

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDT

CUARTO 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 Septiembre al 31 de Diciembre 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 Cuarto 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 (PQRSST), 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.

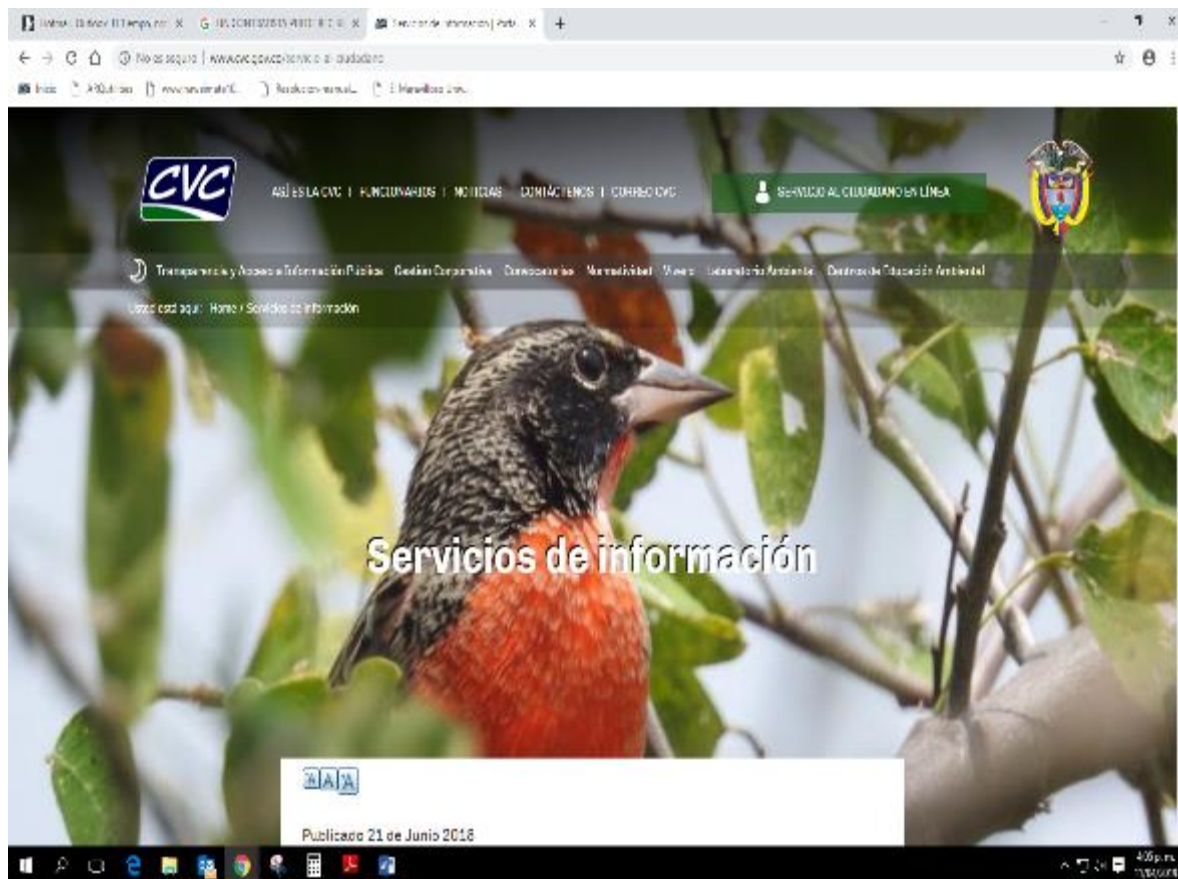
DAR SUROCCIDENTE

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.

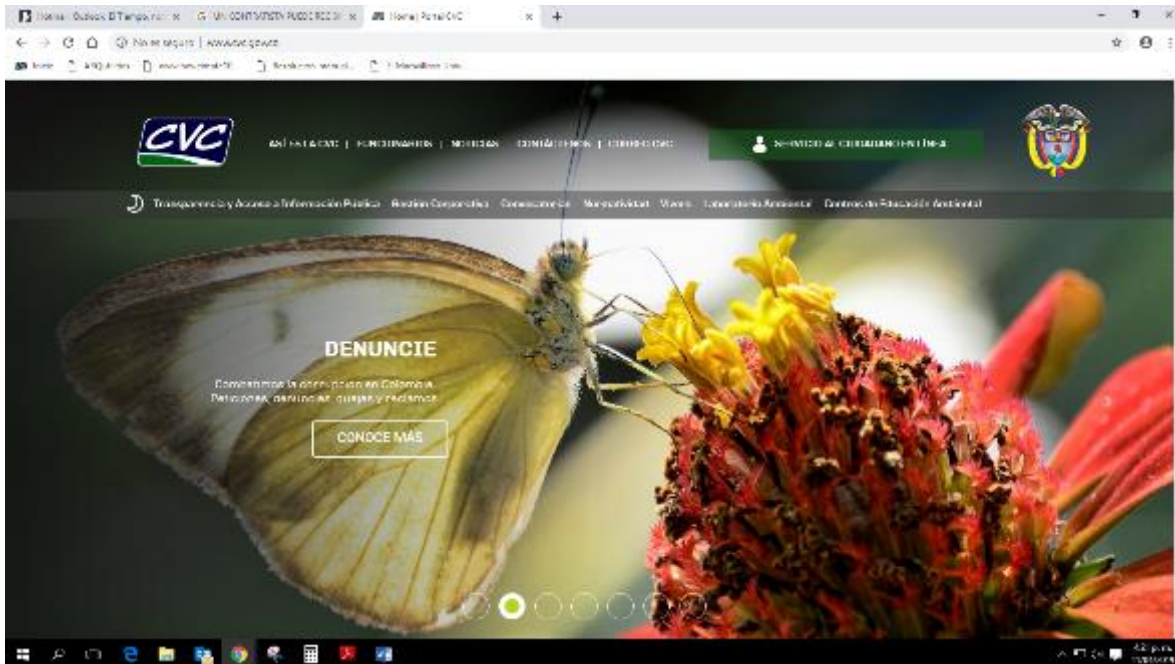


The screenshot shows a web browser window displaying the CVC website. The page title is "Registro Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia (PQRSD)". Below the title, there is a brief description in Spanish: "Estamos para escucharte! Contáctanos por chat o redes sociales si consideras que la información que necesitas no es una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia." Below this text are social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, 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" (file upload area with "Seleccionar archivos" and "Archivos adjuntos" buttons), "Utilización del proyecto, obra o actividad" (with "Dirección" and "Ciudad" dropdowns), and "Solicitante" (text input). A green button labeled "Otras peticiones" is at the bottom of the form. A message at the bottom of the form reads "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 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 Cuarto Trimestre de 2019, se finalizaron con resolución un total de mil doscientos (**1237**) solicitudes, incluyendo todas las vigencias de las cuales la Dirección Ambiental Regional Suroccidente logró el mayor volumen, con **330** resoluciones, Respecto a Trámites Ambientales que fueron finalizados sin Auto de Archivo tenemos un total de Cuatrocientos ochenta y dos (**482**) asuntos, siendo las DAR Norte con Ciento doce (**112**) radicados y la DAR Centro Norte con Ciento cinco (**105**) casos, las de mayor número con Actos Administrativos expedidas. 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 Cuatrocientos cuarenta y un (**441**) solicitudes, siendo la Dirección Ambiental Regional Norte la que resolvió más casos con un total de Ciento diez (**110**).

Tabla 1. Estadísticas de Trámites Ambientales

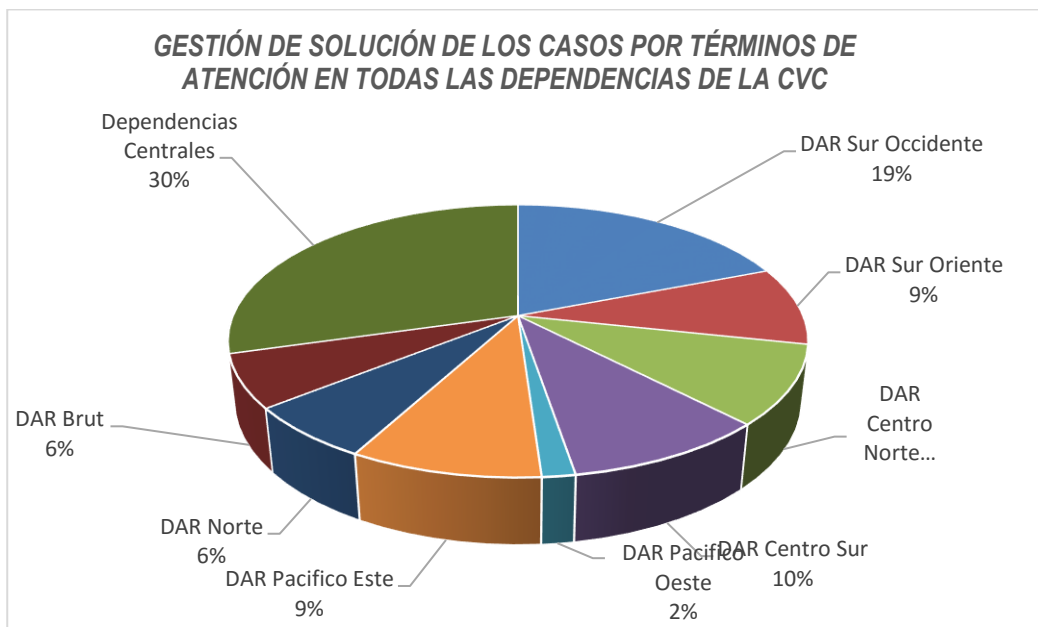
Etiquetas de fila	Suma de No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas) 4to trimestre 2019	Suma de No. de trámites ambientales finalizados con resolución de todas las vigencias	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo 4to trimestre 2019	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados por gestión del riesgo 4to trimestre 2019
D.A.R. BRUT	68	139	46	36
D.A.R. CENTRO - NORTE	129	134	105	104
D.A.R. CENTRO - SUR	121	216	73	67
D.A.R. NORTE	135	93	112	110
D.A.R. PACIFICO - ESTE	64	163	39	15
D.A.R. PACIFICO - OESTE	4	16	2	0
D.A.R. SUROCCIDENTE	129	300	83	87
D.A.R. SURORIENTE	52	176	22	22
Total general	702	1237	482	441

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	90	6,34%	151	17,93%	329	26,86%	249	34,20%		0,00%	819	19,09%
DAR Sur Oriente	93	6,55%	113	13,42%	143	11,67%	48	6,59%	1	1,32%	398	9,28%
DAR Centro Norte	204	14,37%	86	10,21%	96	7,84%	16	2,20%		0,00%	402	9,37%
DAR Centro Sur	113	7,96%	82	9,74%	183	14,94%	33	4,53%	2	2,63%	413	9,62%
DAR Pacifico Oeste	38	2,68%	12	1,43%	16	1,31%	1	0,14%		0,00%	67	1,56%
DAR Pacifico Este	84	5,92%	87	10,33%	143	11,67%	69	9,48%	4	5,26%	387	9,02%
DAR Norte	151	10,63%	51	6,06%	66	5,39%	4	0,55%		0,00%	272	6,34%
DAR Brut	81	5,70%	48	5,70%	113	9,22%	24	3,30%	4	5,26%	270	6,29%
Dependencias Centrales	566	39,86%	212	25,18%	136	11,10%	284	39,01%	65	85,53%	1263	29,43%
Total general	1420	100,00%	842	100,00%	1225	100,00%	728	100,00%	76	100,00%	4291	100,00%

Fuente: ARQUutilities–2019



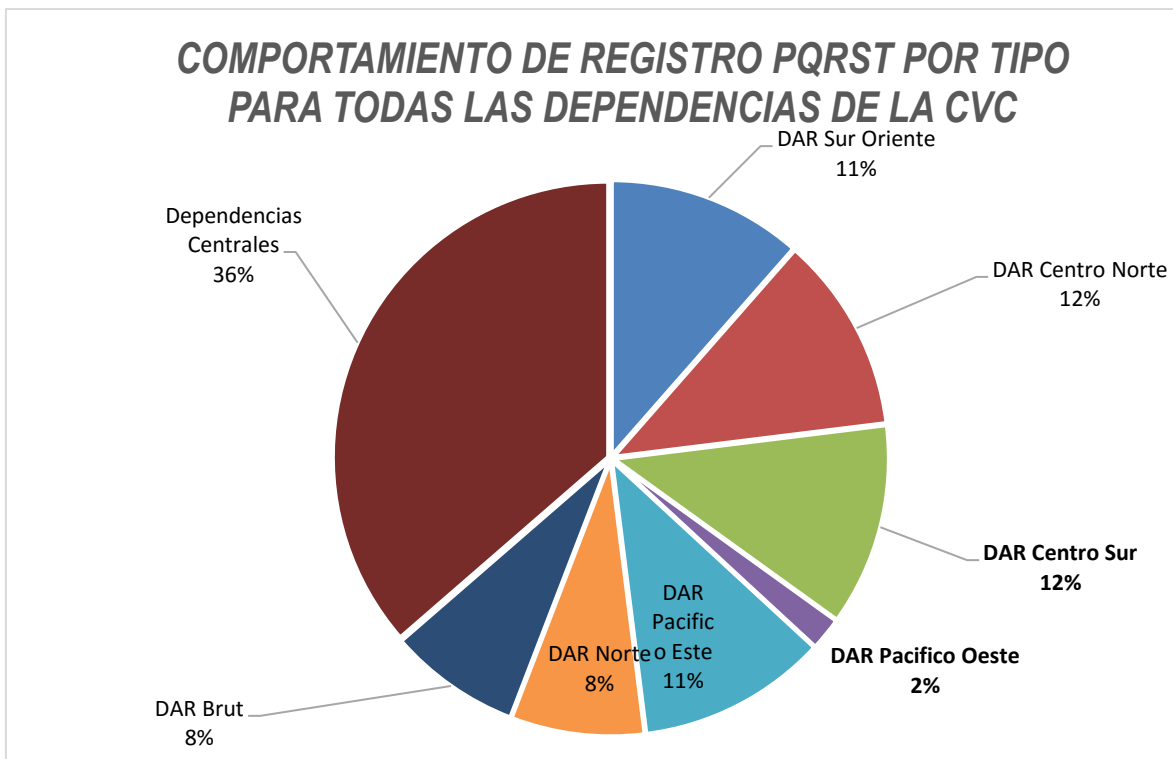
Fuente: ARQUutilities–2019

Del total de los **4291 PQRSDT**, el **52.71%** de ellos se han finalizado dentro de este Cuarto Trimestre de 2019.

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	259	456	101	1	2	0	819
DAR Sur Oriente	113	228	56	1	0	0	398
DAR Centro Norte	148	207	47	0	0	0	402
DAR Centro Sur	185	202	26	0	0	0	413
DAR Pacifico Oeste	6	56	5	0	0	0	67
DAR Pacifico Este	115	223	49	0	0	0	387
DAR Norte	131	119	22	0	0	0	272
DAR Brut	111	137	22	0	0	0	270
Dependencias Centrales	19	1188	44	2	6	4	1263
Total general	1.087	2.816	372	4	8	4	4.291

Fuente: ARQUilities–2019



Fuente: ARQUilities–2019

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 Sureste, 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.

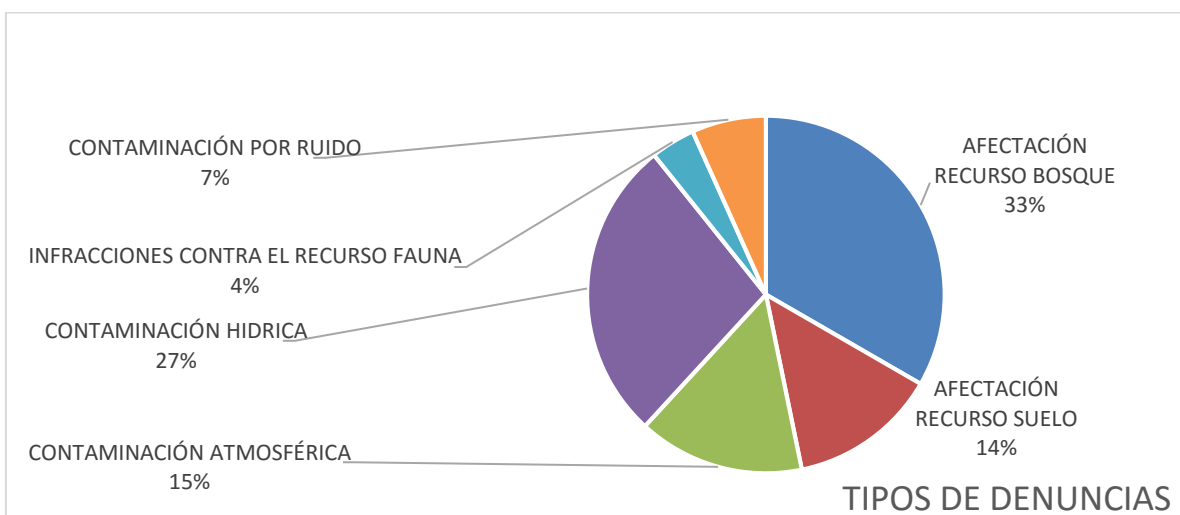
La Tabla No. 3 refleja los resultados obtenidos para el Cuarto Trimestre de 2019, en donde se evidencia la recepción de **3.028 PQRSDT** ante las Direcciones Ambientales Regionales, que corresponden al **70.56 %** del total **4.291** solicitudes radicadas.

Para las áreas centrales de la Corporación, se recibieron en total **1.263** PQRSDT, lo que corresponde al **29.43%** de los casos presentados.

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

TIPO DENUNCIA	No de casos	%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	124	33,33%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	50	13,44%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	56	15,05%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	102	27,42%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	15	4,03%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	25	6,72%
Total general	372	100,00%

Fuente: ARQUilities–2019



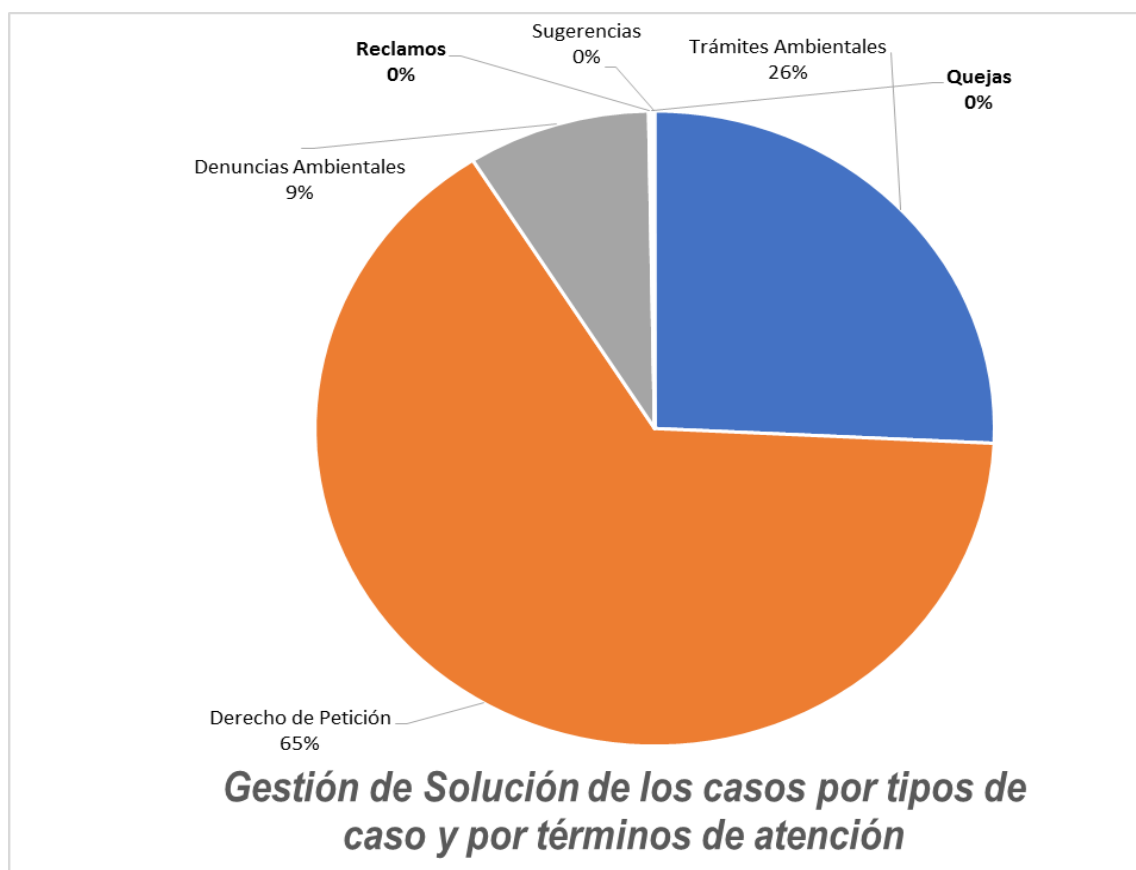
Fuente: ARQUilities–2019

De las Denuncias contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, las más presentadas corresponden en un **33%** a la contaminación del recurso Bosque, seguida de un **27.42%** por la contaminación hídrica.

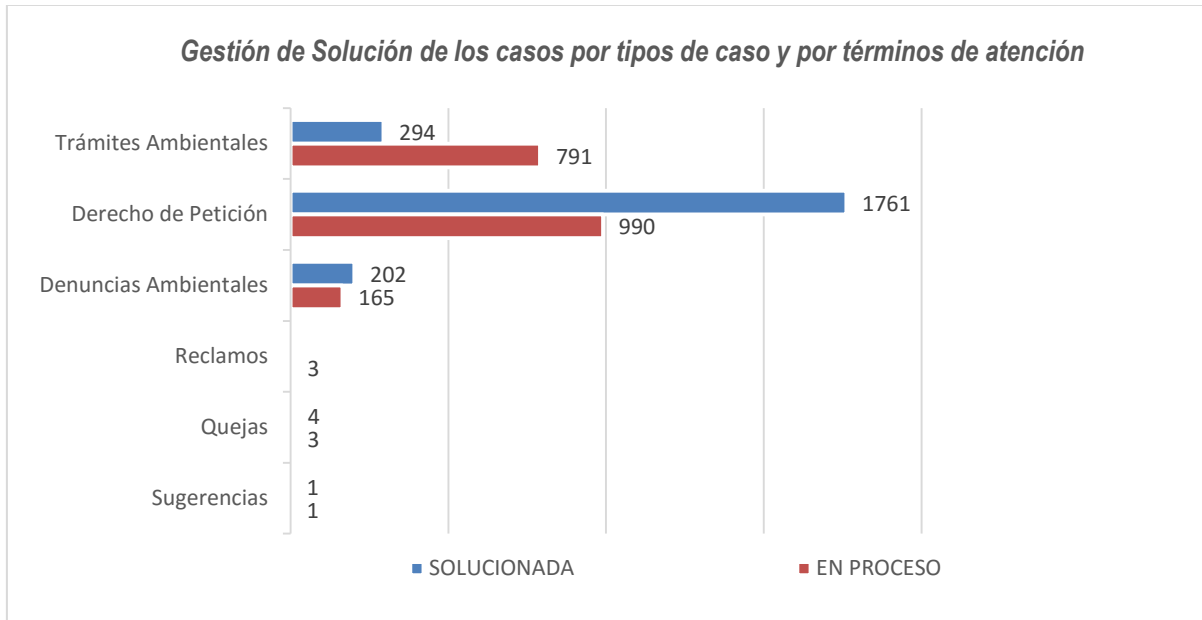
Tabla No.5. Solución de los casos por tipos de caso (PQRSD) y por términos de atención.

TIPO	SOLUCIONADA		EN PROCESO		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%		
Trámites Ambientales	294	13,00%	791	40,50%	1085	25,74%
Derecho de Petición	1761	77,85%	990	50,69%	2751	65,27%
Denuncias Ambientales	202	8,93%	165	8,45%	367	8,71%
Reclamos		0,00%	3	0,15%	3	0,07%
Quejas	4	0,18%	3	0,15%	7	0,17%
Sugerencias	1	0,04%	1	0,05%	2	0,05%
Total general	2262	100,00%	1953	100,00%	4215	100,00%

Fuente: ARQUutilities–2019



Fuente: ARQUutilities–2019



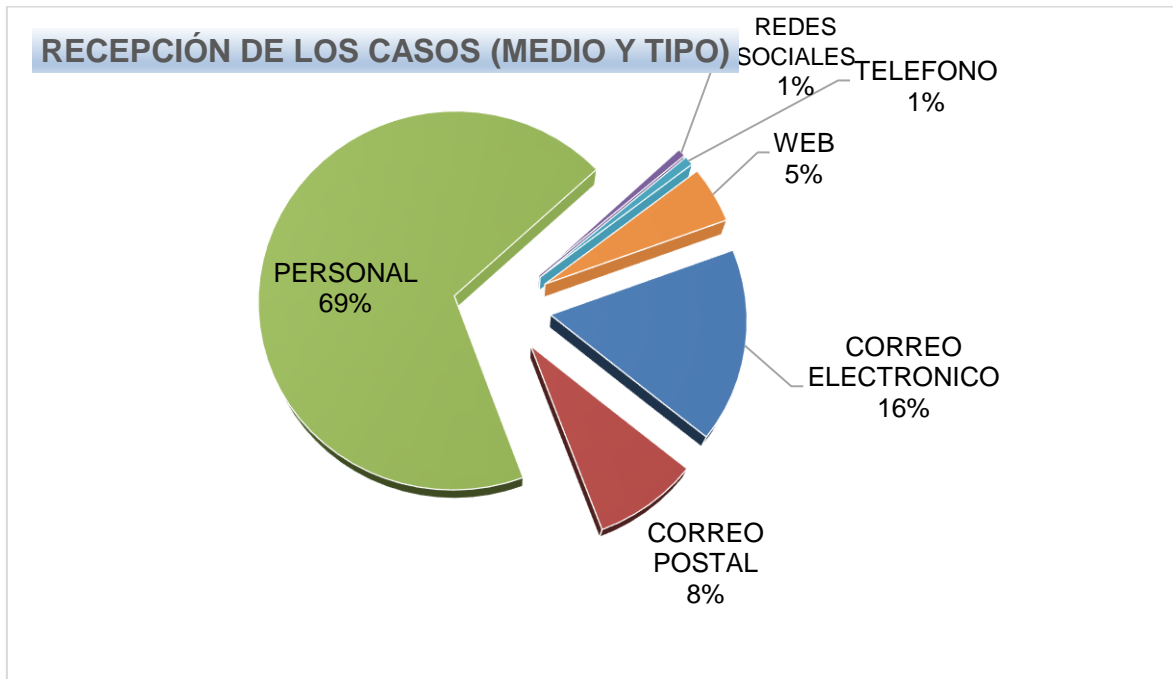
Fuente: ARQUtilities–2019

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 Cuarto Trimestre de 2019 se han resuelto un total de **2.262** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, de los **4.215** 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 **53.66%** 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
CORREO ELECTRONICO	54	584	62	1	2	2	705
CORREO POSTAL	44	290	29				363
PERSONAL	969	1788	192		3		2952
REDES SOCIALES	2	15	12				29
TELEFONO	5	2	27				34
WEB	13	137	50	3	3	2	208
Total general	1087	2816	372	4	8	4	4291

Fuente: ARQUtilities–2019



Fuente: ARQUilities–2019

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 **4.291** peticiones, **2.952** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **68.8%**.

El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRSD, corresponde al correo institucional: atencionalusuario@cvc.gov.co, con un **16.42%**, con un total de **705** 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 Cuarto Trimestre de **2019**, se puede observar que de un total de **28** denuncias recibidas, **19** de éstas fueron radicadas de forma presencial, lo que logra evidenciar que éste es el canal preferencial para presentar las denuncias.

Tabla No. 7 RADICADOS POR EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO

TRÁMITE	PERSONAL	TELEFONO	TOTAL GENERAL
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	8	2	10
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	1	1	2
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO SUELO	1	1	1
POR RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRASPLANTE O ERRADICACIÓN DE ARBOLES AISLADOS	9	3	15
TOTAL GENERAL	19	7	28

OTRAS PETICIONES ATENDIDAS EN LÍNEA EN REDES SOCIALES Y CHAT CORPORATIVO

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca ha fortalecido la atención de PQRSD mediante el chat corporativo y las redes sociales. Actualmente, la entidad da el tratamiento que se requiere a todas las solicitudes que se reciben por estas plataformas digitales, cuyas características facilitan el relacionamiento con los ciudadanos.

En este sentido, se debe destacar que la mayoría de las atenciones que se realizan en estos espacios no se radican en el sistema de gestión documental interno, ya que su respuesta se da de forma oportuna a través de la red que se recibió.

La tabla que se presenta a continuación expone las atenciones realizadas a través del chat corporativo y las redes sociales durante el cuarto trimestre de 2019:

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

Medio de Recepción	Número de Ciudadanos Atendidos		
	Octubre	Noviembre	Diciembre
Chat Corporativo	587	460	228
Facebook	37	15	35
Twitter	35	6	34
Instagram	42	26	21
Total Parcial	701	507	318
Total General	1.526		

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

Gracias a sus características de oportunidad y facilidad en la comunicación, el chat corporativo se mantiene como un canal de atención preferido por los ciudadanos. Por otra parte, se destaca que los ciudadanos continúan realizando sus solicitudes en nuestros perfiles de Instagram, Facebook y Twitter, situaciones que nos permiten fortalecer los vínculos con la ciudadanía.

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 Cuarto Trimestre del 2019, Se trasladaron a otras entidades un total de 14 Derechos de Petición y no ha habido ninguna negación en cuanto al acceso a la información solicitada.
- 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 2019, el **53.66%** de ellos se han finalizado satisfactoriamente en el citado aplicativo, según el informe generado del 1 de Septiembre al 31 de Diciembre.
- 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 2019, se reportaron por diferentes canales un total de **372** casos, de los cuales la infracción que más se radicó fue la Afectación del Recurso Bosque con **124** trámites, seguida de la afectación al Recurso agua, con un total de **102** 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 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 2019, 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.