

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

2024-2027





Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 – 2027

Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, Secretaría General, Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027, Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia, Junio de 2024, Páginas 49, Tablas 6 y Diagramas 3.

Fotografía: 2024 Archivo CVC

Diseño de portada: Grupo de Comunicación Corporativa CVC

Publicado por:



**Carrera 56 No. 11-36
Teléfono: 6206600 Ext. 1202
Página Web: <http://www.cvc.gov.co>
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia**

Todos los derechos reservados. Se autoriza la reproducción y difusión del material contenido en este documento para fines educativos u otros fines no comerciales sin previa autorización de los titulares de los derechos de autor, siempre que se cite claramente la fuente. Se prohíbe la reproducción de este documento para fines comerciales.



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. GENERALIDADES.....	5
1.1.CONCEPTUALIZACIÓN.....	5
1.2.GRUPOS DE INTERÉS.....	6
2. MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL.....	9
3. OBJETIVOS	12
3.1. OBJETIVO GENERAL	12
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
4. ALCANCE	13
5. METODOLOGÍA.....	13
5.1. ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN VIGENCIAS ANTERIORES	14
5.2. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024 - 2027.....	24
5.3. IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	46
5.4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	47
BIBLIOGRAFÍA	48
ANEXO No. 1 COMPONENTES DE IMPLEMENTACIÓN	



INTRODUCCIÓN

Como máxima autoridad ambiental en el Departamento formulamos la estrategia de rendición de cuentas, la cual se entiende como un proceso permanentemente de información (transparencia, activa y pasiva); diálogo (contar, escuchar, consultar y actuar frente a la consulta) y responsabilidad (cumplimiento y respuesta) y contiene los parámetros y mecanismos para dar a conocer a la ciudadanía y demás actores públicos y privados, la gestión ambiental que adelanta la CVC en cuanto a la administración y protección de los recursos naturales renovables y el cumplimiento de las metas y objetivos trazados en el Plan de Acción 2024 – 2027.

Para el desarrollo de esta estrategia, se presenta la contextualización y la fundamentación normativa de la misma, los objetivos, el alcance y la metodología a implementar. Sobre este último punto, a partir del estado actual de la rendición de cuentas en lo que corresponde al cuatrienio 2020 al 2023, se formula el diseño de la estrategia, su implementación, seguimiento y evaluación.

Esta estrategia fue desarrollada con base en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) del Departamento Administrativo de la Función Pública, el documento Conpes 3654 de 2010 y las orientaciones en materia de rendición de cuentas fueron expedidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Territorial a todas las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, en el mes de abril del año 2024, para garantizar la promoción y protección del derecho a la participación democrática y las normas consagradas tanto en la Constitución Política de 1991, como en las Leyes y Decretos que lo regulen, modifiquen o deroguen.

Finalmente, la formulación de esta estrategia se enmarca en el desarrollo de la Política de Responsabilidad Social y Ambiental definida en el Manual de Buen Gobierno Corporativo adoptado por el Consejo Directivo de la CVC, mediante el Acuerdo No. 048 de 2020 y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2024 adoptado mediante la Resolución 0100 No. 0550-0070 del 2024.

1. GENERALIDADES

1.1. CONCEPTUALIZACIÓN

Por rendición de cuentas, se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo (Ley 1757 del 2015 artículo 48).

En este proceso se busca la transparencia en la gestión pública, y la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, generando condiciones de confianza y garantizando el ejercicio del control social sobre las actuaciones de las entidades del Estado.

El Documento Conpes No. 3654 del 12 de abril de 2010, ha definido la rendición de cuentas así:

“En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos⁹ informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos”¹.

¹ Departamento Nacional de Planeación, DNP, Documento Conpes 3654, POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS, Bogotá D.C., 2010, p. 13.



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

Como principios y elementos del proceso de rendición de cuentas, la Ley 1757 de 2015 plantea en el artículo 49 los siguientes:

Principios: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad.

Elementos: información, lenguaje comprensible al ciudadano, diálogo e incentivos.

Se tiene como principales características de la rendición de cuentas a saber:

- Es un espacio de interacción, comunicación, interlocución, deliberación y toma de decisiones entre los dos actores, esto es, Estado y demás grupos de interés, respecto a la obligación legal que tienen las entidades estatales de comunicar y explicar sobre la gestión que le fue encomendada constitucional y legalmente, y el control social que ejerce el otro actor frente a las acciones adelantadas.
- Se fortalece la transparencia del sector público, al definirse el concepto de responsabilidad de los servidores públicos y al garantizar a los ciudadanos el acceso a la información pública.
- Corresponde a una expresión del control social, en que el ciudadano formula peticiones de información, como parte de la evaluación de la gestión que hace este actor, las cuales son resueltas a través de un diálogo constructivo entre ciudadano-estado.
- Es una forma de participación ciudadana dentro del ciclo de la gestión pública.

1.2. GRUPOS DE INTERÉS

En aras de garantizar y fortalecer el proceso de rendición de cuentas y mejorar la atención al ciudadano, en especial el control social que ejercen sobre la gestión pública adelantada, se dispone a continuación de unos grupos de interés internos y externos, que nos permiten focalizar nuestra oferta institucional en términos de transparencia, objetividad, eficacia, eficiencia, buen gobierno e imparcialidad, buscando siempre un fortalecimiento que redunde en una mayor confianza de la comunidad y demás actores sociales y económicos.

Los Grupos de Interés se clasifican en:

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

1.2.1. Grupo de Interés Internos:

- Asamblea Corporativa.
- Consejo Directivo.
- Dirección General.
- Secretaría General.
- Oficina de Control Interno.
- Oficina Asesora Jurídica.
- Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Oficina de Tecnologías de la Información.
- Dirección Administrativa y de Talento Humano.
- Dirección Financiera.
- Dirección de Planeación.
- Dirección Técnica Ambiental.
- Dirección de Gestión Ambiental.
- Direcciones Ambientales Regionales, DAR: BRUT, Centro Norte, Centro Sur, Norte, Pacífico Este, Pacífico Oeste, Suroccidente y Suroriente.
- Sindicatos de Trabajadores.

1.2.2. Grupo de Interés Externos:

Entidades Públicas de control, vigilancia, seguimiento, fiscalización y de investigación (Punitiva):

- Procuraduría General de la Nación.
- Fiscalía General de la Nación.
- Contraloría General de la República.
- Contaduría General de la Nación.
- Defensoría del Pueblo.
- Personerías Distritales y Municipales.

Entidades públicas del Orden Nacional:

- Congreso de la República: Senado de la República y Cámara de Representantes.
- Altas Cortes, Tribunales y Juzgados.
- Ministerios.
- Institutos de Investigación adscritos y vinculados al Ministerio de ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

- Agencia Nacional de Minería.
- Agencia Nacional de Tierras
- Parques Nacionales Naturales de Colombia.
- Fuerzas Armadas.

1.2.3. Entidades públicas del Orden Territorial:

- Gobernación y demás entidades descentralizadas del orden departamental tales como: establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales, sociedades de economía mixta y empresas sociales del estado que estén vinculadas a ésta.
- Asamblea Departamental.
- Alcaldías Distritales y Municipales y demás entidades descentralizadas del orden municipal tales como: establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales, sociedades de economía mixta y empresas sociales del estado que estén vinculadas a estas.
- Fondos de Desarrollo Locales.
- Concejos Distritales y Municipales.
- Juntas de Administración Locales.
- Consejos de Juventud.

1.2.4. Organizaciones Sociales y Civiles:

- Ciudadanía.
- Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales, Asocars.
- Veedurías ciudadanas departamentales, distritales, municipales e indígenas o de cualquier naturaleza jurídica creadas para ejercer vigilancia sobre la gestión pública adelantada como parte del ejercicio de control social a que tienen derecho.
- Establecimientos educativos públicos y privados de educación formal preescolar, básica, media, secundaria, técnica, tecnológica, superior, no formal, informal, para personas con limitaciones físicas, sensoriales, psíquicas, cognitivas, emocionales o con capacidades intelectuales, para adultos, para grupos étnicos y para rehabilitación social.
- Asociaciones campesinas.
- Medios de comunicación tradicionales masivos tales como televisión, radio, prensa escrita (periódicos y revistas).
- Medios de comunicaciones digitales.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

- Organizaciones comunitarias, cívicas, profesionales, juveniles, sindicales, benéficas o de utilidad común no gubernamental, sin ánimo de lucro (artículo 141 de la Ley 136 de 1994).
- Personas naturales o jurídicas que de manera temporal o permanente realizan alguna actividad, prestación de interés o utilidad pública, como la administración o manejo de bienes, recursos o servicios públicos.
- Sujetos que hacen parte de la población con enfoque diferencial, entre los cuales tenemos: Niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales, guítanos – Rom, mujeres cabeza de hogar, población desplazada y comunidad LGBTI+.
- Sociedades comerciales.
- Sectores Productivos.

1.2.5. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos

Respecto a la capacidad operativa y de recursos, se cuenta con la disponibilidad del recurso humano, presupuestal y tecnológico, tanto para el diseño como para la ejecución, desarrollo, seguimiento y evaluación de la presente estrategia de rendición de cuentas.

2. MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL

A continuación, se relacionan las principales normas del ordenamiento jurídico nacional, sobre la obligación que tienen las entidades públicas de rendir cuentas a la ciudadanía, a saber:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991

- Artículo 23, regula el derecho de petición, mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen, y las entidades que tengan en su poder dicha documentación están en la obligación de proveerlos.
- Artículo 74, consagra el derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.
- Artículo 209, estipula la obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración. Dejar ver lo público.

LEYES Y CONPES

- Ley 57 de 1985, contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a documentos públicos.
- Ley 152 de 1994, define las primeras consideraciones en cuanto a la rendición de cuentas entre entidades públicas, pues establece los procedimientos y mecanismos para el seguimiento, evaluación y control de los Planes de Desarrollo.
- Ley 190 de 1995, norma tendiente a preservar la moralidad en la Administración Pública, que regula e incluye aspectos varios de la publicidad, atención al ciudadano, difusión y sanciones para aquellos que se nieguen a proporcionar información al público.
- Ley 489 de 1998, obliga a las entidades públicas a fortalecer sus sistemas de divulgación de información, se dictan normas tendientes a la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, como parte de la modernización que se hizo del Estado en su momento, se crea el Sistema Nacional de Control Interno y se estipula la obligación a las diferentes entidades y órganos de la administración pública de implementar acciones encaminadas a la participación de los ciudadanos y demás grupos de interés en la formulación, control y evaluación de la gestión que le fue conferida por Ley, siendo esto también uno de los primeros avances hacia la regulación de la rendición de cuentas en Colombia.
- Ley 594 de 2000 o Ley General de Archivos, regula los parámetros para el reconocimiento de la gestión documental, los conceptos básicos y principios que rigen el correcto ejercicio archivístico y define el acceso y consulta por parte de los ciudadanos de los documentos de archivos públicos.
- Ley 850 de 2003, mediante la cual se crean las veedurías ciudadanas como parte del mecanismo democrático de participación, permitiéndoles a los ciudadanos y demás organizaciones comunitarias que ejerzan control y vigilancia en la gestión adelantada por las diferentes entidades públicas.
- Ley 962 de 2005, conocida como Ley anti-trámites, se establece que las entidades públicas deben publicar de manera permanente, y actualizar, todo lo relacionado con sus competencias, funciones y servicios en las plataformas de que disponga para el conocimiento de la ciudadanía: medios impresos y/o electrónicos, atención telefónica y por correo electrónico.



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

- Ley 1474 de 2011, estatuto anticorrupción, en la que se manifiesta que todas las entidades y organismos de la administración pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que consagra y regula a saber: Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades y el Artículo 8. Deber de información al público.
- Ley 1712 de 2014, mediante la cual se adopta la Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015, la cual regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1753 de 2015, actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Ley 1757 de 2015, la cual dicta las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”, en el Artículo 31 se dispone que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública
- Conpes No. 3654 del 2010, establece los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.
- Conpes No. 3650 de 2010, desarrolla la estratégica de gobierno en línea.
- Conpes No. 3649 de 2010, consagra la política nacional de servicio al ciudadano.

DECRETOS

- Decreto 3851 de 2006, define la información oficial básica, promueve su generación y establece la creación de portales web para su difusión.
- Decreto 2482 de 2012, adopta el modelo integrado de planeación y gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación y define la política de desarrollo administrativo.
- Decreto 2641 de 2012, consagra la metodología para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y crea los estándares para la construcción del citado plan.
- Decreto 2693 de 2012, se avanza en la masificación de la estrategia de gobierno en línea y se adopta su modelo.
- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1076 de 2015, regula entre otras cosas, las audiencias públicas de seguimiento a los Planes de Acciones de las Corporaciones Autónomas Regionales.
- Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Este decreto actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG.
- Decreto 230 de 2021, por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

- Implementar mecanismos y acciones que permitan la participación activa de los diferentes grupos de interés en el ejercicio del control social a que tienen derecho, permitiendo con ello la participación ciudadana, garantizando la transparencia en todo el proceso de rendición de cuentas y fortaleciendo el diálogo constructivo entre los diferentes actores de interés, para con ello incrementar los niveles de credibilidad de éstos hacia nuestra gestión.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar escenarios para la participación de los Grupos de Valor para que puedan llevar a cabo el control social en la gestión pública lograda.
- Divulgar a los diferentes grupos de interés la gestión pública corporativa, a través de los canales de atención que se hayan dispuesto para tal fin.
- Fortalecer el derecho a la información pública, teniendo como fundamento para ello, los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y articulación interinstitucional e integridad.
- Crear acciones que permitan la divulgación de la información en el marco de la gestión pública adelantada, bajo parámetros de racionalización y optimización, y en cumplimiento a la política de datos abiertos regulada por la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

4. ALCANCE

La estrategia de rendición de cuentas es transversal a las cuatro (4) líneas estratégicas del Plan de Acción 2024 - 2027, como lo son: 1. Gestión integral de cuencas para el mejoramiento de los servicios ecosistémicos, 2. Aplicación y fortalecimiento de prácticas y técnicas ambientalmente sostenibles, 3. Gestión del riesgo y adaptación al cambio climático y 4. Fortalecimiento de la gobernanza ambiental, así como a la inversión del presupuesto de gastos definidos por la entidad para cada vigencia, de conformidad al cumplimiento de las funciones consagradas en el artículo 31 de la Ley 99 de 1993.

Las funciones estipuladas en el artículo 31 de la Ley 99 de 1993, fueron compiladas en los literales a), b), c), d), e), f), g) h), i) del artículo 9 del Acuerdo AC No. 03 del 26 de marzo de 2010 *“Por medio de la cual se reforman los estatutos de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC”*, entendidas estas competencias como de planeación, normalización, asesoría, coordinación y apoyo, de administración de recursos naturales renovables, de ejecución e inversión, de investigación, de seguimiento y control, y las demás que le sean asignadas por el ordenamiento jurídico.

5. METODOLOGÍA

El proceso de rendición de cuentas tiene definidas las fases siguientes:

5.1. Estado del proceso de la rendición de cuentas en vigencias anteriores.



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

- 5.2. Diseño de la estrategia de rendición de cuentas.
- 5.3. Implementación y desarrollo de la rendición de cuentas.
- 5.4. Seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas.

5.1. ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN VIGENCIAS ANTERIORES

Con respecto al proceso de rendición de cuentas en vigencias anteriores, tenemos la promulgación de la *ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA EL CIUDADANO*, en la que se diseñaron unos escenarios de Diálogo Virtuales y Presenciales que le permitieron compartir con los diferentes grupos de interés, los resultados obtenidos de la gestión corporativa.

Durante el período de análisis 2020 - 2023 se observó un fenómeno significativo y se identificaron menciones en los medios de comunicación más influyentes tanto a nivel nacional como regional. Estas menciones se distribuyeron de manera diversa entre los diferentes escenarios de diálogo, lo que nos proporcionó una visión interesante de la estrategia de rendición de cuentas.

Es relevante destacar que la mayoría de las menciones se produjeron en los escenarios de dialogo virtuales. Un 12% en el citado periodo de las noticias registradas se originaron en las redes sociales como parte del escenario de dialogo virtual. Esto resalta la creciente relevancia de las redes como canal de comunicación y sugiere un compromiso activo en el desarrollo de un diálogo en línea y la gestión estratégica de la imagen corporativa en este ámbito digital.

Por su parte del 2020 al 2023, un 10% de las menciones se relacionaron con medios impresos y muestra cómo nos hemos adaptado a las preferencias diversas de nuestra audiencia, al ofrecer información en múltiples formatos.

Por último, para el cuatrienio 2020 al 2023, el 7% de las menciones provinieron de la televisión, lo que indica que se ha logrado mantener una presencia en este medio visual, que sigue siendo relevante en la comunicación corporativa.

En resumen, el análisis revela que se ha implementado una estrategia de rendición de cuentas diversificada y eficaz en los medios de comunicación, adaptándose a las tendencias actuales al centrarse en medios digitales y redes sociales, mientras que aún mantiene su presencia en medios tradicionales como la radio, la prensa y

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

la televisión. Esta combinación de enfoques ha contribuido a una mayor visibilidad y reconocimiento en el panorama mediático tanto a nivel nacional como regional.

5.1.1. ESCENARIOS DE DIALOGO VIRTUALES

A continuación, se mencionan los diferentes escenarios de dialogo virtuales adoptados, así:

➤ REDES SOCIALES

Con respecto al cuatrienio 2020 – 2023, se especifica por todas las la interacción digital que se obtuvo con los diferentes grupos de inte



ESTADÍSTICAS REDES SOCIALES			
Proceso	0710 Comunicación Corporativa	Objetivo	Consiguar las estadísticas de los perfiles en Facebook, Instagram y Twitter de la Corporación.
Periodo	DEL 2020 AL 2023	Responsable	Diego Fernando Vélez Navia.

Periodo	Red Social	Número Total de Publicaciones	Alcance	Visitas al Perfil	Interacciones	Reproducción Videos	Número de Seguidores
2020	Facebook, Instagram y Twitter	6.186	9.137.137	247.595	487.933	1.536.970	57.149
2021	Facebook, Instagram y Twitter	6.470	5.525.258	215.127	536.628	1.048.145	68.484
2022	Facebook, Instagram y Twitter	4.838	35.531.388	428.806	3.810.603	79.676	86.184
2023	Facebook, Instagram y X	4.974	5.019.345	169.677	188.604	68.000	95.634

➤ PROGRAMA DE TELEVISIÓN CUENTOS VERDES E INFORMATIVO CVC

Se transmitieron alrededor de 220 emisiones del programa Cuentos Verdes por cada anualidad, para un total 880 durante el cuatrienio 2020 – 2023 y en el periodo comprendido del 1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2023, se realizaron 176 difusiones del Informativo CVC por el canal regional Telépacífico.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

➤ EN MODO VERDE RADIO

Durante el cuatrienio 2020 – 2023, se emitieron 192 programas de la emisora En modo verde Radio, que se encuentran publicados en www.enmodoverderadio.com. Con 105 transmisiones en Vivo que permitieron cubrir eventos ambientales como ningún otro medio en el país, entre los cuales tenemos Bioexpo en Bucaramanga, Feria de las Aves en Cali, Encuentro Ambiental del Arte y la Cultura en El Dovio, Fincali y la clausura de ARA Acuerdos Recíprocos por el Agua, desde el Club Farallones.

➤ DESAFÍO VERDE

A finales del año 2020 se inició el escenario de dialogo denominado “DESAFÍO VERDE”, que arrojó resultados muy positivos. Con respecto a los indicadores para el periodo 2020 al 2023, la medición arrojó los siguientes resultados por año:



Con la publicación que se hizo del Desafío Verde en el periódico El País, se amplió aún más el número de vistas, ya que se contó con las redes sociales del citado medio periodístico para la replicación de la información, obteniendo como resultados anuales correspondiente al cuatrienio 2020 – 2023, los siguientes:



REDES SOCIALES

40 Menciones
8.516.454 Visualizaciones
4.309.923 Usuarios impactados
34.534 Clics al sitio Web CVC
21.167 Interacciones
2.342 Comentarios
314 Compartidos



FACEBOOK LIVE

5 Producciones
399 Expectadores en vivo
233 Reacciones
237 Comentarios
50 Compartidos

34.534 CLICS AL SITIO WEB DE LA CVC
24.343 USUARIOS TUVIERON ENGAGEMENT

Se destaca que Desafío Verde contribuye a construir una **NARRATIVA ESTRATÉGICA AMBIENTAL** del Valle del Cauca, que nos permite alcanzar el objetivo de estar **MÁS cerca de la gente**.

➤ TELECONFERENCIAS

En lo que respecta a las teleconferencias, que corresponden a espacios de televisión, cuya transmisión es en vivo y con una hora de emisión a través del canal regional Telépacífico, tenemos que durante el cuatrienio 2020 – 2023 se emitieron 15 programas en los que se permitió la participación activa de los televidentes.

➤ PORTAL CORPORATIVO Y ECOPIEDIA AMBIENTAL DEL VALLE DEL CAUCA

Con más de 5.000 publicaciones realizadas durante periodo 2020 – 2023, en el portal corporativo y en la ecopedia ambiental del valle del cauca, se logró el objetivo trazado, esto es, generar un escenario de diálogo que permitiera a los diferentes grupos de interés conocer la información que está directamente relacionada con el cumplimiento de las funciones constitucionales y con el quehacer y la gestión pública lograda en el citado cuatrienio.

➤ GEOCVC

Teniendo en cuenta que, a través de este Sistema de Información, los diferentes grupos de interés acceden a datos e información de carácter ambiental, de geo referenciación y geo espacial, así como a la cartografía, imágenes satelitales y

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

fotografías aéreas, a continuación, se especifica tanto el número de visitas que tuvo el sitio web como de la información publicada, correspondiente al cuatrienio 2020 – 2023:

PAÍS ORIGEN	USUARIOS			
	2020	2021	2022	2023
Colombia	8.016	10.881	12.121	10.339
Estados Unidos	55	151	131	50
No identificado	22	N/A	N/A	8
España	16	22	35	10
Ecuador	9	N/A	N/A	N/A
Reino Unido	9	N/A	N/A	N/A
México	9	15	14	N/A
Argentina	8	8	9	5
Brasil	8	41	78	42
Perú	8	N/A	N/A	N/A
Países Bajos	N/A	13	16	N/A
Panamá	N/A	11	N/A	N/A
Uruguay	N/A	11	N/A	N/A
Canadá	N/A	8	N/A	N/A
Francia	N/A	N/A	94	50
Alemania	N/A	N/A	7	N/A
China	N/A	N/A	213	9
Indonesia	N/A	N/A	N/A	15
Singapur	N/A	N/A	N/A	4
Total usuarios	8.160	11.161	12.718	10.532
Total visitas	13.580	18.851	46.747	11.136

Nota: Reporte de visitas al portal GeoCVC (se adjunta tabla de Excel). Los usuarios corresponden a la identificación de personas que se conectan al portal y las visitas corresponde al número de consultas, es decir una persona puede hacer varias visitas en tiempos diferentes

Número de publicaciones de información por temática en el portal (se adjunta tabla con las publicaciones). Hoy en día se cuenta con más de 414 capas temáticas disponibles en el portal GeoCVC.

AÑO	PUBLICACIONES
2021	60
2022	18
2023	35

➤ **PORTAL HIDROCLIMATOLÓGICO**

En razón a que a través de esta plataforma multimodal los diferentes actores consultan y descargan información, en temas como el estado de los ríos, el embalse de Salvajina, comunicados especiales y el estado del tiempo, a continuación, se menciona el histórico correspondiente al cuatrienio 2020 – 2023, tanto de los documentos publicados en este sistema de información como del número de vistas que obtuvo la plataforma, así:

NÚMERO DE INFORMACIÓN PUBLICADA

AÑO	EMBALSE SALVAJINA	ESTADO DE LOS RÍOS	ESTADO DEL TIEMPO	COMUNICADOS ESPECIALES
2020	370	319	343	N/A
2021	362	311	372	N/A
2022	365	283	369	11
2023	356	375	350	13
TOTAL	1453	1288	1434	24

NÚMERO DE VISITANTES EN EL PORTAL HIDROCLIMATOLÓGICO

AÑO	EMBALSE SALVAJINA	ESTADO DE LOS RÍOS	ESTADO DEL TIEMPO	COMUNICADOS ESPECIALES
2020	3995	4678	2698	N/A
2021	4472	6753	2522	N/A
2022	4494	1307	2629	2288
2023	2194	5258	1655	1291
TOTAL	15155	17996	9504	3579

5.1.2. ESCENARIOS DE DIÁLOGO PRESENCIALES:

Entre los escenarios de diálogo presencial tenemos:

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

➤ EL BOLETÍN DE PRENSA

Durante el cuatrienio 2020 – 2023 se expidieron más de 6.990 boletines de prensa, a los medios de comunicación y actores sociales del departamento del Valle del Cauca. Esta información se socializó además con actores claves.

➤ EVENTOS

Durante la vigencia 2020 se realizaron cinco (5) eventos, en el año 2021 (11) once, en la anualidad 2022 (3) tres y en el año 2023 (11) once, para un total de 30 eventos, los cuales están relacionados con la clausura de los principales programas y proyectos realizados durante el Cuatrienio 2020 - 2023, lo que genera credibilidad, pues evidencia que los compromisos pactados al inicio del Plan de Acción se cumplieron, excediendo las metas, en la mayoría de los casos.

➤ AUDIENCIA PÚBLICA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Corporación, tiene el deber a la luz de lo previsto en el decreto 1076 del 2015, de realizar la Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas, en el que da a conocer la gestión pública adelantada de la vigencia anterior y la Audiencia Pública que se desarrolla durante la aprobación del Plan de Acción, de conformidad a la Sección 4ª – PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL.

En cuanto al desarrollo y seguimiento del proceso de rendición de cuentas tenemos:

Durante la ejecución del pasado Plan de Acción Cuatrienal 2020 – 2023 “*Más CercadelaGente*”, se preparó, consolidó, presentó y publicó dos (2) Informes de Gestión por cada año desde el 2020 al 2023, en los que se plasmaron los logros obtenidos en la gestión institucional frente a los objetivos trazados en el citado Plan, destacando que al final del periodo, esto es, en el año 2023, se consolidó un Informe de Gestión en el que se incluyó tanto la vigencia 2023, como las metas alcanzadas durante el cuatrienio 2020 – 2023.

Con base en la información que se consolidó por cada Informe de Gestión, se llevó a cuatro (4) audiencias públicas de rendición de cuentas una por cada anualidad, en el que dio a conocer a la ciudadanía y demás actores sociales y económicos la gestión corporativa adelantada en cada vigencia frente al seguimiento del Plan de Acción Cuatrienal 2020 – 2023 “*Más CercadelaGente*”.

Con el inicio de una nueva administración se aprobó el proyecto del Plan de Acción 2024 – 2027 “*Más CercadelaGente*”, el cual fue presentado a la comunidad en



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

general y demás actores interesados mediante una audiencia pública, en la que se recibieron comentarios, sugerencias, preguntas y propuestas de ajuste al mismo, como parte del control social que ejerce el ciudadano frente a las políticas, metas y objetivos trazados, siendo ello también parte del proceso de rendición de cuentas.

Finalmente, la Oficina de Control Interno llevó a cabo el respectivo seguimiento y control tanto a la audiencia celebrada para la presentación del Proyecto del Plan de Acción 2024 – 2027 “*Más Cerca de la Gente*”, como de las cuatro (4) jornadas de rendición de cuentas desarrolladas a través de audiencias públicas. Con ello, la citada dependencia verificó que la entidad cumpliera con el procedimiento consagrado en la Sección Cuarta - PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL del Decreto 1076 de 2015.

➤ REVISTA INSTITUCIONAL EN MODO VERDE

Atendiendo este mismo concepto se creó la Revista En Modo Verde, una publicación trimestral con información técnica y educativa y registro ISBN, como otra forma de promover la educación ambiental y la gestión entre los distintos actores en el territorio. Fueron distribuidos 4.000 ejemplares durante el cuatrienio 2020 - 2023 en una base de datos de actores del SINA, medios de comunicación, ferias ambientales y en circulación dominical con el diario El País.

➤ ENCUENTROS AMBIENTALES REGIONALES – EAR

Los **Encuentros Ambientales Regionales, EAR**, fueron otra estrategia de diálogo con actores social que permitió a partir de reuniones con diferentes grupos de valor, definir acciones con base en las necesidades identificadas por los actores, así se logró también construir un Plan de Acción con acciones de presupuesto participativo, es decir, un Plan lleno de acciones que provenían de las mismas solicitudes de la comunidad que habita el territorio. Fueron desarrollados 18 EAR durante el periodo 2020 – 2023, en los que participaron los alcaldes de los 42 municipios del Departamento, organizaciones sociales, civiles y colectivos de jóvenes ambientalistas, empresarios e industriales dan cuenta de la participación comunitaria y del nacimiento de programas y proyectos que se crean atendiendo las necesidades manifestadas por los vallecaucanos.

Como resultado de estos Encuentros Ambientales Regionales nacieron las **Iniciativas Juveniles Ambientales, IJAS**, un Encuentro para vincular arte y cultura con la temática ambiental, el surgimiento de la Ruta El Valle de los Sueños para reconocer el territorio, la capacitación en formulación de proyectos para jóvenes y las rutas para el intercambio de experiencias de colectivos ambientales. A partir del diálogo transformamos la manera de planear y ejecutar recursos en el territorio.



➤ ACCIONES CORPORATIVAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN

Durante el cuatrienio 2020 – 2023, se actualizó la Política y Plan Corporativo de Educación Ambiental y Participación para la Gestión Ambiental, la cual cuenta con la siguiente estructura: Marco de referencia; Conceptos articuladores; Objetivos; Estrategias; Líneas Estratégicas; Indicadores de resultado, efecto e impacto. También se implementó las estrategias de la Política Nacional de Educación Ambiental con niños, jóvenes, comunidades campesinas, comunidades negras e indígenas.

En el marco de la política nacional y los lineamientos corporativos de educación ambiental, se contó con los siguientes escenarios de diálogo presenciales, en el que se permitió la participación de los diferentes grupos de interés para la construcción de ofertas de educación ambiental, entre los cuales tenemos:

Durante el cuatrienio 2020 - 2023 se fortalecieron 32 Proyectos Ambientales Escolares, PRAE, de igual número de Instituciones Educativas, asesoradas en su contextualización, se realizaron las Olimpiadas del Saber Ambiental, se actualizó la Guía para la formulación de los PRAE, elaborada en coordinación con la Secretaría de Educación Departamental, se celebró el V Concurso Departamental de Proyectos Ambientales Escolares, PRAE, se realizó el Diplomado en estrategias de la Política Nacional de Educación Ambiental.

Se trabajó con 11 CIDEA, en la actualización de sus Planes Municipales de Educación Ambiental e implementación de proyectos, los cuales estuvieron orientados al manejo adecuado de residuos sólidos, protección de la biodiversidad, fortalecimiento de mercados campesinos, construcción de senderos ecológicos. En total se contó con la participación de aproximadamente 320 personas, entre mujeres, hombres, niños y jóvenes.

Se implementaron doce (12) Estrategias Corporativas de Educación Ambiental en los 42 municipios del Valle del Cauca, con el propósito de incidir en la transformación de comportamientos con los actores sociales, asociados a diferentes situaciones ambientales presentes en el territorio; En los procesos participaron más de 9.397 personas, las cuales quedaron con capacidades y habilidades para promover acciones educativas y sostenibilidad de los procesos en el territorio.



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

De otra parte, a continuación, se brinda información de los principales espacios en los que se dio asesoría y se participó desde las Direcciones Ambientales Regionales:

Con el Consejo Municipal de Desarrollo Rural (CMDR) del municipio de Buga, se dio la activación de los CMDR de los municipios de la DAR BRUT, al igual que en los CMDR de los municipios de la DAR Norte y de la DAR Suroccidente, se socializó la normatividad ambiental, en temas de desarrollo agropecuario y entrega de insumos en coordinación con la UMATA. De igual forma, se participó de manera activa en los CMDR de los municipios de Riofrio, Trujillo, Yotoco, Jamundí, Calima y en el Distrito de Santiago de Cali.

En todo caso, durante el cuatrienio 2020 - 2023 se constituyeron 36 Comités de los Distritos Regionales de Manejo Integrado, DRMI en el área de jurisdicción.

Se apoyó la formulación e implementación de 42 PROCEDAS en el Valle del Cauca, incluyendo quince (15) PROCEDAS en comunidades negras en el Distrito de Buenaventura que contribuyeron a la protección y conservación de zonas de interés de los consejos comunitarios y que aportaron a la recuperación y fortalecimiento de las funcionalidades de sus ecosistemas, mejorando las propiedades del suelo y del recurso hídrico con los cuales, se logró impactar a más de 1.750 habitantes.

Finalmente, se realizó la inclusión de la dimensión ambiental en el ámbito de la educación no formal – PROCEDA sobre residuos sólidos, dado que las personas no tienen un conocimiento relacionado con la disposición adecuada de los residuos generados, la separación, reciclaje, aprovechamiento, transformación y comercialización, lo cual ha contribuido a la degradación de la biodiversidad en la zona de las siguientes comunidades indígenas:

COMUNIDADES INDÍGENAS BENEFICIADAS PROCEDA - CVC

Comunidad Indígena	Municipio	Talleres
Hipoejua, Chonara y La Gloria	Buenaventura	9
Kwesx Yú Kiwe	Florida	3
Kwet Wala	Pradera	3

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

➤ CAMPAÑAS EN EL MARCO DE LOS ACUERDOS RECÍPROCOS POR EL AGUA - ARA

En el siguiente cuadro se relacionan los resultados correspondientes al cuatrienio 2020 - 2023, producto de la implementación de la Estrategia ARA, que tiene como propósito la restauración y conservación de los ecosistemas reguladores de agua a través del cambio de comportamiento de los propietarios y sus familias, ubicados en las cuencas seleccionados, de acuerdo al Diagnóstico Ambiental:

Cuenca	Municipios	Área con Planificación Predial Agroambiental	Número de Acuerdos Firmados	Área en Conservación (ha)	Área en Reducción de Amenaza (ha.)	Total Área en Restauración (ha.)	Número de Árboles Sembrados	Área en Manejo Sostenible (ha.)
RUT	La Unión	245	4	175,03	19,59	194,62	5.822	245
LA PAILA	Bugalagrande	168	1	61,7	18,04	79,74	0	168
SONSO	Buga	63	3	27,11	26,52	53,63	5.697	63
FRAILE	Florida	597	7	262,16	52,03	314,19	9.922	597
DAGUA (Subcuenca Bitaco)	La Cumbre	286	11	155,93	53,37	209,3	18.549	286
DAGUA (Microcuencas La Guinea y El Tanque)	Buenaventura	98	2	70,85	0,5	71,35	755	98
CHANCOS	Ansermanuevo	87	7	36,64	34	70,64	4.588	87
PESCADOR	Bolívar	69	5	39,09	7,95	47,04	4.461	69
BOLO	Pradera	345	1	180,2	57,94	238,14	6.966	345
YUMBO	Yumbo	189	8	110,8	10,94	121,74	17.842	189
CLARO	Jamundí	58	90	7,99	28,05	36,04	3.264	58
AMAIME	Palmira	46	1	32,44	6,41	38,85	2.321	46
CAJAMBRE	Buenaventura	1.300	1	688,95	0	688,95	0	1.300
TOTALES		3.551	141	1.848,89	315,34	2.164,23	80.187	3.551

Toda la información generada por el proceso de restauración está georreferenciada y se encuentra disponible en GeoCVC.

Igualmente, el enfoque de la Estrategia ARA se implementó en la cuenca del río Cajambre y en el Distrito de Buenaventura, para la conservación y restauración del Ecosistema Manglar, consiguiendo consolidar la participación de los Consejos Comunitarios de Comunidades Negras de Punta Bonita y Pital. Adicional al número de hectáreas en conservación, se logró la conformación del Grupo “Guardianes del Manglar”, el cual viene adelantando actividades que contribuyen significativamente en la protección de la biodiversidad en este territorio.

5.2. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024 - 2027

Para una adecuada rendición de cuentas, es indispensable contar con los siguientes elementos estructurales:

- 5.2.1. Información.
- 5.2.2. Diálogo con actores.
- 5.2.3. Incentivos.
- 5.2.4. Responsabilidad².

5.2.1. INFORMACIÓN

Este elemento se refiere a la generación de datos, estadísticas y demás contenido en el que se recopila la gestión adelantada en cada vigencia, tanto al cumplimiento de las competencias constitucionales y legales que le fueron conferidas, como a los logros de las metas alcanzadas con relación al Plan de Acción 2024 – 2027 “Más Cerca de la Gente”.

Se destaca que la información y datos que hacen parte del proceso de rendición de cuentas debe ser **comprensible**, es decir, transmitirse en un lenguaje que permita una fácil aprehensión, **actualizada**, por lo que refleja el comportamiento actual y verificable de la gestión institucional, **oportuna**, ya que se entregará a la ciudadanía en plazos legales o fijados en la presente estrategia, **disponible**, en cuanto a que cualquier integrante de los grupos de interés pueda acceder a ésta a través de los diferentes canales de atención adoptados y **completa**, por lo que contiene todos los datos relevantes e importantes para los ciudadanos.

De conformidad con el artículo 6 de la Ley 1712 de 2014 se determinó el concepto de información en:

a) Información. Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen;

b) Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal;

c) Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que

² Departamento Administrativo de la Función Pública, Versión 2, Capítulo I: LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL DE LA RAMA EJECUTIVA, febrero de 2019, p. 11 -12

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley;

d) Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley;

(...)”.

Es así como el elemento de información que hace parte de la estrategia de rendición de cuentas se caracteriza por:

- Estar diseñada en un lenguaje claro, cumpliendo con los factores de pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, credibilidad, accesibilidad, oportunidad, coherencia, aplicabilidad, no redundancia e interoperabilidad.
- Medir de forma cuantitativa como cualitativa los avances obtenidos en el logro de la gestión pública.
- Cumplir con la política de datos abiertos regulada en la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

En cuanto a Datos Abiertos, el literal j del artículo 6 de la Ley 1712 de 2014 los ha definido como *“aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos”*.

En síntesis, los datos abiertos deben ser primarios, accesibles, completos, procesables por máquinas, sin propietarios, licenciados de forma abierta, no discriminados, oportunos y actualizados. Estos principios que hacen de la Política de Datos Abiertos, se definen como:

- *“PRIMARIOS: Obtenerse en la fuente de origen, con el más alto nivel de detalle posible, no en forma agregada ni modificada.*

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

- **ACCESIBLES:** *Estar disponibles para el rango más amplio de usuarios y para el rango más amplio de propósitos.*
- **COMPLETOS:** *Reflejar la totalidad del tema y contener el mayor detalle posible, garantizando que la información suministrada sea suficiente y consistente y que no contenga datos nulos.*
- **PROCESABLES POR MAQUINAS:** *Encontrarse en formatos que permitan el procesamiento automático.*
- **SIN PROPIETARIOS:** *Estar disponibles en un formato sobre el cual ninguna entidad tenga control exclusivo.*
- **LICENCIADOS DE FORMA ABIERTA:** *Los conjuntos de datos publicados deben contar con términos de uso y licenciamiento abierto.*
- **NO DISCRIMINADOS:** *Estar disponibles para cualquiera persona, sin requerir registro o autenticación.*
- **OPORTUNOS Y ACTUALIZADOS:** *Estar disponible tan rápido como sea necesario para garantizar su valor y mantener una frecuencia de actualización que garantice la utilidad del dato”³.*

En el marco de esta Política de Datos Abiertos, entre los documentos e informes que se publican en el portal corporativo, tenemos:

- ✓ Plan de Acción Cuatrienal.
- ✓ Informe Semestral de Gestión del Plan de Acción (Dos por cada vigencia).
- ✓ Informe Anual de Gestión del Plan de Acción.
- ✓ informe de Gestión Trimestral de PQRSDT (Cuatro informes por año).
- ✓ Informe de Gestión Semestral de PQRSDT (Dos por vigencia).
- ✓ informe de satisfacción al usuario semestral (Dos por cada anualidad).
- ✓ Informe de la Cuenta Anual Consolidada.
- ✓ Informe de seguimiento al Proceso de Rendición de Cuentas.
- ✓ Informe Trimestral de Austeridad y Eficiencia en el Gasto Público de la CVC.
- ✓ Informe Cuatrimestral de Seguimiento al Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano que se expida en cada vigencia.

³ Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, MinTIC, Guía de Datos Abierto en Colombia, Guía de Datos Abiertos en Colombia: Para: Abrirse a la innovación. Empoderar al Ciudadano. Medir el impacto de las políticas. La transparencia y el control social. Mejorar la eficiencia y eficacia del Estado. Mejorar o crear productos y modelos de negocio, p. 7.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

- ✓ Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano.
- ✓ Caracterización de usuarios del Proceso de Atención al Ciudadano.
- ✓ Informes de Auditoria de los procesos internos que componen a cada dependencia.
- ✓ Informe de avance del Plan de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno.
- ✓ Informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno.
- ✓ Informe de seguimiento a los PQRSDT de la Oficina de Control Interno.
- ✓ Informe de seguimiento y evaluación a la estrategia de rendición de cuentas.
- ✓ Informes de gestión o manejo de residuos peligrosos, PCBs y de Calidad del Aire (Tres informes al año).
- ✓ Documento de resultados de análisis de laboratorio ambiental de la CVC generados durante el año 2023.

Ahora bien, con el propósito de que los diferentes grupos de interés consulten cualquier información que quieran conocer y que pueda ser objeto de control social como parte del proceso de rendición de cuentas, tenemos a disposición varios **CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES Y PRESENCIALES**, a través de los cuales se puede acceder a la información pública sin restricción alguna, salvo la consagrada en la Ley, siendo algunos de estos servicios On-line, de forma actualizada y personalizada.

Para la atención de los grupos de interés en cuanto a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionado con la información que se promulga en el marco del proceso de rendición de cuentas, se cuenta con un Canal de Atención Presencial a través de una atención personalizada, por parte de funcionarios públicos idóneos ubicados en las Ventanillas Únicas de cada una de las ocho Direcciones Ambientales Regionales y en la sede principal.

A efectos de garantizar una adecuada prestación del servicio, se cuenta con buzones de Quejas, Sugerencias y con una encuesta de medición a satisfacción en las ventanillas únicas presenciales. De igual forma, desde el portal corporativo <https://www.cvc.gov.co/>, el ciudadano también puede diligenciar las encuestas de satisfacción y percepción habilitadas para medir la gestión de la entidad.

Las Ventanillas Únicas que se encuentran en las ocho Direcciones Ambientales Regionales y en la sede principal, están ubicadas en:

- SEDE PRINCIPAL
Carrera 56 No. 11 -36 Cali

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

- DIRECCIONES AMBIENTALES REGIONALES:
 - DAR CENTRO SUR – BUGA
Vía La Habana contiguo al Batallón Palacé de Buga
 - DAR PACÍFICO ESTE –DAGUA
Calle10 entre carreras 24 y 25 Barrio Provivienda
 - DAR SUROCCIDENTE – CALI
Carrera 56 # 11- 36
 - DAR PACÍFICO OESTE - BUENAVENTURA
Carrera 2B No.7-26, calle Cubaradó
 - DAR CENTRO NORTE – TULUÁ
Carrera 27^a # 42 – 432
 - DAR BRUT – LA UNIÓN
Calle 16 # 3 -278
 - DAR NORTE – CARTAGO
Carrera 4 # 9-73 / Piso 4
 - DAR SURORIENTE – PALMIRA
Calle 55 # 29 A – 32

HORARIO DE ATENCIÓN: El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 a.m. y de 1:30 a.m. a 5:30 a.m. Este horario puede verse limitado por motivos o situaciones generadas ante la alteración del orden público, por emergencias sanitarias y demás circunstancias que alteren el normal funcionamiento de la entidad, lo cual es dado a conocer al ciudadano de forma oportuna.

CANAL TELEFÓNICO: Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información relacionada con la gestión pública de la entidad.

LINEAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ❖ *DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL SUROCCIDENTE: (57) 2 - 6206600. Extensión 1214*



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

- ❖ *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.*

Finalmente, también se cuenta con el número telefónico **#550** y la APP **CVC MÁS CERCA** que puede ser descargada a través de los dispositivos de Android y iOS, herramientas que le permiten 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. El #550 también se encuentra habilitado para recepcionar denuncias por presuntos actos de corrupción. De otra parte, tenemos Canales de Atención Virtuales, para la atención de **Trámites en línea**⁴, así:

- Si la gestión que requiere el ciudadano ante la Corporación, es presentar una petición, queja, reclamo, denuncia por infracciones ambientales, sugerencia o entregar información, el interesado puede acceder al formulario WEB de PQRDS, a través del siguiente enlace o link:

⁴ Secretaria General, Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, Santiago de Cali, 2020, p. 15 – 19.



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

<https://pqrweb.cvc.gov.co/> en este enlace podrá ingresar además la entrega de la información que corresponda a una solicitud o trámite.

- Si la gestión que requiere el ciudadano ante la Corporación, es presentar una denuncia por actos de corrupción, el interesado puede acceder a través del siguiente enlace: <https://pqrweb.cvc.gov.co/corrupcion>.
- Si la gestión que desea realizar ante la Corporación es un trámite ambiental, el interesado puede acceder al formulario WEB de TRÁMITES, a través del siguiente enlace o link: <https://tramitesweb.cvc.gov.co/>.
- Si se requiere efectuar seguimiento a trámites ambientales, el interesado podrá acceder a través del siguiente enlace o link: <https://consultaweb.cvc.gov.co/>.
- Si requiere realizar una denuncia por afectación a los recursos naturales, puede hacerlo a través de la APP Más Cerca de la Gente.
- Para la realización de notificaciones provenientes de despachos judiciales, estos podrán acceder al buzón de correo electrónico: notificacionesjudiciales@cvc.gov.co.
- Para la atención de peticiones y notificaciones de autoridades administrativas, éstas últimas podrán acceder al buzón de correo electrónico: notificacionesadministrativas@cvc.gov.co.

En cuanto a la atención de solicitudes a través de las redes sociales y el chat corporativo, el grupo de atención al ciudadano de la Secretaría General, cuenta con servidores para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, PQRSD, a través de estos medios: **FACEBOOK:** @CVCambientalValle <https://www.facebook.com/CVCambientalValle/>; **INSTAGRAM:** @cvc_ambiental; **X:** @CvcAmbiental; **Chat Corporativo.**

Ante la importancia de las redes sociales en el año 2019 se publicó el Manual para la Gestión de Redes Sociales –MN.0350.01-, en el que no sólo se definieron lineamientos para el uso de estos espacios virtuales como canal de comunicación, sino como un mecanismo de atención al ciudadano que humaniza la relación que se tiene con el ciudadano. Así pues, se tiene que para la atención a través de estas plataformas debe tener en cuenta las siguientes características:



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

Oportunidad

En la medida de sus posibilidades, se brinda una atención lo más inmediata posible a todas las PQRSD que se reciban a través del chat corporativo y las redes sociales. El objetivo es que se puedan dar indicaciones precisas a los ciudadanos sobre sus solicitudes y en el caso que no se pueda dar respuesta a través de estos espacios se procederá a la radicación en el sistema de gestión documental.

Calidez

A pesar de que la interacción se da a través de una pantalla, quien esté al frente de la administración de estos espacios debe asegurar que el tono en la comunicación sea formal y cálido con las personas. Es importante mencionar que no se debe hablar de tú, sino de usted y siempre tener la mayor empatía posible para atender la solicitud presentada. En ningún caso se recomienda el uso de palabras en mayúscula sostenido, ya que se puede interpretar como si se estuviera alzando la voz.

Tiempo

Se recomienda responder a las peticiones recibidas en menos de 24 horas, eso genera una imagen positiva, pues demuestra interés en los requerimientos por parte de la comunidad.

Lenguaje

La comunicación con los ciudadanos debe hacerse de forma clara y precisa. Cuando se requiera explicar algún procedimiento que emplee términos técnicos, debe presentarse la información a quien nos contacta de una forma entendible.

Conocimiento

Es indispensable que quien esté atendiendo a los ciudadanos a través del chat corporativo y las redes sociales tenga muy claro el funcionamiento y la misión corporativa. Esto permite una mejor atención por medio de estos canales.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT CORPORATIVO Y LAS REDES SOCIALES

Una vez se recibe la solicitud a través del chat corporativo o cualquier perfil de las redes sociales, se analiza si se cuenta con la respuesta a la petición y en el caso de ser afirmativo se da la respuesta de forma directa. Posteriormente, se registra la atención a través del formato definido para tal fin.

En el evento que no se cuente con la respuesta, se le explica al ciudadano la situación y se le presenta las opciones con las que cuenta para formalizar su



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

petición. Aquí se mencionan los demás canales presenciales, telefónicos y virtuales, incluyendo la opción de formalizar la solicitud a través del chat o la red social mediante la cual escribió.

En el caso que el ciudadano elija la opción de formalizar su petición por ese medio, se procede a pedir los datos que requiera el sistema de gestión documental, para realizar la radicación de la petición y que el ciudadano pueda obtener la respuesta que necesita.

En este punto es importante mencionar que el profesional de la Secretaría General, cuyas funciones estén relacionadas con la atención al ciudadano, mediante estas plataformas digitales, es el encargado de ingresar la PQRSDT al sistema de gestión documental e informar al ciudadano el número de radicado para que pueda hacer seguimiento al mismo.

Finalmente tenemos otros Sistemas de Información a través de los cuales se publica información que puede ser de interés y objeto de control social por parte de los grupos de interés, entre los cuales tenemos:

➤ GEOCVC

Es una plataforma diseñada para integrar datos ambientales y geo espaciales, que permiten actualmente llevar a cabo diferentes tipos de modelamiento espacial permitiendo la consulta, procesamiento y el análisis de información cartográfica básica y temática. Cuenta con servicios tales como mapas temáticos, visor avanzado, catálogo de imágenes (imágenes satelitales y fotografías Aéreas) entre otros, los cuales se encuentran desarrollados conforme a estándares internacionales. El portal de GEOCVC puede ser consultado en el siguiente link: <https://geo.cvc.gov.co/portal/apps/sites/#/portal-geocvc>.

➤ PORTAL HIDROCLIMATOLÓGICO

Es una herramienta que consiste en una interfaz gráfica que le permite al ciudadano consultar y descargar información en temas como el estado de los ríos, el embalse de Salvajina, comunicados especiales y el estado del tiempo, el cual puede ser consultado de forma diaria y mensual de acuerdo a la información registrada por las estaciones de la red de monitoreo.

Así mismo, también se puede acceder al comportamiento de las lluvias en la región e informes de niveles y caudales de los ríos en el Valle del Cauca. El citado portal puede ser consultado en el siguiente link: <https://ecopedia.cvc.gov.co/portal-hidroclimatologico.html>.

5.2.2. DIÁLOGO CON ACTORES

Este segundo elemento hace relación “a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales –generales, segmentados o focalizados– o virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación”⁵.

El diálogo nos permite tener un mayor acercamiento con los diferentes grupos de interés basado en la identificación de un lenguaje claro y constructivo, en que se le dé prioridad e importancia a los diferentes actores, con respecto a las inquietudes, preguntas, aportes y propuestas que quiera hacer en el marco del proceso de rendición de cuentas, priorizando con ello un dialogo público.

En el desarrollo del componente diálogo frente a la estrategia de rendición de cuentas, se dispone de los siguientes **ESCENARIOS DE DIÁLOGO VIRTUALES y PRESENCIALES** que nos permite compartir con los diferentes grupos de interés durante el transcurso del año, los resultados obtenidos de la gestión corporativa, entre los cuales tenemos:

5.2.2.1. ESCENARIOS DE DIALOGO VIRTUALES

➤ REDES SOCIALES

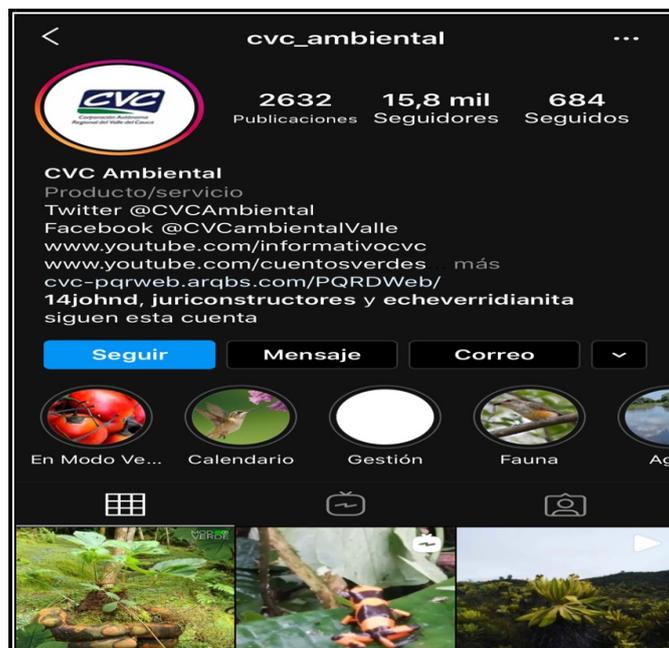
Como parte de la nueva estrategia adoptada, la información correspondiente a la gestión pública, se ha optado por difundirla a través de los medios de comunicación virtual conocidas como Redes Sociales, a saber:

⁵ Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, Departamento Nacional de Planeación, DNP, Manual Único de Rendición de Cuentas, 2014, p. 19.

FACEBOOK



INSTAGRAM



X



YOUTUBE





Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

Con el apogeo de las redes sociales en esta nueva era digital y dada la importancia y reputación que estas tienen en la divulgación de la información masiva que se puede lograr con un post, reels e historia en estas, se utiliza estos medios de comunicación digitales para lograr un mayor alcance de difusión de la gestión pública, dando a conocer así a través de estas el logro y cumplimiento de la misión institucional. En todo caso, este escenario de dialogo es el predilecto para un mejor relacionamiento entre el estado y el ciudadano.

Es así como se ha convertido las redes sociales en el medio de información que nos permite llegar a más personas, con el fin de crear una cultura ambiental participativa en la que se involucraran los diferentes grupos de interés, con el propósito de fomentar el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible de la región.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han introducido dinámicas distintas en las organizaciones actuales. Las redes sociales y los sitios web nos ofrecen una infinidad de recursos que nos posibilitan generar una relación más cercana con los ciudadanos. En este sentido, se debe mencionar que es creciente el número de personas que prefieren estos medios, pues generan una sensación de rapidez y de contacto con otra persona en tiempo real a través de una pantalla.

Se destaca que, en cuanto al relacionamiento con los diferentes grupos de interés, se busca hacerlo a través de una comunicación en desarrollo, es decir, *“interviene en una forma no-dictatorial, donde los individuos involucrados, haciendo parte de un sistema integral, son protagonistas, creando relaciones equitativas, en un diálogo respetado, escuchado y evaluado por el “otro”. La intención de este enfoque permite pensar la comunicación en función del desarrollo social, de los sistemas integrales, la participación de los actores involucrados y la sostenibilidad”*⁶.

En la actualidad se cuenta entre otras con las siguientes redes sociales, Facebook: **CVCambiental**, Youtube: **Cuentos Verdes e Informativo CVC**, Instagram: **CVCambiental** y X: **CVCambiental**.

Es a través de estas redes sociales los medios en los que se difunde la gestión pública corporativa e información de interés, los cuales tienen la connotación y

⁶ Grupo de Comunicaciones, Secretaria General, Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, Política de Comunicación Corporativa 2020 – 2023, p. 7.



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

tratamiento de medios convencionales y son administrados por el grupo de comunicaciones de la Secretaría General.

Youtube, Facebook, Instagram y X, son el escenario que nos permiten conectarnos con los diferentes actores de forma virtual, se comparte contenidos, se interactúa y se crean comunidades basadas en intereses comunes, como lo son la protección del medio ambiente y en definitiva es el escenario de diálogo que más nos permite acercarnos más al ciudadano.

➤ PROGRAMA DE TELEVISIÓN CUENTOS VERDES

A través del canal regional Telépacífico, se emite un microprograma de cinco minutos de duración, donde se muestran las acciones en el cuidado y conservación de los recursos naturales, las líneas de acción que nos caracterizan, como lo son la producción sostenible, uso y manejo eficiente del agua, entre otros. Se ofrece experiencias ambientales de municipios y entidades públicas y privadas del Valle del Cauca.

Cuentos Verdes es promovido en forma permanente a través de los canales y escenarios internos y externos disponibles y anualmente, se editan programas monotemáticos para cada emisión, referentes a acciones adelantadas para la protección de los recursos naturales como el agua, bosque, fauna, flora, y la educación ambiental, que son utilizados en diversos escenarios, difundidos a través de encuentros con comunidades, ferias, colegios, escuelas o en la Unidad Móvil de Educación Ambiental por todo el Valle del Cauca.

Cuentos Verdes se programa a través del comité mensual de comunicadores, con asistencia de su director, realizadores, comunicadores y bajo la coordinación del asesor de la Dirección General.

➤ PROGRAMA DE TELEVISIÓN INFORMATIVO CVC

Desde el año 2009 tenemos un espacio en el canal regional Telepacífico, se trata del Informativo CVC, un programa con formato noticioso que busca llevar las últimas noticias de la gestión ambiental en el Valle del Cauca, dura 30 minutos y se emite todos los martes a las 7:30 p.m. Su emisión es en vivo, con un programa semanal, que incluye 6 notas periodísticas grabadas y un invitado en estudio en vivo.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

➤ EN MODO VERDE RADIO

En Modo Verde Radio es una emisora online, cuya primera emisión arranco en el año 2020 como una propuesta fresca y variada, es la única emisora con contenido ambiental de Colombia. Con esta estrategia le damos forma a una oportunidad para conocer vivencias, sensaciones, sentimientos, trabajos interinstitucionales, reconocimientos a la eficiencia del personal y decisiones tomadas.

Con un claro énfasis de educación a través de la información, el programa muestra las diversas acciones en el cuidado y conservación de los recursos naturales, con experiencias ambientales de municipios, entidades públicas y privadas del Valle del Cauca.

El Programa Radial se ha convertido en un espejo que refleja lo que somos. Con una excelente producción y unos buenos testimonios acompañados de textos informativos bien elaborados, que permiten plantear el análisis de las situaciones ambientales. Se cuenta con una Programación 24 horas al día y con una emisión de un magazín semanal.

➤ TELECONFERENCIAS

Son espacios de televisión de una hora que se emiten por el canal regional Telepacífico, donde se trata un tema en profundidad. Se presentan notas ilustrativas sobre el tema en cuestión y se llevan invitados que puedan responder inquietudes de la comunidad y de periodistas. Usualmente este medio nos permite la respuesta de preguntas de televidentes al aire. Se transmite en vivo y es enriquecida con notas pregrabadas.

➤ PORTAL CORPORATIVO



A través del Portal Corporativo, se publica toda clase de información referente a la gestión corporativa y demás contenido relacionado con las materias, temáticas y asuntos de interés general, de acuerdo a su competencia constitucional y legal, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.

➤ ECOPIEDIA AMBIENTAL DEL VALLE DEL CAUCA



El canal de información denominado ECOPIEDIA AMBIENTAL DEL VALLE DEL CAUCA, se ha constituido en un medio que le permite a la ciudadanía en general tener a su disposición diferentes líneas de conocimientos referentes al medio ambiente, la cual se encuentra clasificada por temáticas. La información puede ser consultada en el siguiente link: <https://ecopedia.cvc.gov.co/>.

➤ GEOCVC



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

GEOCVC corresponde a un sistema de información a través del cual se integran datos ambientales y geo espaciales, que permiten hacer varios tipos de modelamiento espacial entre los cuales tenemos consulta, procesamiento, el análisis de información cartográfica básica y temática. El portal de GEOCVC puede ser consultado en el siguiente link: <https://geo.cvc.gov.co/arcgis/apps/sites/#/inicio>.

➤ PORTAL HIDROCLIMATOLÓGICO



A través de esta interfaz gráfica los grupos de interés consultan el estado de los ríos, el embalse de Salvajina, y en general el estado del tiempo y el comportamiento de las lluvias en la región. El citado portal puede ser consultado en el siguiente link: <https://ecopedia.cvc.gov.co/portal-hidroclimatologico.html>.

5.2.2.2. ESCENARIOS DE DIÁLOGO PRESENCIALES

Entre los escenarios de dialogo presencial tenemos:

➤ EL BOLETÍN DE PRENSA

Son un medio eficaz y directo para la divulgación del quehacer institucional, son informes claros y contundentes que redactan los comunicadores, que deben llevar el visto bueno del coordinador o director de área que haya solicitado o sea el responsable de la información.

Con los boletines de prensa se resaltan el beneficio social de la intervención o en su defecto se explica de manera rigurosa la situación ambiental a intervenir o los



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

resultados de algún estudio, son enviados a periodistas, instituciones y publicados en Web y en redes sociales.

➤ **EVENTOS**

Se refiere a actividades académicas, culturales, pedagógicas e informativas donde se convoca la participación de actores sociales del Valle del Cauca.

➤ **AUDIENCIA PÚBLICA**

La Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas – APRC, se desarrolla en las siguientes etapas:

- **PUBLICACIÓN:** Se publica el Informe de Gestión de manera oportuna, y previo a la Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas – APRC con veinte (20) días de antelación al desarrollo de ésta, para que la ciudadanía y los diferentes actores sociales y económicos, así como los demás sectores públicos y privados, puedan conocer de antemano los resultados obtenidos de su gestión pública en cada vigencia (Anualidad), el cual debe ser publicado en el portal corporativo www.cvc.gov.co.
- **CONVOCATORIA PÚBLICA:** Se procede a realizar una convocatoria pública, la cual define los requisitos para que los actores sociales y demás sectores públicos y privados que quieran participar, el objeto de la audiencia, se estipula la fecha, hora, lugar y duración de esta, se define el procedimiento para la inscripción de las personas que quieran intervenir, y se establece los medios de comunicación por los cuales se divulgará la misma.

La publicación de esta convocatoria se hace en un diario de amplia circulación regional, en la página web, en cualquiera de los medios de comunicación virtual que tenemos: X: @CvcAmbiental; FACEBOOK: @CVCambiental; INSTAGRAM: @cvc_ambiental y se difundirá por una sola vez en radiodifusora local, cualquier día, en el horario comprendido entre las 6:00 a.m. y las 11:00 p.m., con una antelación no inferior de tres días a la fecha señalada para la celebración de la audiencia pública.

- **DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:** El desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – APRC-, se efectúa cumpliendo cabalmente con el derecho de Participación Ciudadana. Para la participación en la citada audiencia, es necesario que los grupos de interés se hayan inscrito de manera previa diligenciando el formulario dispuesto para tal fin, inscripción

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

que puede ser radicada de manera presencial en cualquiera de las ventanillas únicas, ubicadas tanto en el edificio de la sede principal como en las que se encuentran en las Direcciones Ambientales Regionales o través de los canales virtuales dispuestos para ello.

Para la intervención de los participantes en la audiencia pública, estas deben manifestar su interés en el momento de la inscripción, en ésta también se indicarán las inquietudes, interrogantes, comentarios y propuestas acerca de la gestión pública ejecutada en cada vigencia (anualidad). Su intervención se hará en estricto orden descendente de inscripción respectiva y sucesivamente.

Para el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – APRC, se debe cumplir con la Política de Enfoque Diferencial, que pretende tener en cuenta las diferencias y particularidades de personas o grupos que en sí mismas conllevan a un trato desigual y/o discriminatorio, y busca motivar la generación de estrategias que garanticen el acceso a la información pública, como sujetos de derecho, desde la igualdad y la equidad, para que sean beneficiarios y contribuyentes directos del desarrollo.

La citada audiencia pública también podrá ser transmitida a través de la red social de FACEBOOK, para lo cual se contará con toda la logística tecnológica que garantice a los diferentes grupos de interés no solo el ingreso sino también la participación que pueda tener en ésta.

➤ **ENCUENTROS AMBIENTALES REGIONALES – EAR**

Son escenarios participativos que se desarrollan en distintos municipios del área de jurisdicción de la CVC y permiten identificar las necesidades de tipo ambiental para el logro de la misión institucional.

➤ **ACCIONES CORPORATIVAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN**

Son todas aquellas actividades y procesos desarrollados en el marco de la política nacional y los lineamientos corporativos de educación ambiental, para su desarrollo se cuentan con la participación ciudadana y demás grupos de interés, por lo que se convierten en escenarios de construcción colectiva, entre los cuales tenemos:

- ✓ Comité Técnico Interinstitucional de Educación Ambiental - CIDEA.
- ✓ Proyectos Comunitarios de Educación Ambiental - PROCEDA.
- ✓ Proyectos Ambientales Escolares - PRAE.

- ✓ Comités de Distrito Regional de Manejo Integral, DRMI.

➤ **CAMPAÑAS EN EL MARCO DE LOS ACUERDOS RECÍPROCOS POR EL AGUA**

Son espacios a través del cual se potencializan, planifican, concertan y se toman decisiones con los propietarios de predios ubicados en las partes altas de las cuencas de los ríos, para lograr la restauración de los ecosistemas regulares de agua, que pueden verse afectados por una inadecuada práctica de sus actividades agropecuarias, afectando e impactando de manera negativa a los recursos naturales de agua, bosque y suelo principalmente. Es un proceso soportado en el cambio de comportamiento de los actores sociales con los cuales se trabaja e implementa la Estrategia.

➤ **GOBERNANZA POR EL AGUA**

La Estrategia Corporativa de Educación Ambiental en Uso y Manejo Adecuado del Recurso Hídrico, plantea la importancia de definir y adelantar acciones orientadas a promover y fortalecer procesos de Gobernanza por el Agua, al interior de las comunidades con las cuales trabaja la Corporación y otros actores sociales presentes en el territorio jurisdicción de la Entidad.

Su propósito principal es identificar e implementar, de manera articulada y concertada, con los actores sociales, alternativas integrales de solución a las situaciones ambientales que afectan el recurso agua y que generan conflictos socioambientales. Todo ello, desde el reconocimiento de los diferentes contextos culturales, económicos, sociales, políticos y ambientales, de los territorios.

Como Corporación somos facilitadores de los procesos de Gobernanza por el Agua, desde la gestión del conocimiento, el manejo de conflictos, la toma de decisiones de manera cualificada, la participación y el cambio de comportamiento, todo estos como elementos importantes y necesarios para la conservación del recurso agua y el ambiente en general.

➤ **PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN DESDE LA EDUCACIÓN AMBIENTAL**

En el marco de la Política y Plan Corporativo de Educación Ambiental y Participación de la Corporación, la participación es una línea estratégica a través de la cual se proporciona información acerca de los procesos y proyectos que implementa la CVC para la conservación del recurso hídrico, con el fin de generar comportamientos de valoración y respeto por el agua. Así mismo, se facilitan

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

espacios de capacitación e intercambio de saberes que conlleven a la definición e implementación de acciones orientadas a mantener y recuperar los servicios ecosistémicos ofrecidos por dicho recurso. Igualmente, desde la participación, las comunidades y otros actores sociales identifican e implementan procesos y acciones que contribuyen a mantener o mejorar la disponibilidad y calidad del agua.

En este orden de ideas, desde el Grupo de Educación Ambiental de la Dirección de Gestión Ambiental, se tienen espacios de participación, en los cuales se proporciona información de tipo conceptual, metodológico y económico de los proyectos correspondientes, a los actores sociales sujeto de la inversión. Al final de cada inversión se presentan los resultados obtenidos.

5.2.3. INCENTIVOS

Como parte de los incentivos para la cultura de la rendición de cuentas, tenemos la publicación a través de las redes sociales de una (1) pieza gráfica trimestral, la cual tiene como propósito motivar la participación de los diferentes grupos de interés en la gestión pública corporativa. Esta actividad estará a cargo del Grupo de Comunicaciones y Gestión Documental de la secretaria general.

5.2.4. RESPONSABILIDAD

Como parte del componente de responsabilidad tenemos que la Secretaría General lidera de manera ética, positiva y democrática el logro de los objetivos establecidos en la presente estrategia de rendición de cuentas.

La Dirección de Planeación, de Gestión Ambiental y la Dirección Técnica Ambiental suministran la información, datos y demás contenidos frente a la gestión adelantada para cada vigencia, en lo que le corresponde de acuerdo a la competencia que tiene cada área en el cumplimiento de la misión y visión corporativa.

La responsabilidad se encuentra fundamentada en las competencias previstas en el Acuerdo CD 72 del 2016 expedido por el Consejo Directivo de la CVC y el manual específico de funciones y competencias laborales expedido por la Dirección General mediante la Resolución 0100 No. 0330-0740 de 2019 y se enmarca en los compromisos adquiridos por la Corporación en el PAAC2024 componente No. 3.

En términos generales las dependencias administrativas responsables de los espacios de diálogo definidos en la presente estrategia de rendición de cuentas son:

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

1. El grupo de comunicaciones de la Secretaría General está a cargo de: Redes sociales, programas de televisión Cuentos Verdes e Informativo CVC transmitidos en el canal regional Telepacífico, en Modo Verde Radio, teleconferencias, Portal Corporativo, Ecopedia Ambiental del Valle del Cauca, y boletines de prensa.
2. En cuanto a eventos corporativos, el líder en este espacio de diálogo, es el área encargada de efectuar el evento, ya sea la Dirección de Gestión Ambiental, Dirección Técnica Ambiental, o cualquiera de las 8 Direcciones Ambientales Regionales, y apoya la Secretaría General - Grupo de Comunicaciones.
3. Con respecto a la audiencia pública de rendición de cuentas, tenemos que este espacio, es liderado por la Dirección de Planeación - Grupo Articulación Corporativa e Interinstitucional para la Gestión y apoyan todas las demás dependencias de la Corporación.
4. Los Encuentros Ambientales Regionales, EAR, son liderados por la Secretaría General - Grupo de Comunicaciones y apoyan: la Dirección de Gestión Ambiental y las Direcciones Ambientales Regionales de la jurisdicción donde se llevará a cabo los EAR.
5. Las acciones corporativas de educación ambiental y participación tendrán como responsables a las áreas de Dirección de Gestión Ambiental y Dirección Ambiental Regional del lugar donde se efectuará la acción corporativa.
6. Los escenarios de GEOCVC y Portal Hidroclimatológico, estarán a cargo de la Dirección Técnica Ambiental.
7. Finalmente, las campañas en el marco de los acuerdos recíprocos por el agua (ARA) serán lideradas por la Dirección de Gestión Ambiental.

5.3. IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Para la implementación y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas, se define un cronograma de actividades por cada año en el que se establece que escenarios son permanentes y otras dadas su complejidad y periodicidad se ejecutan solamente en determinadas anualidades. El citado cronograma podrá ser objeto de variación por motivos o situaciones generadas ante la alteración del orden público, por emergencias sanitarias y demás circunstancias que alteren el



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

normal funcionamiento de la entidad, lo cual es dado a conocer a los diferentes grupos de interés de forma oportuna.

En todo caso, los escenarios que se incorporen en el cuadro de implementación, hacen parte integral de la presente estrategia en el componente de DIÁLOGO CON ACTORES, dentro del marco del proceso de rendición de cuentas.

La presente Estrategia de Rendición de Cuentas deberá ser divulgada a través de un comunicado de prensa que se publicará en cualquiera de las redes sociales oficiales y en el correo corporativo (CVC Noticias). Así mismo, se da a conocer a los diferentes grupos de interés en el portal corporativo www.cvc.gov.co. Estas actividades están a cargo del Grupo de Comunicaciones de la Secretaría General.

5.4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

En el marco de las responsabilidades previstas para la realización del autocontrol en el ejercicio de la función pública, cada una de las dependencias de la CVC encargadas de implementar las acciones de rendición de cuentas previstas en esta estrategia, serán las responsables de realizar el seguimiento y evaluación al cumplimiento de las mismas y de adoptar los correctivos que sean procedentes para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan.

BIBLIOGRAFÍA

- Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, ANLA, 2018, Estrategia de Rendición de Cuentas.
- Consejo Directivo de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, marzo de 2010, Acuerdo AC No. 03, “Por el cual se reforman los estatutos de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC”, p. 2-7.
- Consejo Directivo de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, 2024, Plan de Acción 2024 – 2027 “Más Cercado la Gente”.
- Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, febrero de 2019, Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2: Capítulo I LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL DE LA RAMA EJECUTIVA.
- Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, 2019, Informe de la Cuenta Anual Consolidada, p. 15 – 18.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, MinTIC, 2016, Guía de Datos Abiertos en Colombia: Para: Abrirse a la innovación. Empoderar al Ciudadano. Medir el impacto de las políticas. La transparencia y el control social. Mejorar la eficiencia y eficacia del Estado. Mejorar o crear productos y modelos de negocio, p.6.
- Procuraduría General de la Nación, 2019, Estrategia para la Rendición de Cuentas.
- Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, 2014, Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, y Departamento Nacional de Planeación, Manual Único de Rendición de Cuentas, p. 19.
- Secretaria General de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, 2020, Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, p. 15-19.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano 2024 - 2027

- Grupo de Comunicaciones, Secretaria General, Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, 2020, Política de Comunicación Corporativa 2020 – 2023, p. 7, 38 - 40.

La presente Estrategia de Rendición de Cuentas para el ciudadano 2024 -2027, se expide en la ciudad de Santiago de Cali, 03 JUN 2024



MARCO ANTONIO SUAREZ GUTIERREZ
Director General

Proyectó/Elaboró: Humberto Andrade Ovalle, Asesor de la Dirección General 

Marta Patricia Liberos – Coordinadora del Grupo de Análisis de Contexto y Orientación a la Gestión – Dirección de Planeación. 

María Victoria Palta F. – Profesional Especializado Grupo de Atención al Ciudadano - Secretaria General.

Revisó: Ana Cecilia Collazos Aedo - Secretaria General 

Andrés Mauricio Guzmán Ferraro - Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano - Secretaria General. 

Rob Álvaro Hernán Roldán Álvarez – Director de Planeación

Oscar Marino Gómez - Asesor de la Dirección General. 

Archivese en: 0200-002-005-2024.



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA

VIGENCIA 2024

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA EL CIUDADANO 2024 - 2027

ANEXO No. 1 COMPONENTES DE IMPLEMENTACIÓN (ESCENARIOS DE DIÁLOGO)

ESCENARIO DE DIALOGO	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
REDES SOCIALES	Fomentar a través de youtube, facebook e instagram el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible de la región, siendo este escenario de dialogo el predilecto para un mejor relacionamiento entre el estado y el ciudadano, ya que se les permite a las personas conectarse de manera virtual, y compartir contenidos, interactuar, crear comunidades sobre intereses similares: trabajo, lecturas, medio ambiente, y convocatorias públicas.	Una (1) publicación diaria.	Secretaría General - Grupo de Comunicaciones.	De junio a noviembre de 2024.

PROGRAMAS DE TELEVISIÓN EN EL CANAL REGIONAL TELEPACÍFICO	Mostrar las acciones de la Corporación en el cuidado y conservación de los recursos naturales y las líneas de acción que caracterizan a la CVC, tales como producción sostenible, uso y manejo eficiente del agua, entre otras, a través del programa Cuentos Verdes, en lenguaje comprensible para la ciudadanía en cumplimiento de los artículos 49 y 50 de la ley 1757 del 2015.	Veinte programas mes. (20) por	Secretaría General - Grupo de Comunicaciones.	De junio a noviembre de 2024.
CUENTOS VERDES E INFORMATIVO CVC	Divulgar las últimas noticias relacionadas con la gestión ambiental en el Departamento del Valle del Cauca a través de un espacio en la televisión regional, llamado Informativo CVC, en lenguaje comprensible para la ciudadanía en cumplimiento de los artículos 49 y 50 de la ley 1757 del 2015.	Cuatro programas mes. (4) por	Secretaría General - Grupo de Comunicaciones.	De junio a noviembre de 2024.
EN MODO VERDE RADIO	Trasmitir a través de la emisora online En Modo Verde las vivencias, sensaciones, sentimientos, trabajos interinstitucionales, reconocimientos a la eficiencia del personal y decisiones tomadas por la CVC en el territorio, en lenguaje comprensible para la ciudadanía en cumplimiento de los artículos 49 y 50 de la ley 1757 del 2015.	Cuatro programas mes. (4) por	Secretaría General - Grupo de Comunicaciones.	De junio a noviembre de 2024.
TELECONFERENCIAS	Transmitir un espacio en formato de teleconferencia para abordar temas en profundidad, que permitan la participación de la comunidad y demás grupos de interés en vivo y en directo, en lenguaje comprensible para la ciudadanía en cumplimiento de los artículos 49 y 50 de la ley 1757 del 2015.	Dos teleconferencias al año. (2) al	Secretaría General - Grupo de Comunicaciones.	De junio a noviembre de 2024.

PORTAL CORPORATIVO	Publicar información referente a la gestión corporativa y demás contenido relacionado con las materias, temáticas y asuntos de interés general, de acuerdo a su competencia constitucional y legal, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014	Cincuenta (50) publicaciones mensuales.	Secretaría General - Grupo de Comunicaciones.	De junio a noviembre de 2024.
ECOPEDIA AMBIENTAL DEL VALLE DEL CAUCA	Divulgar información referente a la gestión corporativa y demás contenido relacionado con las materias, temáticas y asuntos de interés general, de acuerdo a su competencia constitucional y legal, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.	Seis (6) publicaciones mensuales.	Secretaría General - Grupo de Comunicaciones.	De junio a noviembre de 2024.
GEOCVC	Publicar información geográfica temática actualizada anualmente para dos (2) cuencas hidrográficas. Tres (3) Informes de gestión o manejo de residuos peligrosos, PCBs y de calidad del aire publicados.	Dos (5) publicaciones al año.	Dirección Técnica Ambiental.	De junio a noviembre de 2024.
PORTAL HIDROCLIMATOLÓGICO	Divulgar un (1) documento de resultados de análisis del Laboratorio Ambiental de la CVC generados durante el año 2023.	Un documento al año.	Dirección Técnica Ambiental.	De junio a noviembre de 2024.

BOLETINES DE PRENSA	Divulgar el quehacer institucional de la CVC, a través de notas de prensas claras y contundentes que resaltan el beneficio social de la intervención en el territorio por parte de la Corporación o en su defecto explicar de manera rigurosa alguna situación ambiental a intervenir o los resultados de algún estudio ambiental efectuado.	Veinticinco (25) notas de prensa por mes.	Secretaría General - Grupo de Comunicaciones.	De junio a noviembre de 2024.
EVENTOS CORPORATIVOS	Realizar actividades académicas, culturales, pedagógicas o informativas donde se convoca la participación de actores sociales del Valle del Cauca.	Siete (7) eventos al año.	Lidera el área que llevará a cabo el evento, ya sea la Dirección de Gestión Ambiental, la Dirección Técnica Ambiental, o cualquiera de las 8 Direcciones Ambientales Regionales que tiene la CVC, y apoyará la Secretaría General - Grupo de Comunicaciones.	De junio a diciembre de 2024.
AUDIENCIA PÚBLICA DE PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2024 – 2027 “MÁSCERCADELAGENTE”.	Realización de la Audiencia Pública de presentación del Proyecto del Plan de Acción 2024 – 2027 “Máscercadelagente”.	Acta de Audiencia Pública.	Dirección de Planeación (Grupo Articulación Corporativa e Interinstitucional para la Gestión).	Ejecutada.

<p>ENCUENTROS AMBIENTALES REGIONALES – EAR</p>	<p>Realizar eventos donde se interactúa de forma directa con los diferentes grupos de interés, para determinar las necesidades ambientales en cada municipio.</p>	<p>1 Acta o informe del Encuentro Regional Ambiental.</p>	<p>Secretaría General (Grupo Comunicaciones y Gestión Documental) Apoya Dirección de Gestión Ambiental.</p>	<p>De junio a noviembre de 2024.</p>
<p>ACCIONES CORPORATIVAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN</p>	<p>Realizar actividades y procesos desarrollados en el marco de la política nacional y los lineamientos corporativos de educación ambiental, cuentan con la participación ciudadana y demás grupos de interés, por lo que se convierten en escenarios de construcción colectiva, entre los cuales tenemos: CIDEA, PROCEDA, PRAE – PRAU y Comités de DRMI.</p>	<p>Para el 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 CIDEA apoyados por la CVC. • 6 PRAE apoyados por la CVC. • DAR Suroriente: 5 PRAE, 2 PROCEDA, 4 CIDEA • DAR Norte: 2 CIDEA, 7 PRAE, 5 PROCEDA • DAR BRUT: 7 CIDEA, 6 PRAE, 9 PROCEDA. • DAR Centro Norte: 5 PRAE, 5 CIDEA • DAR Centro Sur: 8 CIDEA, 5 PROCEDA, 10 PRAE • DAR Sur Occidente: 4 CIDEA, 7 PRAE 	<p>Lideran la Dirección de Gestión Ambiental y Dirección Ambiental Regional del lugar donde se efectuará la acción corporativa.</p>	<p>De Julio a diciembre de 2024.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • DAR Pacífico Este: 5 PRAE, 3 CIDEA • DAR Pacífico Oeste: 1 CIDEA, 10 PRAE. 		
ACUERDOS RECÍPROCOS POR EL AGUA (ARA)	Realización de campañas en el marco de los Acuerdos Recíprocos por el Agua, ARA.	Cinco (5) Acuerdos Recíprocos por el Agua.	Dirección de Gestión Ambiental.	De junio a noviembre de 2024.
GOBERNANZA AMBIENTAL	Adelantar acciones y procesos de educación ambiental y participación, que permitan definir e implementar alternativas de solución a situaciones ambientales, de manera concertada y articulada con los actores sociales.	Diez (10) comunidades usuarias del servicio de abastecimiento de agua.	Dirección de Gestión Ambiental.	De julio a diciembre de 2024.
PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN DESDE LA EDUCACIÓN AMBIENTAL	Proporcionar información oportuna, sobre las inversiones y sus resultados, en educación ambiental y participación, a través de procesos de participación con los actores sociales para potencializar la gestión ambiental en el territorio.	Cinco (5) actores sociales participando en la inversión de la CVC.	Dirección de Gestión Ambiental.	De julio a diciembre de 2024.