

# INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDT

## PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2021

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 de la vigencia 2021, presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales - PQRSDT recibidas y atendidas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 enero al 31 de marzo de 2021.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015), a fin de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión durante el primer Trimestre de 2021, 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 también se mide los tiempos de respuesta conforme a la norma, la respuesta efectiva e idónea que se entrega al Ciudadano, para que de esta manera se cuantifique y cualifique 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.

## 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.

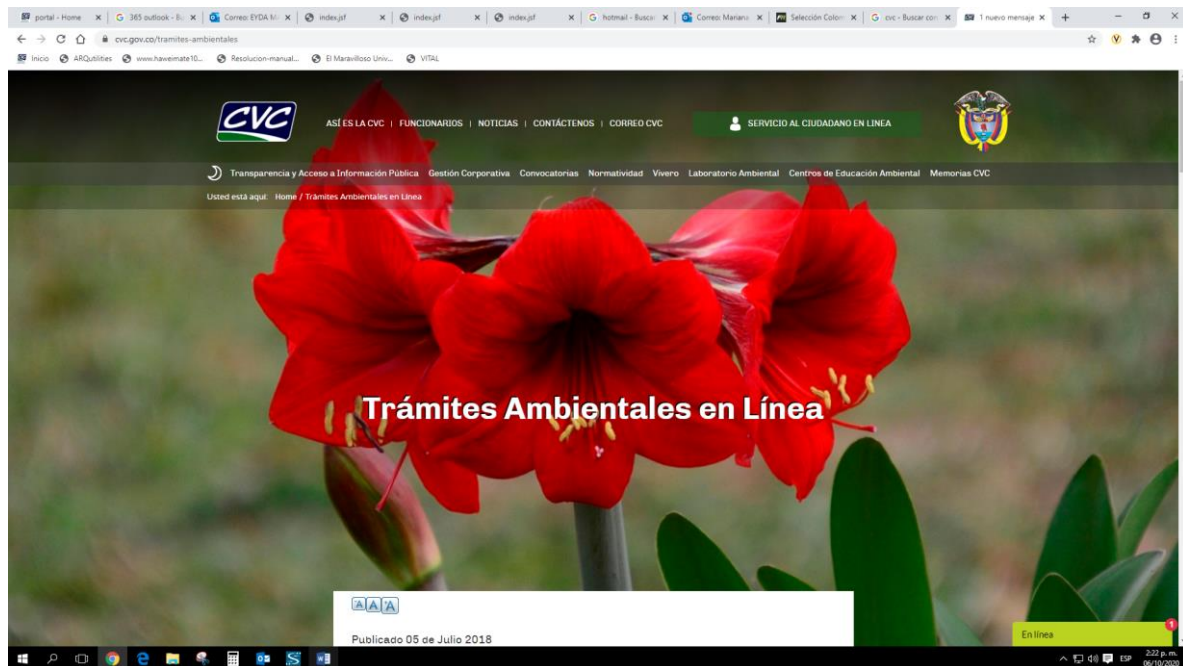
## DAR SUROCCIDENTE

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

Teléfono: 3310100 – 6206600.

## 2. CANALES ELECTRÓNICOS:

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, Denuncias y 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, sugerencia, denuncia, el interesado puede acceder al formulario WEB de PQRDS, a través del siguiente enlace o link: <https://cvc-pqrweb.argbs.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<sup>1</sup>, el interesado puede acceder al formulario WEB de TRÁMITES, a través del siguiente enlace: <https://cvc-qrweb.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 trámites, proyectos y servicios que lidera la Entidad, así como para presentar sus PQRSDT. Estos medios son:

- Redes sociales: TWITTER @CvcAmbiental; FACEBOOK: @CVCambientalValle; INSTAGRAM: @cvc\_ambiental.
- Chat institucional está 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://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/consultar.xhtml?tipo=PQRD>

Para la realización de notificaciones judiciales<sup>2</sup>, las Altas Cortes, los tribunales y juzgados, podrán acceder al buzón al correo electrónico [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, estas 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.

**3. 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 las Direcciones Ambientales Regionales a través de su teléfono fijo.

### **LINEAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> Ley 1437 de 2011 -Artículo 197. Dirección electrónica para efectos de notificaciones.



- ❖ 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, medio de comunicación que le permite a cualquier ciudadano 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 Primer Trimestre de 2021, se finalizaron con resolución un total de **278** solicitudes, incluyendo todas las vigencias, de las cuales la Dirección Ambiental Regional Norte logró el mayor volumen, con **66** resoluciones, respecto a los Trámites Ambientales que fueron finalizados sin Auto de Archivo, tenemos un total de **185** casos, siendo la DAR Norte, la de mayor productividad con un total de **59** solicitudes, 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 **183** solicitudes, siendo la Dirección Ambiental Regional Norte la que resolvió más casos con un total **57**.

**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	29	5	6
D.A.R. CENTRO - NORTE	29	55	28	28
D.A.R. CENTRO - SUR	50	40	46	46
D.A.R. NORTE	66	33	59	57
D.A.R. PACIFICO - ESTE	7	22	7	7
D.A.R. PACIFICO - OESTE	1	2	0	0
D.A.R. SUROCCIDENTE	38	64	38	37
D.A.R. SURORIENTE	2	33	2	2
<b>Total general</b>	<b>201</b>	<b>278</b>	<b>185</b>	<b>183</b>

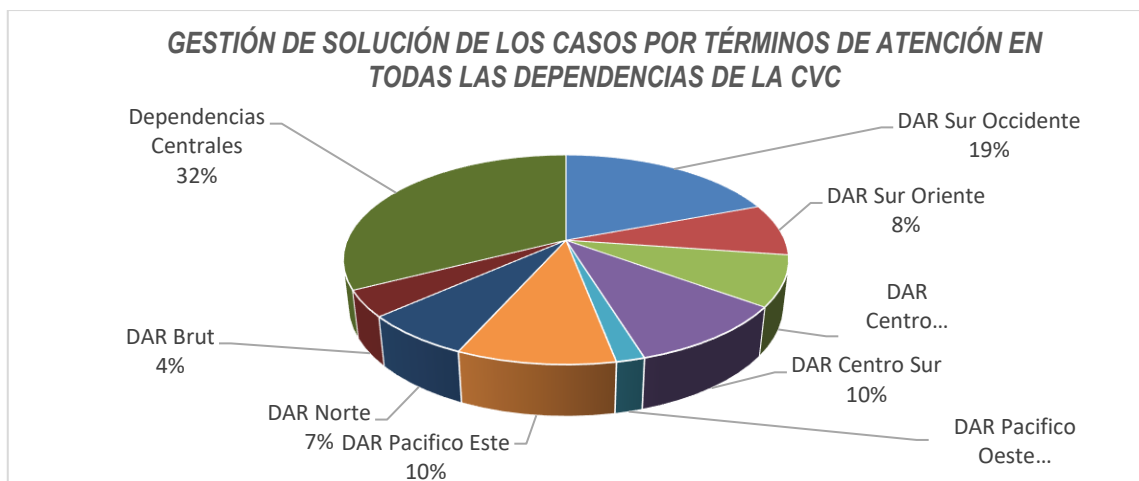


**Tabla No.2. Solución de los casos por términos de atención en cada una de las dependencias – PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Tramites Ambientales)**

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	261	14,02%	75	9,95%	637	25,34%	122	22,22%	6	13,95%	1101	19,24%
DAR Sur Oriente	60	3,22%	19	2,52%	292	11,61%	84	15,30%	3	6,98%	458	8,01%
DAR Centro Norte	180	9,67%	43	5,70%	190	7,56%	29	5,28%	3	6,98%	445	7,78%
DAR Centro Sur	209	11,23%	40	5,31%	310	12,33%	23	4,19%	2	4,65%	584	10,21%
DAR Pacifico Oeste	57	3,06%	7	0,93%	27	1,07%	9	1,64%		0,00%	100	1,75%
DAR Pacifico Este	186	9,99%	33	4,38%	306	12,17%	27	4,92%	3	6,98%	555	9,70%
DAR Norte	162	8,70%	10	1,33%	195	7,76%	17	3,10%	3	6,98%	387	6,76%
DAR Brut	37	1,99%	5	0,66%	146	5,81%	41	7,47%	3	6,98%	232	4,06%
Dependencias Centrales	709	38,10%	522	69,23%	411	16,35%	197	35,88%	20	46,51%	1859	32,49%
<b>Total general</b>	<b>1861</b>	<b>100,00%</b>	<b>754</b>	<b>100,00%</b>	<b>2514</b>	<b>100,00%</b>	<b>549</b>	<b>100,00%</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	<b>5721</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ARQUilities-

Del total de los **5.721** de PQRSDT radicadas (descontando las 43 anuladas), el **46.05%** de ellas se han finalizado dentro de éste primer trimestre de 2021.

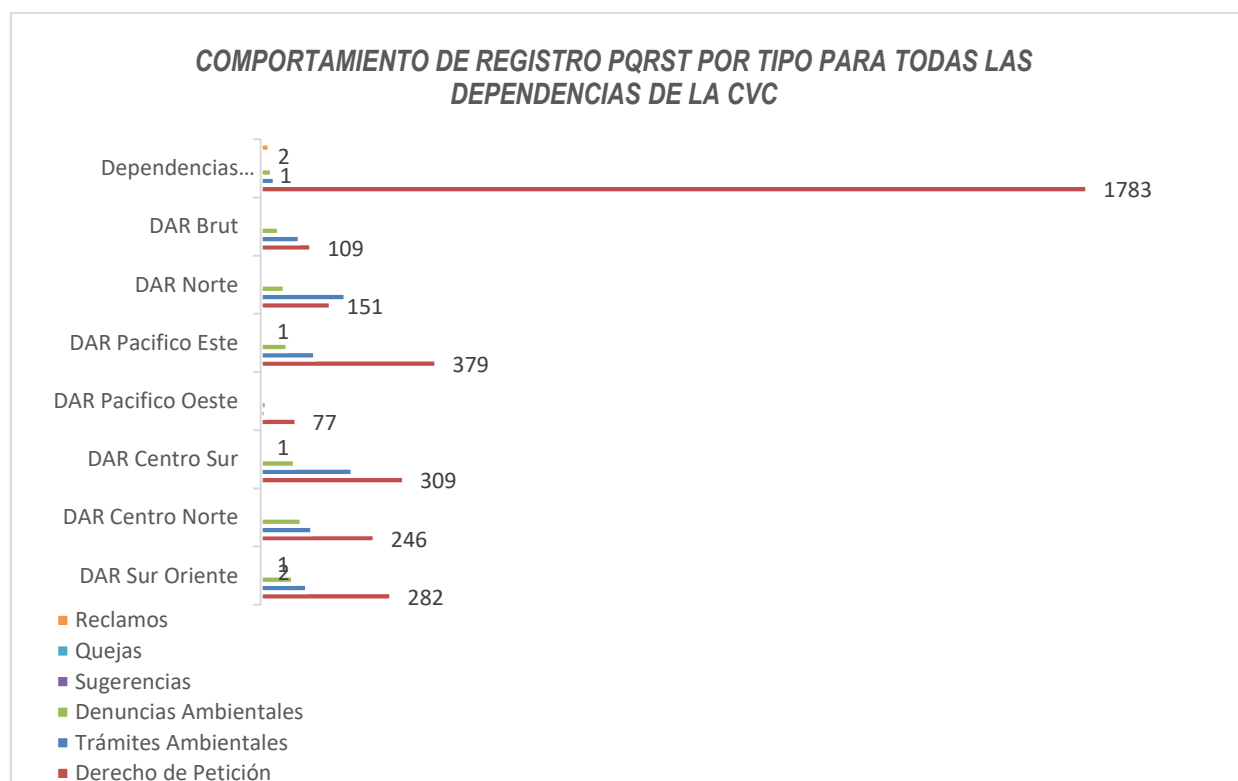


Fuente: ARQUilities-

**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	559	332	204	0	3	3	1101
DAR Sur Oriente	282	100	70	2	1	3	458
DAR Centro Norte	246	111	88	0	0	0	445
DAR Centro Sur	309	198	74	0	1	2	584
DAR Pacifico Oeste	77	10	13	0	0	0	100
DAR Pacifico Este	379	117	58	0	1	0	555
DAR Norte	151	183	52	0	0	1	387
DAR Brut	109	84	39	0	0	0	232
Dependencias Centrales	1783	30	24	1	2	19	1859
<b>Total general</b>	<b>3.895</b>	<b>1.165</b>	<b>622</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>5.721</b>

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 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, a través de los 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 a sus requerimientos.

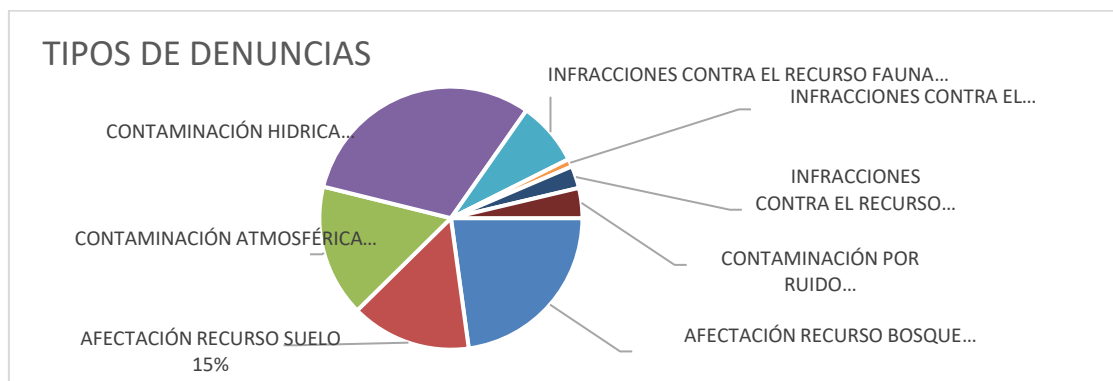
La Tabla No. 3 refleja los resultados obtenidos para el primer Trimestre de 2021, en donde se evidencia la recepción de **3.862 PQRSDT** ante las Direcciones Ambientales Regionales, que corresponden al **67.50 %** del total **5.721** solicitudes radicadas.

Para las áreas centrales de la Corporación, se recibieron en total **1.859 PQRSDT**, lo que corresponde al **32.50 %** de los casos presentados.

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

TIPO DENUNCIA	No de casos	%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	142	22,83%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	92	14,79%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	101	16,24%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	192	30,87%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	49	7,88%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	6	0,96%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	17	2,73%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	23	3,70%
<b>Total general</b>	<b>622</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ARQUilities-



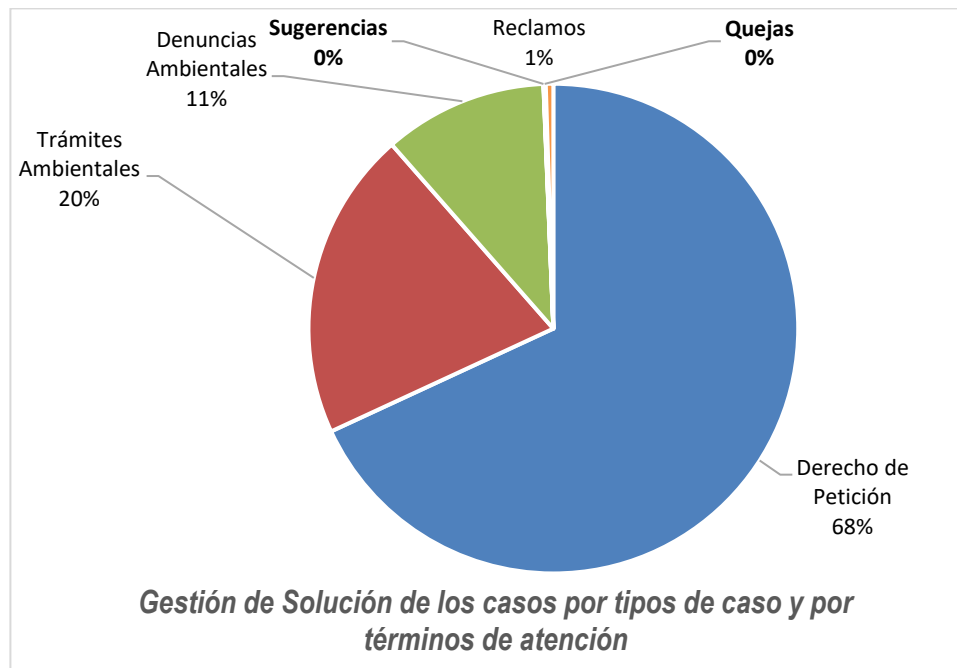
Fuente: ARQUilities-

De las Denuncias contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, las más presentadas corresponden en un **30.87%** a la afectación al Recurso Hídrico, seguida de un **22.83%** 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	2222	84,68%	1645	53,86%	3867	68,10%
Trámites Ambientales	204	7,77%	956	31,30%	1160	20,43%
Denuncias Ambientales	190	7,24%	424	13,88%	614	10,81%
Sugerencias	1	0,04%	0	0,00%	1	0,02%
Quejas	2	0,08%	6	0,20%	8	0,14%
Reclamos	5	0,19%	23	0,75%	28	0,49%
<b>Total general</b>	<b>2624</b>	<b>100,00%</b>	<b>3054</b>	<b>100,00%</b>	<b>5678</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ARQUilities-



Fuente: ARQUilities

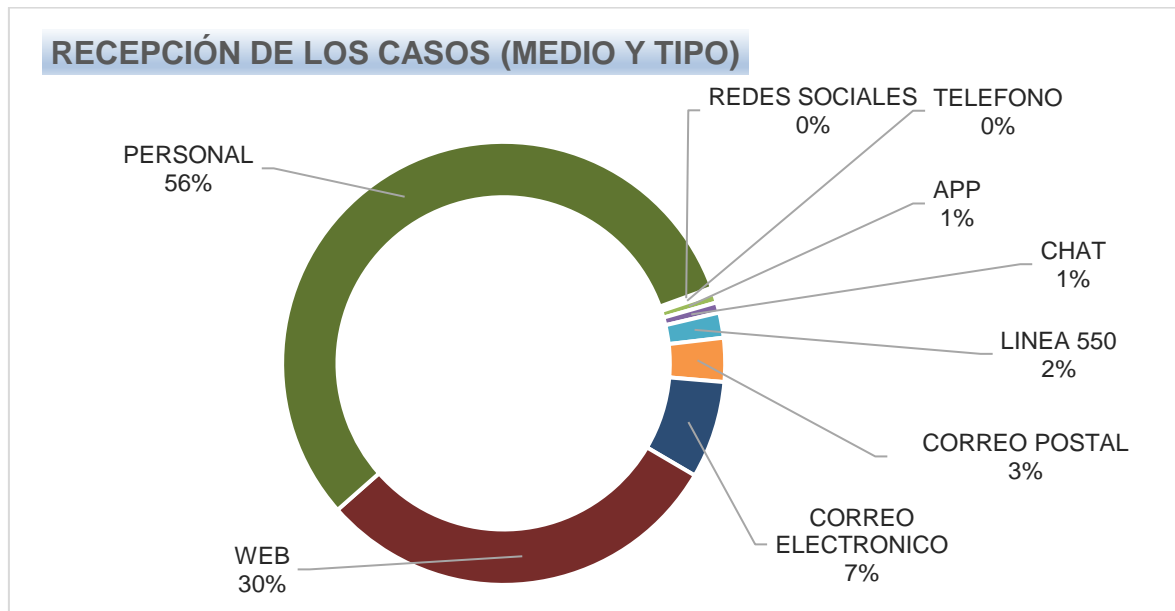
En cuanto a la Gestión de las peticiones por Tipo y por Términos de Atención, tenemos que en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC para el primer trimestre de 2021 se han resuelto un total de **2.624** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, de los **5.678** 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 **46.2%** 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	2	0	8	1	0	0	11
TELEFONO	2	0	13	0	0	0	15
APP	0	0	38	0	0	0	38
CHAT	37	0	6	0	0	0	43
LINEA 550	0	1	104	0	0	0	105
CORREO POSTAL	142	29	12	0	0	0	183
CORREO ELECTRONICO	363	20	22	0	1	0	406
WEB	1107	339	240	2	6	25	1719
PERSONAL	2242	776	179		1	3	3201
<b>Total general</b>	<b>3895</b>	<b>1165</b>	<b>622</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>5721</b>

Fuente: ARQUilities–



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 Distrito de Cali; pues de un total

de **5.721** solicitudes, **3.201** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **55.91%**.

El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRSD, corresponde a la página WEB con un total de **1.719** casos correspondiente al **30.04%**.

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

La Secretaría General de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca ha fortalecido mediante su grupo de Atención al Ciudadano, el trámite de PQRSDT a través de las redes sociales y el chat corporativo dispuesto en el portal web [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co). Este ejercicio ha permitido emplear las funcionalidades de dichos espacios virtuales para interactuar con las personas de una manera ágil y oportuna.

Es así como durante el primer trimestre de 2021 se atendieron 1.547 solicitudes mediante estas plataformas digitales. Es importante mencionar que las atenciones a las que se hace referencia no están registradas en el aplicativo ARQ Utilities debido a que su respuesta fue dada de manera directa e inmediata a través de las plataformas que fueron recibidas.

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

Medio de Recepción	Número de Ciudadanos Atendidos Enero, Febrero y Marzo de 2021
Chat Corporativo	1260
Redes Sociales	287
<b>Total General</b>	<b>1.547</b>

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano 2021

### 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 primer trimestre se encontró 1 resultado relacionado bajo el radicado No. 101162021.



- Para el primer trimestre del 2021, se trasladaron a otras entidades públicas un total de **20** Solicitudes correspondientes a Derechos de Petición.
- De las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, que aparecen radicadas en el Sistema de Gestión Documental – Aplicativo ARQ Utilities, para el Primer Trimestre de 2021, el **46.05%** se han finalizado en el citado aplicativo, según reporte del Grupo de Soporte Aplicativos de la Oficina de Tecnologías de la Información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 Enero al 31 de marzo de 2021.
- En cuanto a las denuncias presentadas ante la Corporación por actos contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, tenemos que para el Primer Trimestre de 2021, se reportaron por diferentes canales un total de **622** casos, de los cuales la infracción que más se denunció fue la afectación al Recurso Hídrico con **192** Radicados, seguida de la afectación al recurso bosque, con un total de **142** 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](http://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.
- La Corporación sigue apostando a posicionar las redes sociales y el chat corporativo como mecanismos para que los ciudadanos tengan un espacio virtual de radicación de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ambientales de una manera ágil, sencilla y oportuna. Este medio electrónico también permite una interacción más cercana entre el ciudadano y la entidad, pues le facilita a cualquier persona formular preguntas o hacer sugerencias en cuanto a algún servicio o trámite que brinde la corporación en el marco de sus competencias constitucionales y legales, las cuales son respondidas de forma inmediata por un funcionario asignado para tal fin, cumpliendo con ello lo regulado en la Ley 1755 de 2015, respecto a la formulación y respuestas de Derechos de Petición de carácter verbal.
- La naturaleza de las redes sociales y el chat corporativo permite crear un diálogo con los ciudadanos que asegura la correcta radicación de las PQRSDT que estos presentan ante la entidad.

## 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 a la atención de 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 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 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 legales 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.
- Continuar con la socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021 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.

- Se empleará el nuevo módulo denominado WFLAGIL del aplicativo ARQ Utilities, el cual permite el registro de todas las atenciones que se realizarán a través del chat corporativo y las redes sociales institucionales de la entidad.
- Se continuara con la difusión a través de los canales de comunicación de la CVC, el uso de las redes sociales y el chat corporativo como mecanismos de atención al ciudadano para la radicación de sus PQRSDT.