

**INFORME DE GESTION
DE PQRSDT**

INFORME ANUAL DE LA VIGENCIA 2017

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

PRESENTACIÓN

La Corporación Regional del Valle del Cauca - CVC, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales - PQRSDT recibidas y atendidas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 2 de enero y el 29 de diciembre de 2017, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad en materia de cumplimiento a los Derechos de Petición de Información.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSDT presentadas ante la Entidad durante el año 2017, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó. Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.

De otra parte, en este informe se registra la radicación y tramitación de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales que ingresan al aplicativo ARQ Utilities, entendiéndose este, como el Sistema de Gestión Documental; desde el cual se efectúa tanto el seguimiento a los distintos trámites que por jurisdicción y competencia le corresponde a la CVC, como de la respuesta que da la entidad a los mismos, lo que permite cuantificar y cualificar la Atención al Ciudadano por parte de la Corporación, arrojándose como resultado las cifras que se relacionan al presente Informe.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Ciudadano y los procedimientos incorporados por la Corporación Regional del Valle del Cauca-CVC se define:

DERECHO DE PETICIÓN:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra ley, las peticiones pueden hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

1. **PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR:** Se deberán atender dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
2. **SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función, deberá atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Esta petición incluye la solicitud para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
3. **CONSULTA:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
4. **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular (por actos de corrupción) realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
5. **RECLAMO:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberá atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
6. **SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 4 de 16

7. **DENUNCIA AMBIENTAL:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad ambiental de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación administrativa sancionatoria por actos contra los recursos naturales renovables y/o el medio ambiente. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
8. **PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

CANALES DE ATENCIÓN:

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC cuenta en la actualidad con tres (3) canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos podrán formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSDT), de acuerdo con la competencia Constitucional y Legal que tiene la Entidad.

1. **CANAL PRESENCIAL:** Es la atención personalizada que se da al usuario tanto en la radicación de su trámite ante en las ventanillas únicas que están ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales y en el edificio central, como también la atención que recibe por parte de un profesional especializado (Abogado) el cual realiza asesoría e información a los Ciudadanos que así lo requieran. Mediante estos mismos canales el usuario puede solicitar el estado de su trámite por parte del Grupo y funcionarios de Atención al Ciudadano.

Los ciudadanos tienen a su disposición atención presencial por profesionales idóneos a través de los siguientes puntos de atención:

EDIFICIO CENTRAL: En la Carrera 57 No. 11 – 73 de la Ciudad de Santiago de Cali.

VENTANILLAS ÚNICAS de las Direcciones Ambientales Regionales ubicadas en:

DAR BRUT

Dirección: Calle 16 # 3 – 278 – Municipio de La Unión.

Teléfono: 2290010

DAR NORTE

Dirección: Carrera 4 # 9-73 Cuarto Piso – Municipio de Cartago.

Teléfono: 2147110 Ext. 2101.

DAR CENTRO SUR

Dirección: Piscicultura, Contiguo Batallón Palace – Municipio de Buga.

Teléfono: 2379510

DAR CENTRO NORTE

Dirección: Carrera 27a # 42 – 432 - Municipio de Tuluá.

2



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Teléfono: 2339710

DAR PACIFICO ESTE

Calle 10 # 12- 60 – Municipio de Dagua
Teléfono: 2453010 - 2450515

DAR PACIFICO OESTE

Dirección: Carrera 2A # 2 - 09, Edificio Raúl Becerra, piso 2 y 3 – Distrito de Buenaventura
Teléfono: 2409510

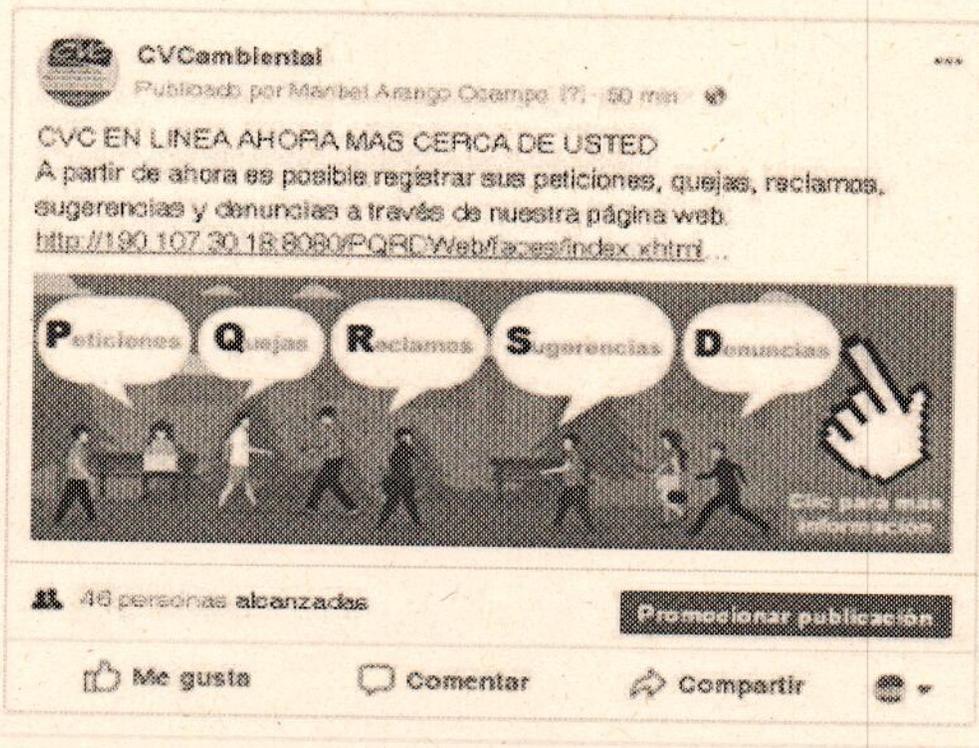
DAR SURORIENTE

Dirección: Calle 55 # 29 A – 32 – Municipio de Palmira.
Teléfono: 2660310 - 2728056.

DAR SUROCCIDENTE

Dirección: Carrera 57 No. 11 – 73 – Municipio de Cali.
Teléfono: 3310100 – 6206600.

2. **CANALES ELECTRÓNICOS:** Es el medio que ha dispuesto la Corporación para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Ambientales (PQRSD), a través de la página institucional www.cvc.gov.co, <https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds> portal desde el cual también podrá consultar el estado de su trámite, así como también se recibirán sus PQRSD al Correo Institucional atencionalusuario@cvc.gov.co o en las Redes Sociales TWITTER: @CVCAmbiental, FACEBOOK: @CVCambientalValle, o INSTAGRAM: @cvcambiental, siendo éste otro canal de atención que tiene la Entidad para atender de manera más ágil y eficaz al ciudadano, sin que sea necesario la radicación de su caso de manera presencial.



CVC Ambiental
Publicado por Maribel Arango Ocampo · 17i · 50 min · 🌐

CVC EN LINEA AHORA MAS CERCA DE USTED
A partir de ahora es posible registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de nuestra página web.
<http://190.107.30.18:8080/PQRWeb/faces/index.xhtml> ...

Peticiones **Q**uejas **R**eclamos **S**ugerencias **D**enuncias

Clic para más información

46 personas alcanzadas

Promocionar publicación

Me gusta Comentar Compartir

3. **CANAL TELEFÓNICO:** Es el medio de comunicación verbal que tienen a su disposición los ciudadanos para que formulen sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, los cuales serán atendida por los funcionarios que pertenecen al Grupo de Atención al Ciudadano en el Edificio Principal, así como en las Direcciones Ambientales Regionales, instancia desde la cual se adelantará la radicación de su trámite.

LINEA GRATUITA: 018000933093

LÍNEA VERDE: (2) 3396168

GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y TRÁMITES AMBIENTALES - PQRSDT

Tabla 1. Estadísticas de trámites ambientales

Área	No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas)	No. de trámites ambientales finalizados con resolución	No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo	No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados

9



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

				por gestión del riesgo
D.A.R. BRUT	228	126	25	3
D.A.R. CENTRO - NORTE	159	116	32	1
D.A.R. CENTRO - SUR	449	139	36	50
D.A.R. NORTE	429	226	25	111
D.A.R. PACIFICO - ESTE	407	97	57	5
D.A.R. PACÍFICO - OESTE	40	29	2	0
D.A.R. SUROCCIDENTE	608	151	46	71
D.A.R. SURORIENTE	237	80	35	25
TOTAL	2557	964	258	266

Fuente: ARQUtilities – 9/feb/2018

Es importante aclarar que del total de solicitudes radicadas, 40 de estas corresponden a expedientes de años anteriores.

Que es un trámite Ambiental:

Es un proceso utilizado para la planeación y administración de proyectos que asegura que las actividades humanas y económicas se ajusten a las restricciones ecológicas y de recursos y de esta forma se constituye en un mecanismo clave para promover el desarrollo sostenible.

Como se observa en la tabla de estadísticas de Trámites Ambientales realizados durante la vigencia 2017, en cada una de las ocho (8) Direcciones Regionales Ambientales como lo son: DAR BRUT, DAR Centro Norte, DAR Centro Sur, DAR Norte, DAR Pacifico Este, DAR Pacifico Oeste, DAR Suroccidente y DAR Suroriente, del número de solicitudes de tramites ambientales recibidas o radicadas en ante Corporación tenemos como resultado un total de 2.557 solicitudes (excluyendo las pendientes no vencidas), de las cuales 608 fueron radicadas a la Dirección Regional Ambiental Suroccidente; lo cual obedece a que dicha Regional se encuentra ubicada en el Municipio de Santiago de Cali, capital del departamento del Valle del Cauca. Es de anotar igualmente que en dicha Regional se realizan los trámites ambientales del área rural de los 15 Corregimientos con que cuenta este Municipio, así como también los trámites del área de expansión urbana del Corredor Cali-Jamundí.

Le siguen en su orden la DAR Centro Sur con sede en el municipio de Buga con 449 solicitudes, la DAR Norte con sede en el municipio de Cartago con 429 solicitudes, la DAR Pacifico Este con sede en el municipio de Dagua con 407 solicitudes, la DAR Suroriente con sede en el municipio de Palmira con 237 solicitudes, la DAR BRUT con sede en el municipio de La Unión con 228 solicitudes, la DAR Centro Norte con sede en el municipio de Tuluá con 159 solicitudes, y finalmente la DAR Pacifico Oeste con sede en el municipio de Buenaventura con 40 solicitudes.



Tabla No.2. Solución de los casos por términos de atención en cada una de las dependencias

Dependencia / Regional	Finalizado Dentro Tiempo		Finalizado Fuera Tiempo		Pendiente No Vencida		Pendiente Vencida		Anulados		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%		
EDIFICIO PRINCIPAL	2529	39,71%	3115	29,96%	59	6,55%	513	18,87%	35	24,82%	6251	30,46%
DAR SUR OCCIDENTE	526	8,26%	1975	19,00%	212	23,53%	918	33,77%	16	11,35%	3647	17,77%
DAR SUR ORIENTE	715	11,23%	612	5,89%	105	11,65%	158	5,81%	5	3,55%	1595	7,77%
DAR CENTRO NORTE	845	13,27%	816	7,85%	51	5,66%	72	2,65%	7	4,96%	1791	8,73%
DAR CENTRO SUR	351	5,51%	1171	11,26%	139	15,43%	372	13,69%	7	4,96%	2040	9,94%
DAR PACIFICO OESTE	94	1,48%	154	1,48%	30	3,33%	8	0,29%	5	3,55%	291	1,42%
DAR PACIFICO ESTE	733	11,51%	925	8,90%	150	16,65%	339	12,47%	54	38,30%	2201	10,72%
DAR NORTE	413	6,49%	831	7,99%	91	10,10%	128	4,71%	3	2,13%	1466	7,14%
DAR BRUT	162	2,54%	798	7,68%	64	7,10%	210	7,73%	9	6,38%	1243	6,06%
Total general	6368	100,00%	10397	100,00%	901	100,00%	2718	100,00%	141	100,00%	20525	100,00%

Fuente: ARQUilities - 9/feb/2018

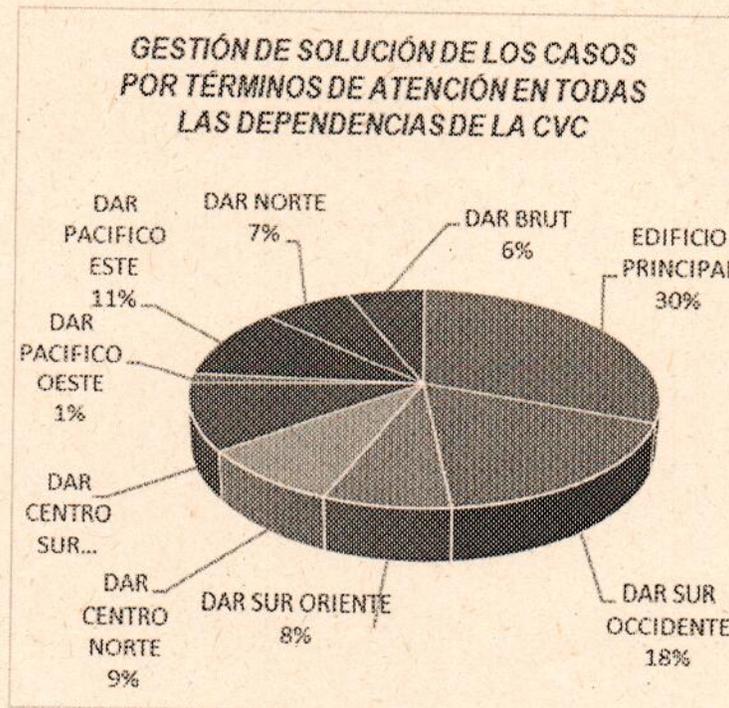




Tabla No. 3. Comportamiento de radicación de PQRSDT por dependencias

Dependencia / Regional	Quejas	Sugerencias	Reclamos	Denuncias	Derecho de Petición	Tramites Ambientales	Total general
EDIFICIO PRINCIPAL	29	7	3	43	6094	75	6251
DAR SUR OCCIDENTE	6	9	2	344	2431	855	3647
DAR SUR ORIENTE	3		2	295	926	369	1595
DAR CENTRO NORTE	6	2	1	146	1431	205	1791
DAR CENTRO SUR	9		1	159	1286	585	2040
DAR PACIFICO OESTE	2			23	197	69	291
DAR PACIFICO ESTE	24		2	173	1454	548	2201
DAR NORTE	4			136	812	514	1466
DAR BRUT				110	844	289	1243
Total general	83	18	11	1.429	15.475	3.509	20.525

Fuente: ARQUilities - 9/feb/2018

Tabla No. 4. Denuncias por tipos de actos contra los recursos naturales, año 2017

TIPO DENUNCIA	DENUNCIA	No de casos	%
AFECCIÓN RECURSO BOSQUE	ANILLAMIENTO	416	29,25%
Subtotal		416	29,25%
AFECCIÓN RECURSO SUELO	DERRAME DE CONTAMINANTES	218	15,33%
Subtotal		218	15,33%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	MATERIAL PARTICULADO	212	14,91%
	RUIDO	34	2,39%
Subtotal		246	17,30%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	AGUAS RESDUALES	359	25,25%
Subtotal		359	25,25%
DETERIORO DE ECOSISTEMAS Y ESPECIES SILVESTRES	CAZA ILEGAL	82	5,77%
Subtotal		82	5,77%
TENENCIA DE ANIMALES SILVESTRES		76	5,34%
Subtotal		76	5,34%
UBICACIÓN INADECUADA DE EDIFICACIONES	EN NACIMIENTOS DE AGUA	25	1,76%
Subtotal		25	1,76%
Total general		1422	100,00 %

Fuente: ARQUilities - 9/feb/2018



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

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

TIPO	SOLUCIONADA		EN PROCESO		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%		
Derecho de Petición	14012	91,46%	1382	85,95%	15394	90,93%
Denuncias	1211	7,90%	212	13,18%	1423	8,41%
Quejas	74	0,48%	9	0,56%	83	0,49%
Reclamos	9	0,06%	2	0,12%	11	0,06%
Sugerencias	15	0,10%	3	0,19%	18	0,11%
Total general	15321	100,00%	1608	100,00%	16929	100,00%

Fuente: ARUtilities - 9/feb/2018

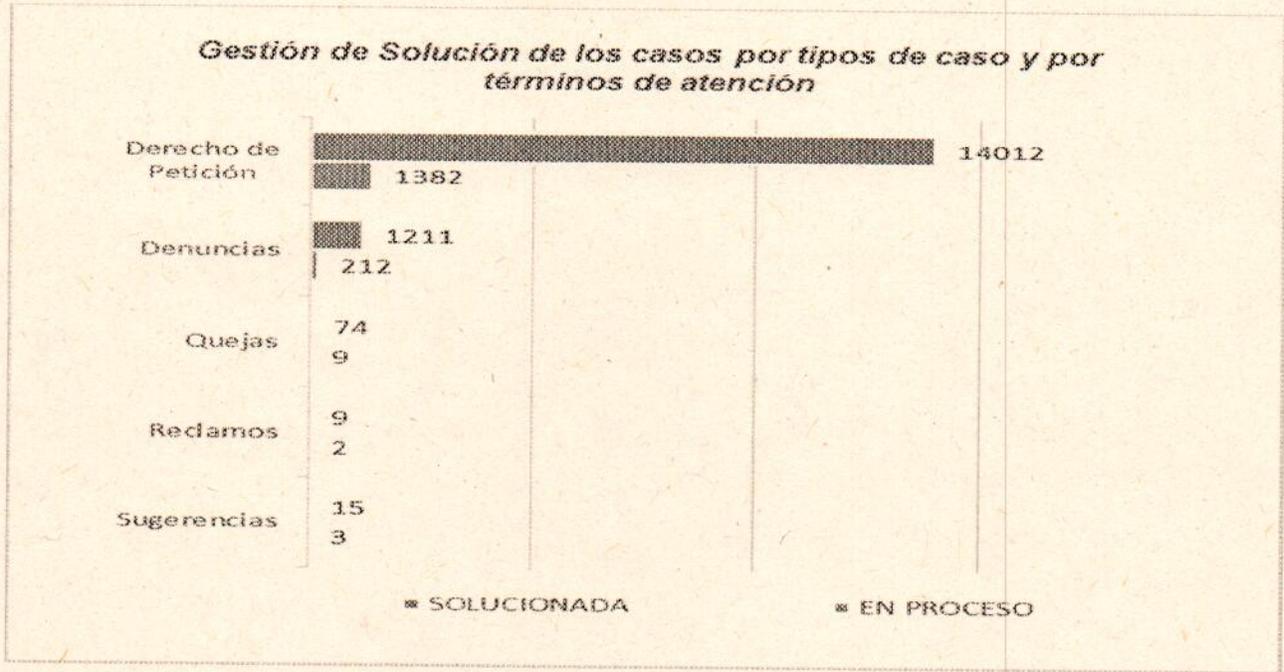
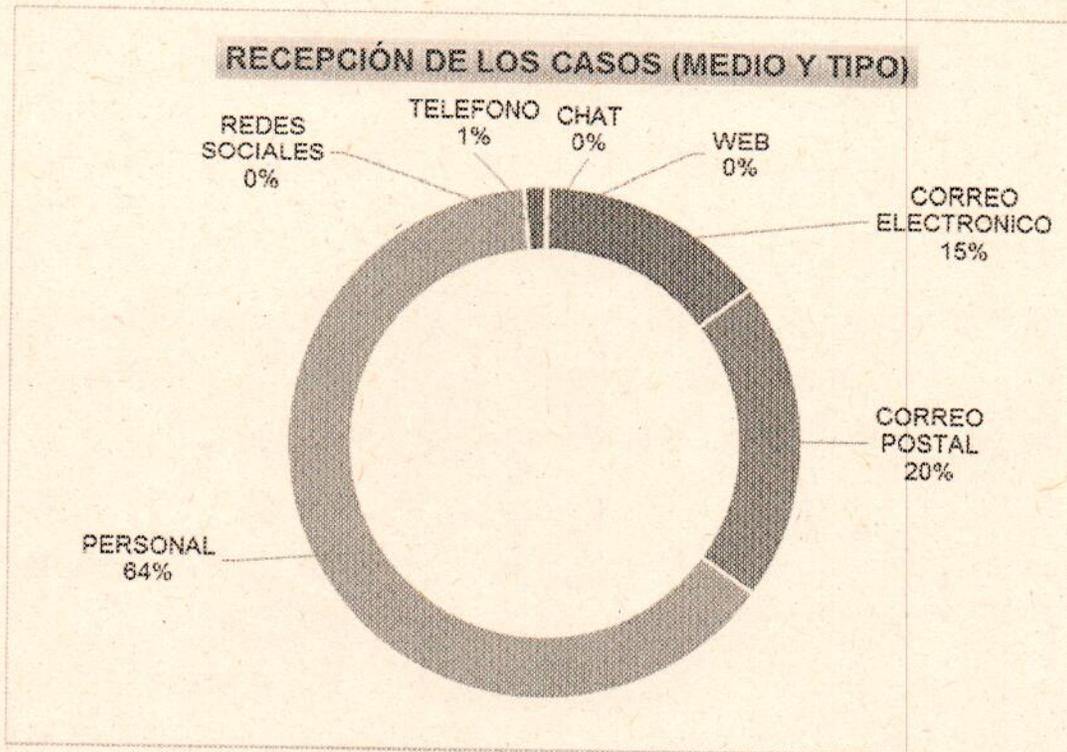


Tabla No. 6. Medio de recepción y Tipo de petición

Medio de Recepción	Derecho de Petición	Denuncias	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general
CHAT	3					3
CORREO ELECTRONICO	2126	327	12	4	3	2472
CORREO POSTAL	3329	100	12			3441
PERSONAL	9965	809	53	6	14	10847
REDES SOCIALES	2	3				5
TELEFONO	39	187	6	1		233
WEB	10	3			1	14
Total general	15474	1429	83	11	18	17015

Fuente: ARQUtilities - 9/feb/2018 - *Denuncias por Actos contra los Recursos Naturales y/o el Medio Ambiente



CONCLUSIONES

- De las 2.557 solicitudes recibidas correspondientes a otorgamiento, modificación, cesión, renovación, prórroga o traspaso de derechos ambientales, se finalizaron con resolución 964 trámites, con auto de archivo por aplicación de la figura del desistimiento tácito un total de 258 trámites, y mediante oficio un total de 266, que corresponden a solicitudes de aprovechamiento de árboles aislados por gestión del riego, o sea aquellos árboles que se encuentren caídos o muertos por causas naturales, o que por razones de orden sanitario debidamente comprobadas requieren ser talados; y en los centros urbanos corresponde a aquellos que por razones de su ubicación, estado sanitario o daños mecánicos estén causando perjuicio a la estabilidad de los suelos, a canales de agua, andenes, calles, obras de infraestructura o edificaciones. Estas solicitudes son tramitadas de inmediato, previa visita realizada por un funcionario competente técnicamente, para determinar la necesidad o no de talar o poder el o los árboles aislados por gestión del riego.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

- Del total de los 20.525 PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Trámites Ambientales) radicados ante el Centro de Atención de Correspondencia en Cali, o en las Ventanillas Únicas de las Direcciones Ambientales Regionales, el 81.68% de ellas se han finalizado.
- Como la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC se encuentra organizada territorialmente en ocho (8) Direcciones Ambientales Regionales como lo son: DAR BRUT, DAR Centro Norte, DAR Centro Sur, DAR Norte, DAR Pacífico Este, DAR Pacífico Oeste, DAR Suroccidente y DAR Sureste, existe mayor facilidad y accesibilidad al Ciudadano para presentar sus diferentes trámites llámense Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales en cualquiera de estos canales de atención que ha dispuesto la CVC para su recepción, lo cual ha permitido que haya un mayor acceso en cuanto a la radicación y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, como se evidencia en las Tablas 2 y 3, siendo así que para la vigencia de 2017, se recibieron un total de 20.525 solicitudes; lo que significó un aumento del 23.66% con respecto a las recibidas durante el año 2016¹.

Adicional a los funcionarios de Atención al Ciudadano presentes en cada una de las Direcciones Ambientales Regionales, la Corporación a nivel central en el edificio principal, ubicado en la ciudad de Cali, cuenta con un profesional especializado (Abogado) del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, encargado de atender de forma personalizada a los ciudadanos que requieran de Asesorías con respecto a los tramites y peticiones, quejas y denuncias y demás requerimientos que ameriten la atención.

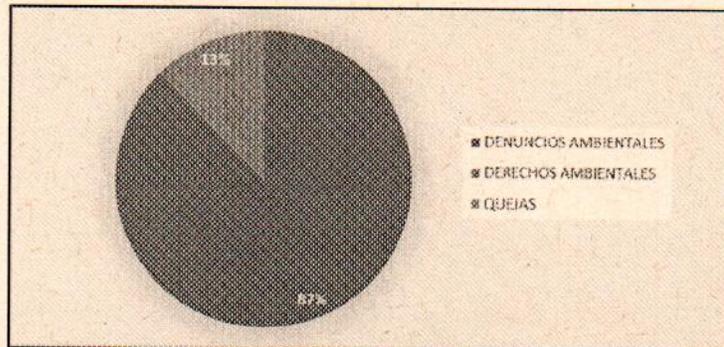
Durante los meses de noviembre y diciembre del año 2017, se atendieron un total de 23 PQRD, discriminados así:

Etiquetas de fila	PERSONAL	TELEFONICO	Total general
DENUNCIOS AMBIENTALES	7	12	19
DERECHOS AMBIENTALES	1	2	3
QUEJAS		1	1
Total general	8	15	23

¹ Durante el año 2016, se recibieron un total de 16.377 PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes, Sugerencias y Trámites ambientales)



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca



- Las denuncias ambientales como ya se indicó, es la puesta en conocimiento ante una autoridad ambiental como la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca—CVC, de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación administrativa sancionatoria por actos contra los recursos naturales renovables y/o el medio ambiente y que posiblemente constituyen una infracción en materia ambiental, bien sea por violación de las normas contenidas en el Código de Recursos Naturales Renovables, Decreto-Ley 2811 de 1974, en la Ley 99 de 1993, en la Ley 165 de 1994 y en las demás disposiciones ambientales vigentes en que las sustituyan o modifiquen y en los actos administrativos emanados de la autoridad ambiental competente, como por ejemplo los que otorgan permisos, concesiones, autorizaciones o licencias ambientales para el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables; o por la comisión de un daño al medio ambiente.

Las denuncias ambientales más frecuentes obedecen en un 29.25% a la Afectación de Recurso Bosque, en un 15.33%, a la afectación del Recurso Suelo, 14.91% a la Contaminación atmosférica, 25.25%, a la Contaminación Hídrica, 5.77%, al Deterioro de Ecosistemas y Especies Silvestres, 5.34% Tenencia de Animales Silvestres; presentándose con mayor frecuencia como se observa denuncias por afectación del recurso bosque.

- Respecto a la Gestión de Trámites por tipo y por términos de Atención, tenemos que en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC para la vigencia 2017, resolvió un total de 15.321 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del total de 16.929 casos radicados en las ventanillas únicas de las Direcciones Ambientales Regionales y en el Centro Administrativo de Correspondencia del edificio principal de la CVC en Cali, lo cual representa un 90.5% de casos atendidos.

Así mismo, entre otros trámites, se recibieron 2.228 solicitudes de Salvoconductos Únicos Nacionales para la Movilización de Especímenes de la Diversidad Biológica.

- Como se observa en la tabla No. 6, se evidencia que los ciudadano utilizan con mayor frecuencia el canal presencial para la presentación de sus PQRSDT, pues de las 17.015 solicitudes presentadas, un total de 10.847 se recibieron personalmente, lo que corresponde a un 63.74%.

7



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 15 de 16

- De las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, que aparecen como radicadas en nuestro Sistema de Gestión Documental, esto es, el Aplicativo ARQ Utilities de la Vigencia 2017, el 81.68% de ellas se han finalizado en el citado Aplicativo.
- La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca está cumpliendo con la obligación consagrada en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentada por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, es decir, la de incorporar como mínimo en su Informe de Gestión en cuanto al acceso a la información pública, los parámetros definidos en el mencionado decreto. En cuanto al número de solicitudes recibidas y el tiempo de respuesta a cada solicitud, la información se encuentra consignada en las Tablas Nos. 3 Comportamiento de Registro PQRDST y Tabla 5. Gestión de Solución de los casos por términos de atención en cada una de las Dependencias, respectivamente.
- En el año 2017, se recibieron un total de 1.221 derechos de petición de información, y no ha habido ninguna negación en cuanto al acceso a la información solicitada. Sobre el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, se trasladaron 49 derechos de petición.
- Finalmente, se recibieron durante el año 2017, un total de 11 reclamos del total de 17.013 PQRDS recibidos, relacionados con la no atención oportuna de peticiones presentadas, lo que indica una buena satisfacción de los ciudadanos con la gestión de la Corporación.
- La Entidad dando cumplimiento a las políticas y lineamientos del programa de Gobierno Digital (Gobierno en Línea) y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha dispuesto desde su página web www.cvc.gov.co la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (Licencias Ambientales y Concesiones de Aguas Superficiales), así mismo, desde el citado portal también se puede consultar el estado del caso; siendo este otro canal de atención que tiene la Entidad para atender de la manera más ágil y eficaz al ciudadano y sin que sea necesario la radicación de su trámite de manera presencial.

4. RECOMENDACIONES



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 16 de 16

- Continuar con el proceso de publicación y puesta en conocimiento de la ciudadanía en general a través de los diferentes canales de comunicación que dispone la Entidad, del Portafolios de Servicios de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC).
- En cumplimiento a las políticas y lineamientos del programa de Gobierno Digital (Gobierno en Línea) y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, poner nuevos Trámites Ambientales en línea, con el fin de atender de manera más ágil y eficaz las solicitudes de otorgamiento, modificación, cesión, renovación, prórroga o traspaso de derechos ambientales, sin que sea necesario la radicación de los trámites de manera presencial.
- Continuar con la socializar a la Ciudadanía a través de los medios de comunicación que tiene a su alcance la Corporación, sobre los canales de atención que tiene ésta para la recepción de los trámites, y de la forma adecuada en que deben ser usados éstos a través de tutoriales.
- Seguir con el seguimiento mensual tanto a las Direcciones Ambientales Regionales como a las Dependencias que integran administrativamente a la Entidad, a través del Sistema de Gestión Documental, esto es, el Aplicativo ARQ Utilities, para que el trámite de los casos se haga cumpliendo con el diligenciamiento en tiempo real en el citado Aplicativo, y en el término que ha dispuesto la Ley para ello.
- Continuar las labores de capacitación y reinducción a los funcionarios sobre el manejo adecuado del Aplicativo ARQ Utilities, pues las Entidades del Estado deberán contar con un Sistema de Gestión Documental en la que se asegure no sólo el seguimiento y control de toda la información que se radica y la documentación que se expide en desarrollo de las actividades, sino también de la evidencia que debe quedar en el mencionado sistema tanto de las actuaciones de la Entidad como de sus servidores públicos, en cumplimiento a las disposiciones consagradas en las Leyes 594 de 2000 y 1437 de 2011.

Archívese en: 0211-028-149-2018