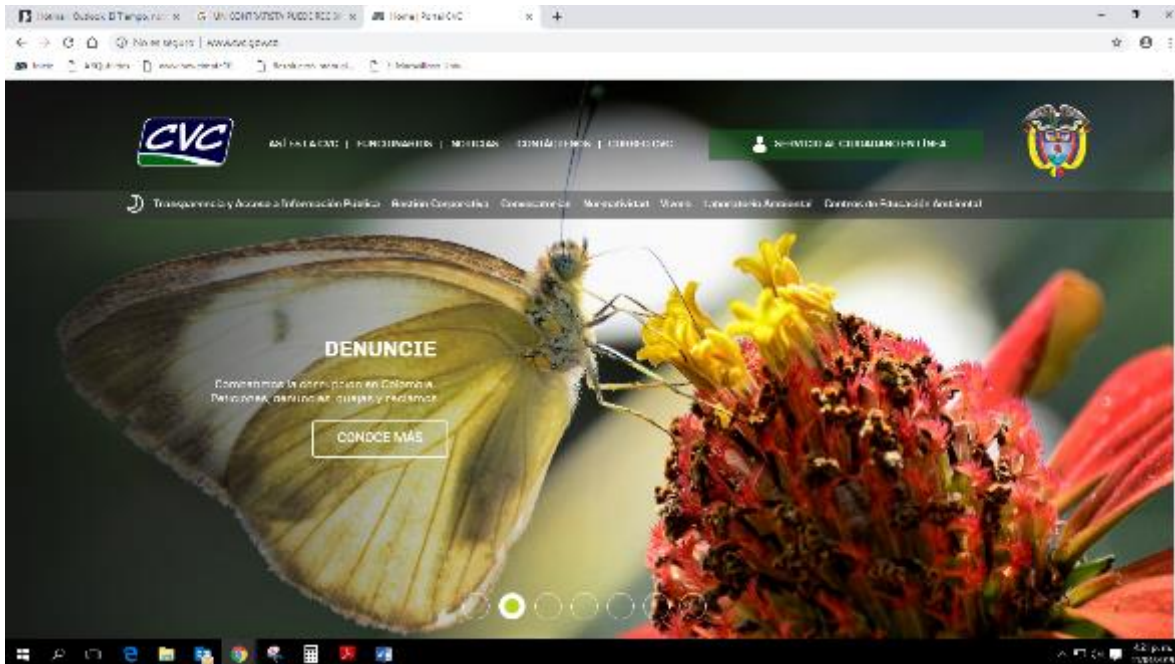


The screenshot shows a web browser window displaying the CVC website. The page title is "Registro Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia (PQRSD)". Below the title, there is a brief description in Spanish: "Estamos para escucharte! Contáctanos por chat o redes sociales si consideras que lo informaste en que necesitas no es una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia." Below this text are social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube. The main form is titled "Registro de la Atención" and contains several fields: "Tipo de petición" (dropdown menu), "Prioridad" (dropdown menu), "Asunto" (text input), "Descripción" (text area with "500 Caracteres máximos"), "Adjuntos" (button to select files and a note "No hay archivos adjuntos"), "Ubicación del proyecto, obra o actividad" (fields for "Dirección", "Ciudad" (dropdown menu), and "Código municipal" (dropdown menu)), "Solicitante" (text input), and "Otras peticiones" (checkbox). At the bottom of the form, there is a green button labeled "Continuar" and a message: "Por favor, validar identificación antes de continuar".

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](https://www.instagram.com/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 GRATUITA: 018000933093

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 1 de Estadísticas de Trámites Ambientales realizados durante el Tercer Trimestre de 2019, se finalizaron con resolución un total de trece (**13**) solicitudes, de las cuales la Dirección Ambiental Regional Centro Norte logró el mayor volúmen. Respecto a Trámites Ambientales que fueron finalizados con Auto de Archivo tenemos un total de doscientos cincuenta y tres (**253**) asuntos, de los cuales la DAR Norte profirió noventa y cuatro (**94**) Autos y la DAR Centro Norte cincuenta y siete (**57**) Autos. 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 doscientos cincuenta y cinco (**255**) solicitudes, siendo la Dirección Ambiental Regional Norte la que resolvió más casos con un total de noventa y tres (**93**).

Tabla 1. Estadísticas de Trámites Ambientales

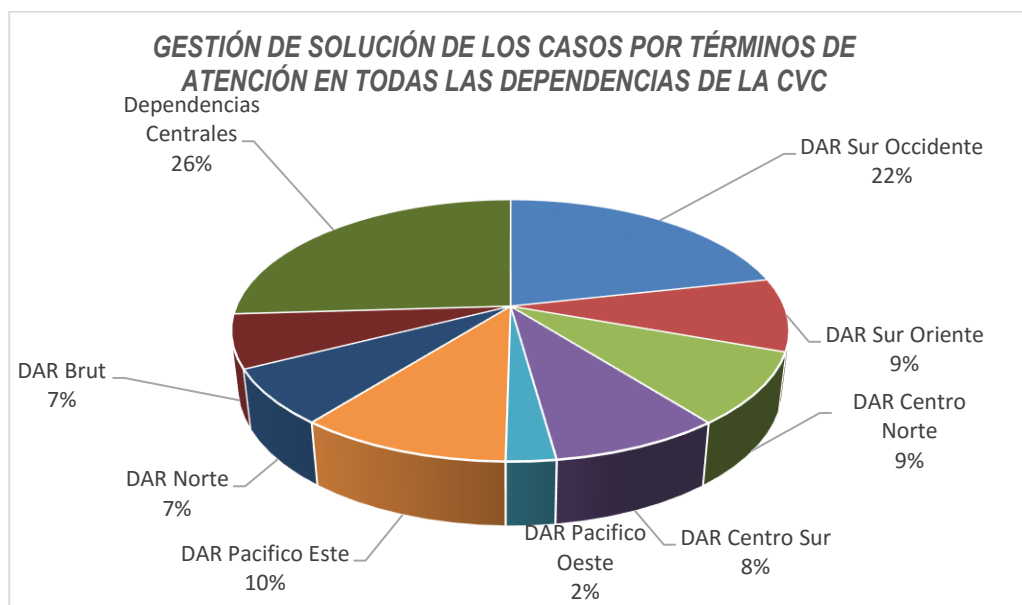
Dependencia	Suma de No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas) 3er trimestre	Suma de No. de trámites ambientales finalizados con resolución de todos los periodos	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo 3er trimestre	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados por gestión del riesgo 3er trimestre
D.A.R. BRUT	42	51	36	36
D.A.R. CENTRO - NORTE	61	50	57	57
D.A.R. CENTRO - SUR	33	55	21	25
D.A.R. NORTE	104	39	94	93
D.A.R. PACIFICO - ESTE	9	40	6	6
D.A.R. PACIFICO - OESTE	2	4	0	0
D.A.R. SUROCCIDENTE	25	120	22	22
D.A.R. SURORIENTE	18	63	17	16
Total general	294	422	253	255

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 %
	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%		
DAR Sur Occidente	120	6.63%	212	22.04%	437	27.21%	396	38.71%	4	11.11%	1169	21.50%
DAR Sur Oriente	106	5.86%	87	9.04%	203	12.64%	93	9.09%	2	5.56%	491	9.03%
DAR Centro Norte	222	12.27%	105	10.91%	133	8.28%	24	2.35%		0.00%	484	8.90%
DAR Centro Sur	140	7.74%	72	7.48%	178	11.08%	61	5.96%	4	11.11%	455	8.37%
DAR Pacifico Oeste	76	4.20%	27	2.81%	22	1.37%	7	0.68%		0.00%	132	2.43%
DAR Pacifico Este	108	5.97%	134	13.93%	229	14.26%	90	8.80%	3	8.33%	564	10.38%
DAR Norte	204	11.28%	59	6.13%	96	5.98%	8	0.78%	4	11.11%	371	6.82%
DAR Brut	110	6.08%	59	6.13%	137	8.53%	46	4.50%	7	19.44%	359	6.60%
Dependencias Centrales	723	39.97%	207	21.52%	171	10.65%	298	29.13%	12	33.33%	1411	25.96%
Total general	1809	100.00%	962	100.00%	1606	100.00%	1023	100.00%	36	100.00%	5436	100.00%

Fuente: ARQUtilities--



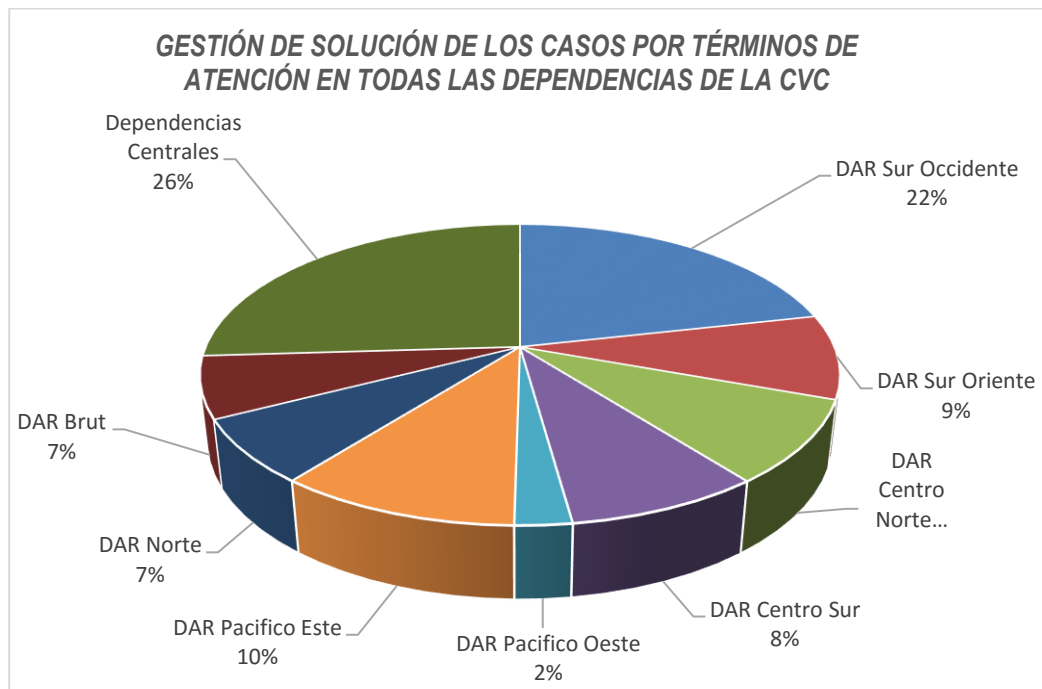
Fuente: ARQUtilities--

Según la tabla No. 2, para el Tercer Trimestre de 2019, se tiene que de los 5.436 PQRST, 36 casos fueron anulados en el sistema de gestión documental, quedando un total de 5.400 asuntos, de los cuales el 51.31% fueron finalizados en el sistema mencionado.

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	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
DAR SUR OCCIDENTE	315	699	150	2	3		1169
DAR SUR ORIENTE	134	280	77				491
DAR CENTRO NORTE	142	260	80	2			484
DAR CENTRO SUR	167	233	54		1		455
DAR PACIFICO OESTE	14	113	5				132
DAR PACIFICO ESTE	152	301	111				564
DAR NORTE	184	144	42			1	371
DAR BRUT	146	182	30		1		359
DEPENDENCIAS CENTRALES	36	1317	50	2	3	3	1411
Total general	1.290	3.529	599	6	8	4	5.436

Fuente: ARQUilities–



Fuente: ARQUilities–

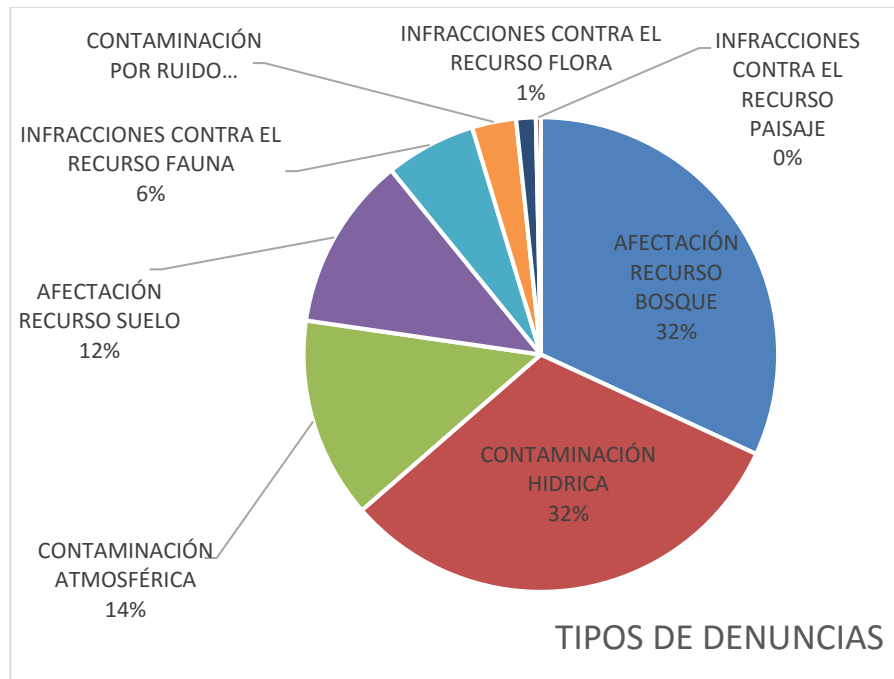
La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC se encuentra organizada territorialmente en ocho (8) Direcciones Ambientales Regionales: DAR BRUT, DAR Centro Norte, DAR Centro Sur, DAR Norte, DAR Pacífico Este, DAR Pacífico Oeste, DAR Suroccidente y DAR Suroriente, esto con la finalidad de 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 Tercer Trimestre de 2019, en donde se evidencia la recepción total de **5.436** PQRSDT (incluyendo los 36 anulados), siendo la DAR Suroccidente la que mayor No. de solicitudes recibió con un total de **1.169** equivalente al **22%**, seguida de las Dependencias Centrales con un total de **1.411**, equivalente al **26%**

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

TIPO DENUNCIA	No de casos	%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	191	31,89%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	190	31,72%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	82	13,69%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	71	11,85%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	37	6,18%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	18	3,01%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	8	1,34%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	2	0,33%
Total general	599	100,00%

Fuente: ARQUilities-



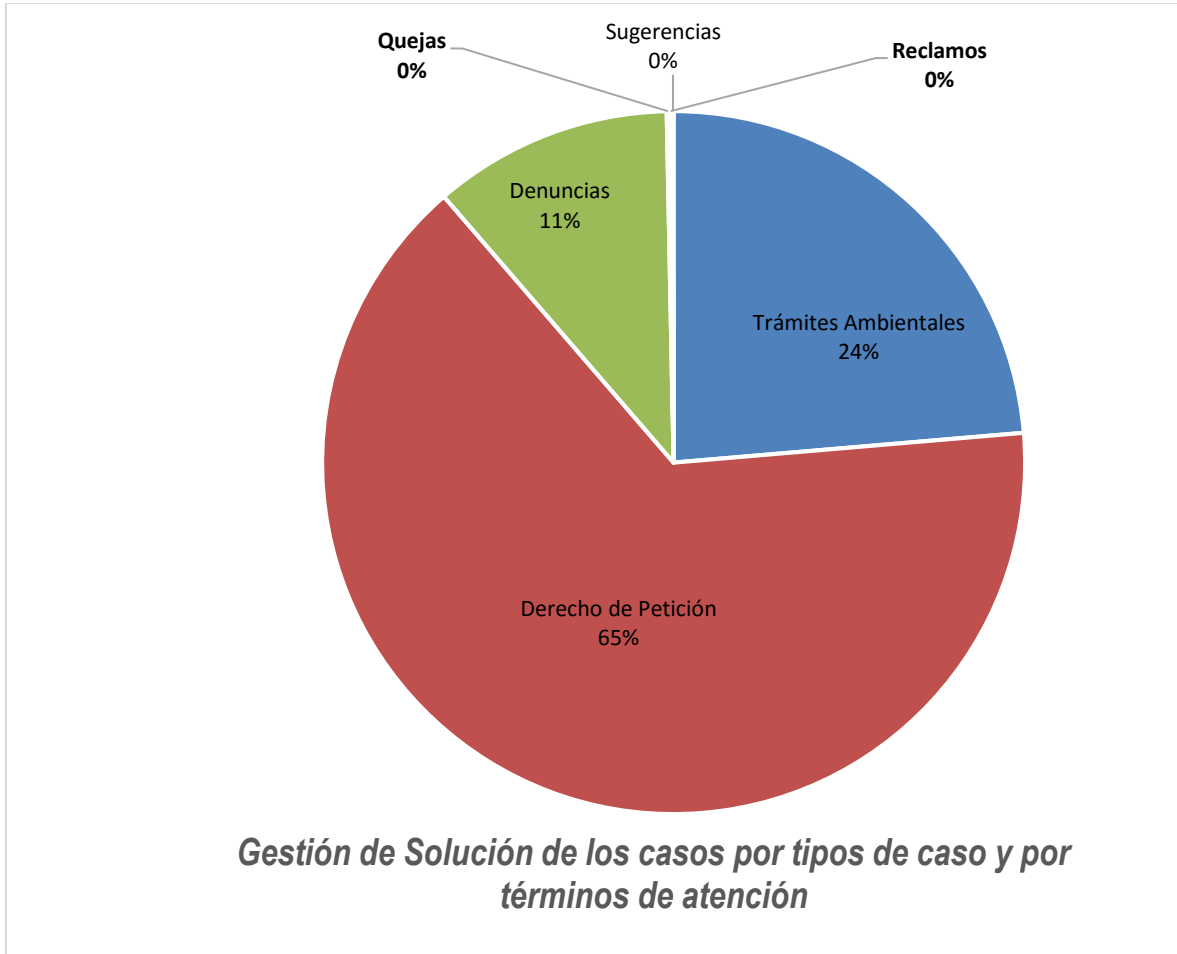
Fuente: ARQUutilities-

De las Denuncias contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, las más presentadas corresponden en un **31.89%** a la afectación del recurso bosque, seguida de un **31,72%** por la contaminación hídrica.

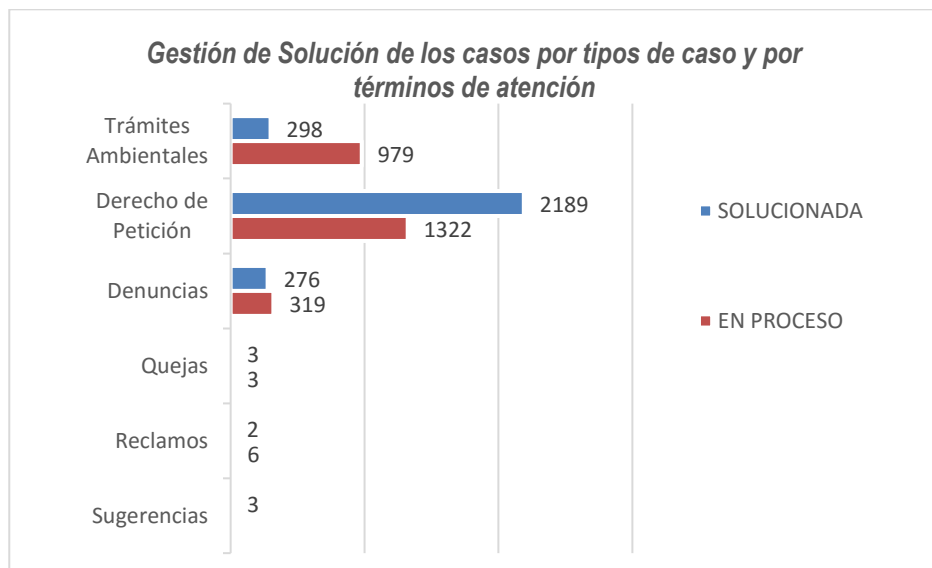
Tabla No.5. Solución de los casos por tipos de caso (PQRSD) y por términos de atención.

TIPO	SOLUCIONADA		EN PROCESO		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%		
Trámites Ambientales	298	10.75%	979	37.24%	1277	23.65%
Derecho de Petición	2189	79.00%	1322	50.29%	3511	65.02%
Denuncias	276	9.96%	319	12.13%	595	11.02%
Quejas	3	0.11%	3	0.11%	6	0.11%
Reclamos	2	0.07%	6	0.23%	8	0.15%
Sugerencias	3	0.11%		0.00%	3	0.06%
Total general	2771	100.00%	2629	100.00%	5400	100.00%

Fuente: ARQUutilities-



Fuente: ARQUtilities– verificar porcentajes



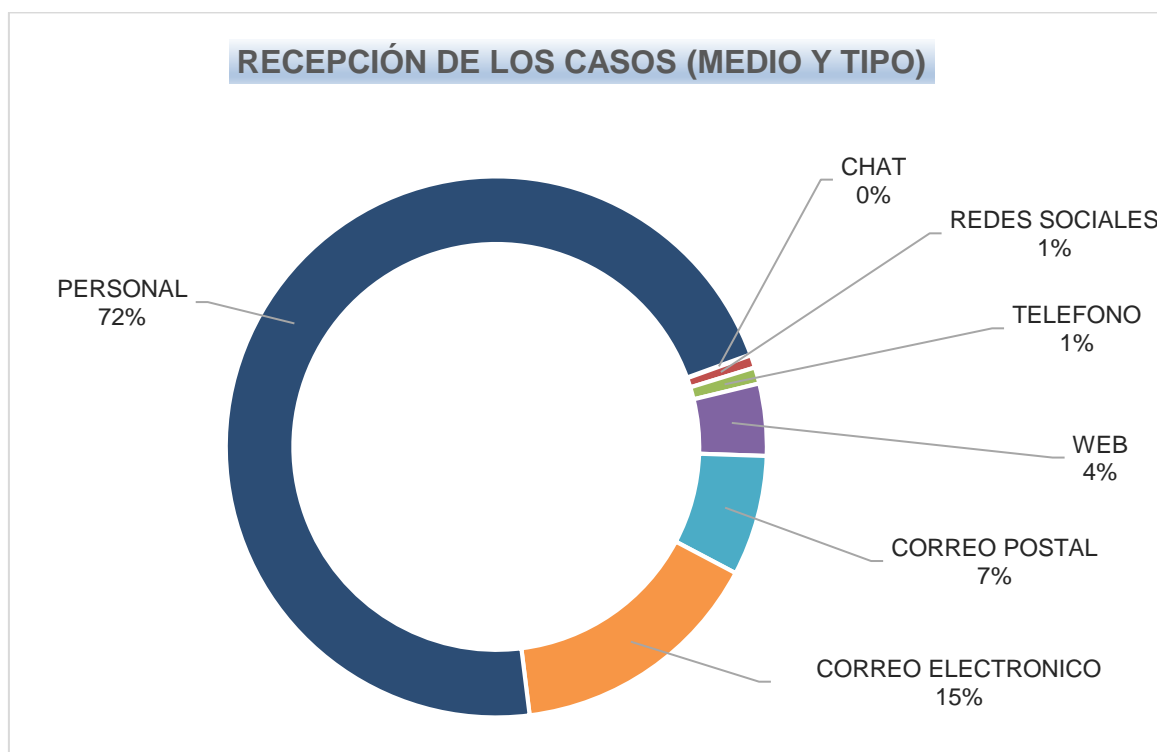
Fuente: ARQUtilities–

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 2019 ha resuelto un total de **2.771** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, de los **5.400** 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 **51.31 %** de casos recibidos.

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

Medio de Recepción	Trámites Ambientales	Derecho de Petición	Denuncias	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general
CHAT			3				3
REDES SOCIALES	1	21	18			1	41
TELEFONO	3	4	45	1			53
WEB	17	133	79		3	2	234
CORREO POSTAL	39	317	35				391
CORREO ELECTRONICO	78	634	112	3	4	1	832
PERSONAL	1152	2420	307	2	1		3882
Total general	1290	3529	599	6	8	4	5436

Fuente: ARUtilities–



Fuente: ARQUilities–

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 **5.436** peticiones, **3882** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **72%**.

El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRSD, corresponde al correo institucional: atencionalusuario@cvc.gov.co, con un **15%**, con un total de **832** casos.

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

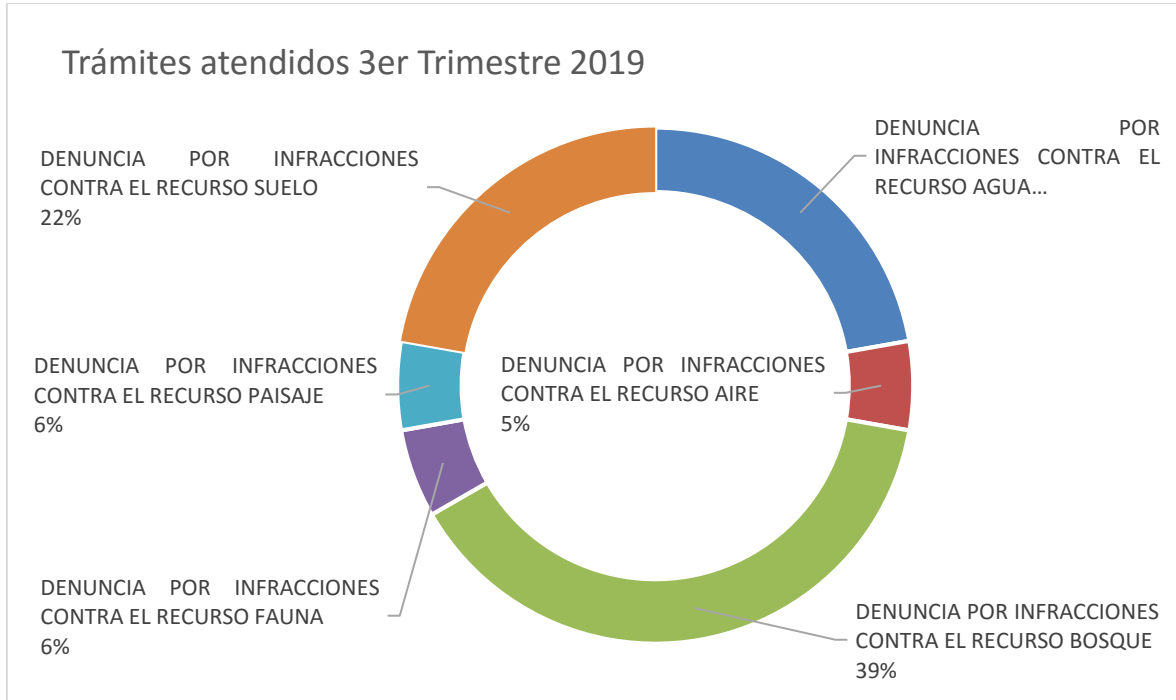
La Secretaría General, cuenta con un funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano, quien es el encargado de atender de forma personalizada a los ciudadanos que requieran de asesorías con respecto a las distintas peticiones y demás requerimientos, el cual se encuentra ubicado en el edificio principal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

Para el Tercer Trimestre de 2019, de las 599 Denuncias recibidas, se puede observar en la Tabla No. 7 que **18** denuncias fueron atendidas por el Profesional Especializado, **10** de forma telefónica y **8** presencial.

Tabla No. 7 RADICADOS POR EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO

TRAMITE	PERSONAL	TELEFONO	Total
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA		4	4
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AIRE	1		1
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	2	5	7
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	1		1
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	1		1
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO SUELO	3	1	4
TOTAL	8	10	18

Fuente: ARQUilities/2019



Fuente: ARQUtilities-

OTRAS ATENCIONES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES Y CHAT CORPORATIVO

La Secretaría General de la Corporación se encarga de liderar la administración del chat corporativo y las redes sociales que sirven como plataforma para que los ciudadanos puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias ante la CVC. En este sentido, es importante destacar que la mayoría de las atenciones que se llevan a cabo a través de estos espacios no se radican en el sistema de gestión documental interno, ya que su respuesta se da de forma inmediata a través de la red que se recibió.

Como entidad se reconoce la importancia que con los días cobran estas plataformas y que facilitan el relacionamiento con los ciudadanos. Así, durante el tercer trimestre de 2019 se tuvo la oportunidad de atender la siguiente cantidad de personas.

Tabla No. 8. Número de atenciones por cada red social

Medio de Recepción	Número de Ciudadanos Atendidos		
	Julio	Agosto	Septiembre
Chat Corporativo	626	611	673
Facebook	26	41	48
Twitter	20	29	41
Instagram	21	31	76
Total Parcial	693	712	838
Total General	2.243		

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

El chat corporativo sigue siendo un canal de atención que va en aumento mes a mes, ya que facilita la comunicación directa y permite a la Corporación entregar respuestas oportunas a quienes las solicitan.

De igual forma, se observa que es ascendente el número de solicitudes hechas por los ciudadanos a través de los perfiles en Instagram, Facebook y Twitter. Con respecto al trimestre anterior las atenciones realizadas mediante las redes sociales aumentaron en 89 casos.

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 se recibió una petición fundamentada en la Ley 1712 de 2014.

Para el Tercer Trimestre del 2019, se recibieron un total de 283 Derechos de Petición de Información, y no ha habido ninguna negación en cuanto al acceso a la información solicitada. Se trasladaron a otras entidades un total de 9 Derechos de Peticiones recibidas. Ingresar la información

De las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, que aparecen radicadas en el Sistema de Gestión Documental (Gestión de trámites) –Aplicativo ARQ Utilities, **5.436** radicados, sin incluir los **36** tramites anulados y los **1606** casos pendientes no vencidos, de un total de **3.794** tramites, **1809** asuntos fueron finalizados dentro del tiempo equivalente a un **47.68%**.

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 2019, se reportaron por diferentes canales un total de 599 casos, de los cuales la infracción que más se radicó fue la Afectación del Recurso Bosque con 191 trámites, seguida de la Contaminación Hídrica, con un total de 190 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) 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 colige que la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca en cumplimiento de la atención a las **PQRS**, 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 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.
- 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.
- Socialización contante 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.
- Seguir brindando la 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.