

# INFORME DE GESTION DE PQRSDT

## TERCER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2018

SECRETARÍA GENERAL  
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

## PRESENTACIÓN

La Corporación Regional del Valle del Cauca - CVC, a través de la Secretaría General, y En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales - PQRSDT recibidas y atendidas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 30 Septiembre de 2018.

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 durante el tercer trimestre de 2018, en materia de PQRSDT.

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

## GLOSARIO

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

### **DERECHO DE PETICIÓN:**

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

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

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

correspondiente investigación administrativa sancionatoria por actos contra los recursos naturales renovables y/o el medio ambiente. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

8. **PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

## CANALES DE ATENCIÓN

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

- 1. CANAL PRESENCIAL:** Atención personalizada que se da al Ciudadano tanto en la radicación de su trámite en las ventanillas únicas que están ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales y en el centro administrativo de correspondencia localizado edificio central que recibe las peticiones de las dependencias centrales de la Corporación, como también la atención que recibe por parte de funcionarios de Atención al Ciudadano que brindan asesoría e información a los peticionarios que así lo requieran. Mediante este mismo canal el Ciudadano puede solicitar información sobre el estado de su trámite.

**Centro Administrativo de Correspondencia-CAC:** En la Carrera 57 No. 11–73 de la Ciudad de Santiago de Cali.

**Ventanillas Únicas** de las Direcciones Ambientales Regionales ubicadas en:

**DAR BRUT**

Dirección: Calle 16 # 3–278, Municipio de La Unión.  
Teléfono: 2290010

**DAR NORTE**

Dirección: Carrera 4 # 9-73 Cuarto Piso, Municipio de Cartago.  
Teléfono: 2147110 Ext. 2101.

**DAR CENTRO SUR**

Dirección: Piscicultura, Contiguo Batallón Palace, Municipio de Buga.  
Teléfono: 2379510

**DAR CENTRO NORTE**

Dirección: Carrera 27a # 42–432, Municipio de Tuluá.  
Teléfono: 2339710

**DAR PACIFICO ESTE**

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

**DAR PACIFICO OESTE**

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

Teléfono: 2409510

### **DAR SURORIENTE**

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

Teléfono: 2660310 - 2728056.

### **DAR SUROCCIDENTE**

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

Teléfono: 3310100 – 6206600.

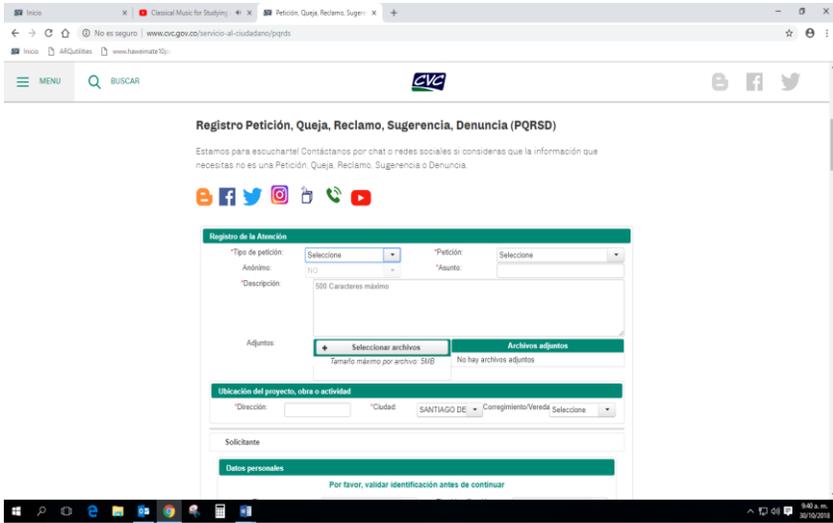
## **2. CANALES ELECTRÓNICOS:**

- **PQRSD WEB**

Es el medio que ha dispuesto la Corporación para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Ambientales (PQRSD), a través de la página institucional [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co), <https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds>; portal desde el cual también podrá consultar el estado de su trámite.



The screenshot shows a web browser window displaying the CVC website. The browser's address bar shows the URL [www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds](http://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds). The website header includes the CVC logo, navigation links such as 'ASÍ ES LA CVC', 'FUNCIONARIOS', 'NOTICIAS', 'CONTACTENOS', and 'CORREO CVC', and a 'SERVICIO AL CIUDADANO' button. A secondary navigation bar lists 'Ley de Transparencia', 'Gestión Corporativa', 'Convocatorias', 'Normatividad', 'Vivero', 'Laboratorio Ambiental', and 'Centros de Educación Ambiental'. The main content area features a large yellow flower image with the text 'Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia (PQRSD)'. The browser's status bar at the bottom indicates the date 'Mayo 2018' and the time '9:38 a. m. 30/10/2018'.



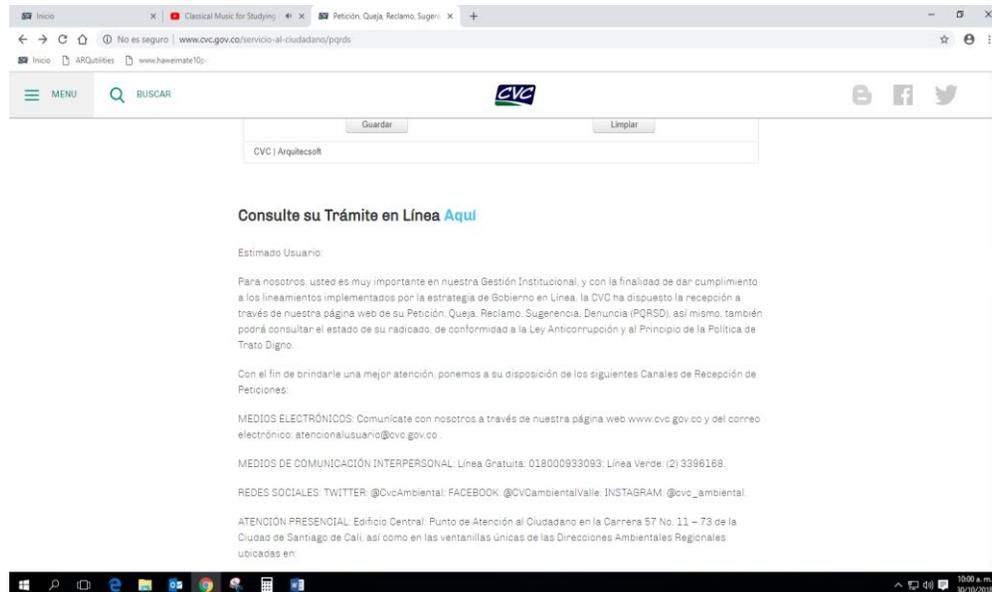
The screenshot shows a web browser window with the URL [www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds](http://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds). The page title is "Registro Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia (PQRSD)". Below the title, there is a message: "Estamos para escuchar! Contáctanos por chat o redes sociales si consideras que la información que necesitas no es una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia." There are social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube. The main form is titled "Registro de la Atención" and contains several sections: "Tipo de petición" with a dropdown menu, "Asunto" with a dropdown menu, "Descripción" with a text area (500 characters maximum), "Adjuntos" with a file selection button and a note "No hay archivos adjuntos", "Ubicación del proyecto, obra o actividad" with "Dirección" and "Ciudad" (SANTIAGO DE) dropdowns, and "Solicitante" with a "Datos personales" section. A footer note says "Por favor, validar identificación antes de continuar".

También se recibirán sus PQRSD al Correo Institucional: [atencionalusuario@cvc.gov.co](mailto:atencionalusuario@cvc.gov.co) o en las Redes Sociales\_TWITTER: @CVCAmbiental, FACEBOOK: @CVCAmbientalValle, o INSTAGRAM: @cvcambiental, siendo estos otros canales de atención que tiene la Entidad para atender de manera más ágil y eficaz al ciudadano, sin que sea necesario la radicación de su caso de manera presencial.

- **TRÁMITES EN LINEA**

Es el medio que ha dispuesto la Corporación para la recepción las solicitudes de trámites ambientales, relacionados con los permisos, concesiones, autorizaciones y licencias ambientales para el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables, a través de la página institucional [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co), <https://tramitesenlinea.cvc.gov.co/index.php/en/>; portal desde el cual también podrá consultar el estado de su trámite.





Actualmente se tienen un total de nueve (9) trámites en línea, correspondientes a los derechos ambientales más solicitados en la Corporación.

- 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, SUGERENCIA Y TRÁMITES AMBIENTALES - PQRSDT**

**Tabla 1. Estadísticas de Trámites Ambientales**

Como se observa en la siguiente tabla de Estadísticas de Trámites Ambientales, durante el tercer trimestre de 2018, se recibieron un total de **381** solicitudes de las cuales ya atendieron un total de **333**. Se destacan la Dirección Ambiental Regional Centro Norte con sede en Tuluá que finalizó **12** casos con resolución, así la Dirección Ambiental Regional Norte con sede en Cartago que expidió **96** Autorizaciones de aprovechamiento de árboles aislados por gestión del riesgo.

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 por gestión del riesgo
D.A.R. BRUT	36	6	2	23
D.A.R. CENTRO NORTE	41	<b>12</b>	0	25
D.A.R. CENTRO SUR	59	9	8	32
D.A.R. NORTE	99	2	0	<b>96</b>
D.A.R. PACIFICO ESTE	49	2	1	33
D.A.R. PACÍFICO OESTE	3	1	2	0
D.A.R. SUROCCIDENTE	71	4	1	56
D.A.R. SURORIENTE	23	2	2	14
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>279</b>

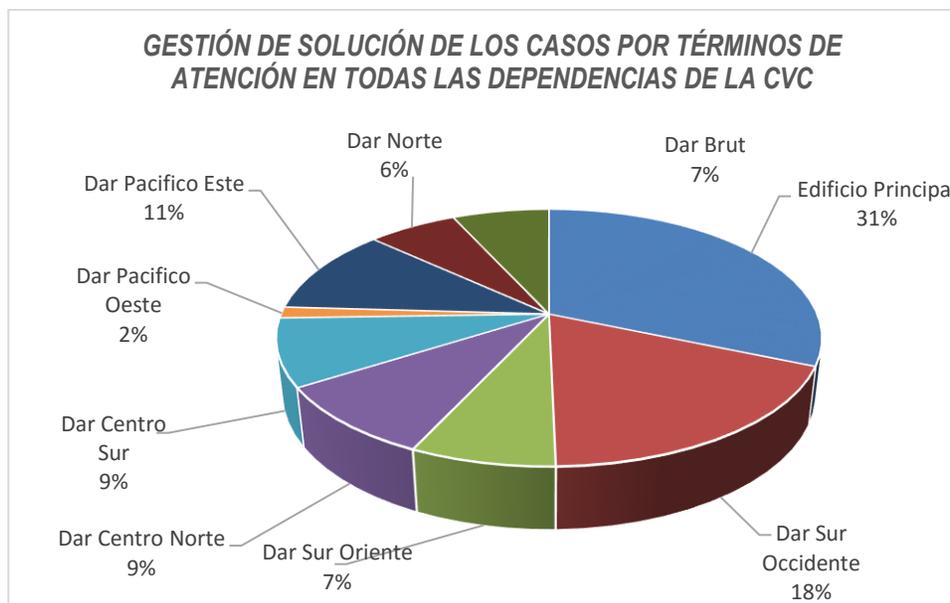
Fuente: ARQUtilities/ 30/octubre/2018

Adicional a lo anterior, en este periodo por parte de las Direcciones Ambientales Regionales se expidieron 817 resoluciones correspondientes a trámites ambientales de vigencias anteriores.

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

Dependencia / Regional	Finalizado Dentro Tiempo		Finalizado Fuera Tiempo		Pendiente No Vencida		Pendiente Vencida		Anulados		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%		
Dependencias Centrales	625	37,76%	452	32,52%	43	4,41%	530	43,02%	10	29,41%	1660	31,40%
DAR Suroccidente	158	9,55%	324	23,31%	259	26,54%	220	17,86%	5	14,71%	966	18,27%
DAR Suroriente	121	7,31%	76	5,47%	124	12,70%	63	5,11%		0,00%	384	7,26%
DAR Centro Norte	207	12,51%	164	11,80%	79	8,09%	29	2,35%	1	2,94%	480	9,08%
DAR Centro Sur	113	6,83%	89	6,40%	155	15,88%	89	7,22%	3	8,82%	449	8,49%
DAR Pacifico Oeste	31	1,87%	26	1,87%	13	1,33%	3	0,24%	1	2,94%	74	1,40%
DAR Pacifico Este	142	8,58%	130	9,35%	149	15,27%	149	12,09%	7	20,59%	577	10,91%
DAR Norte	172	10,39%	59	4,24%	56	5,74%	48	3,90%		0,00%	335	6,34%
DAR BRUT	86	5,20%	70	5,04%	98	10,04%	101	8,20%	7	20,59%	362	6,85%
<b>Total general</b>	<b>1655</b>	<b>100,00%</b>	<b>1390</b>	<b>100,00%</b>	<b>976</b>	<b>100,00%</b>	<b>1232</b>	<b>100,00%</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>	<b>5287</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ARQUtilities – 18/Octubre/2018

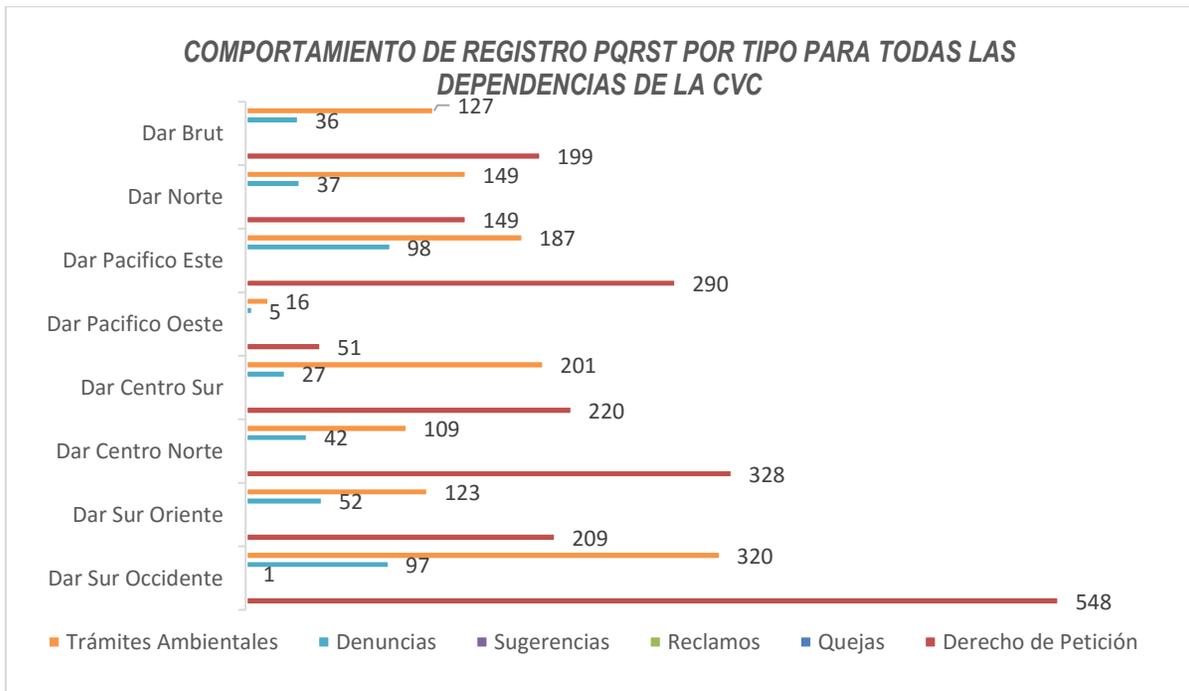


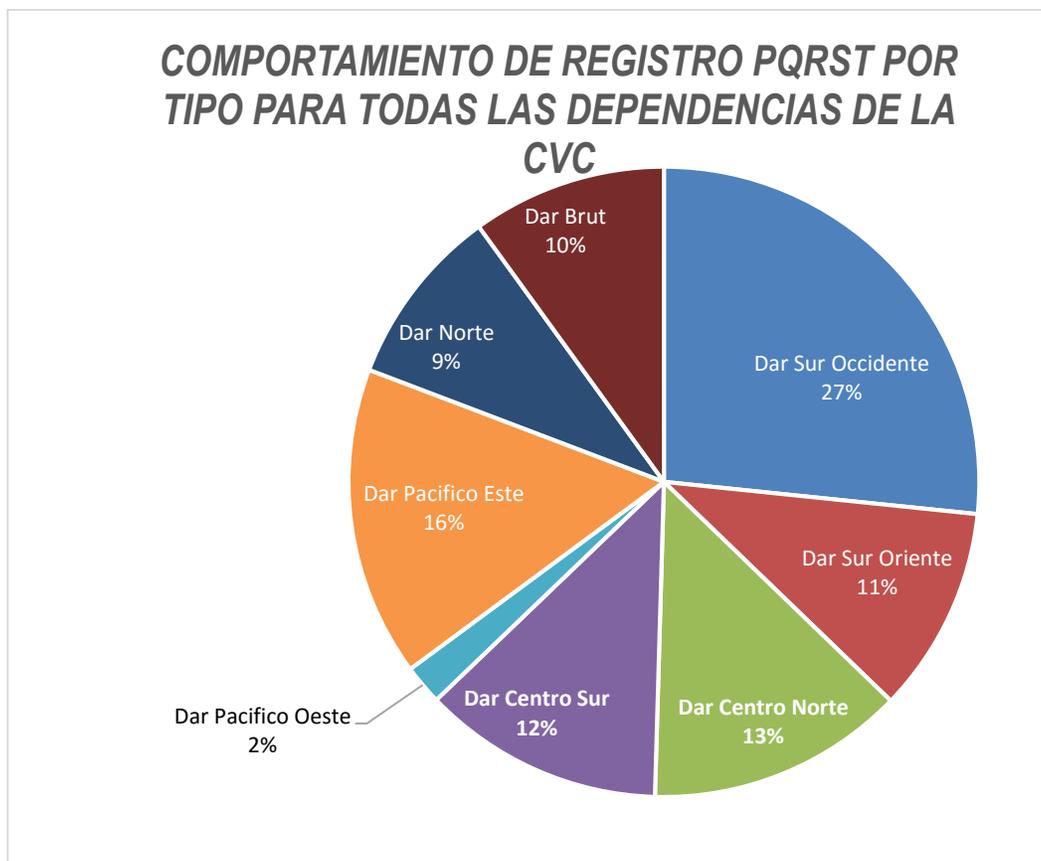
Del total de los **5287 PQRSDT** radicados, el **57,59%** de ellos se han finalizado a la fecha.

**Tabla No. 3. Comportamiento de radicación de PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Tramites Ambientales) por dependencias**

Dependencia / Regional	Derecho de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Trámites Ambientales	Total general
Dependencias Centrales	1607	2	2	1	24	24	1660
DAR Suroccidente	548			1	97	320	966
DAR Suroriente	209				52	123	384
DAR Centro Norte	328		1		42	109	480
DAR Centro Sur	220	1			27	201	449
DAR Pacifico Oeste	51	2			5	16	74
DAR Pacifico Este	290	2			98	187	577
DAR Norte	149				37	149	335
DAR BRUT	199				36	127	362
<b>Total general</b>	<b>3.601</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>418</b>	<b>1.256</b>	<b>5.287</b>

Fuente: ARQUilities – 18/Octubre/2018





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 Pacifico Este, DAR Pacifico Oeste, DAR Suroccidente y DAR Suroriente, esto con la finalidad de darle facilidad y accesibilidad al Ciudadano para presentar sus diferentes trámites llámense Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, lo cual ha permitido que haya un mayor acceso en cuanto a la radicación y respuesta de sus requerimientos.

Lo anterior se evidencia en la Tabla No. 3, y es así como para el tercer trimestre del 2018, se recibieron **3.627** PQRSDT en las Direcciones Ambientales Regionales, lo que corresponde al 68,60% del total de las 5.287 peticiones radicadas.

Para las áreas centrales de la Corporación, se recibieron en total **1.660** PQRDT, lo que corresponde al 31,40 % de las peticiones.

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

TIPO DENUNCIA	DENUNCIA	No de casos	%
AFECCIÓN RECURSO BOSQUE		118	28,23%
Subtotal		<b>118</b>	<b>28,23%</b>
AFECCIÓN RECURSO SUELO	DERRAME DE CONTAMINANTES	65	15,55%
Subtotal		<b>65</b>	<b>15,55%</b>
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	RUIDO	12	2,87%
	MATERIAL PARTICULADO	60	14,35%
Subtotal		<b>72</b>	<b>17,22%</b>
CONTAMINACIÓN HIDRICA	AGUAS RESIDUALES	132	31,58%
Subtotal		<b>132</b>	<b>31,58%</b>
DETERIORO DE ECOSISTEMAS Y ESPECIES SILVESTRES	CAZA ILEGAL	12	2,87%
Subtotal		<b>12</b>	<b>2,87%</b>
TENENCIA DE ANIMALES SILVESTRES		9	2,15%
Subtotal		<b>9</b>	<b>2,15%</b>
UBICACION INADECUADA DE EDIFICACIONES	EN NACIMIENTOS DE AGUA	10	2,39%
Subtotal		<b>10</b>	<b>2,39%</b>
<b>Total general</b>		<b>418</b>	<b>100,00%</b>

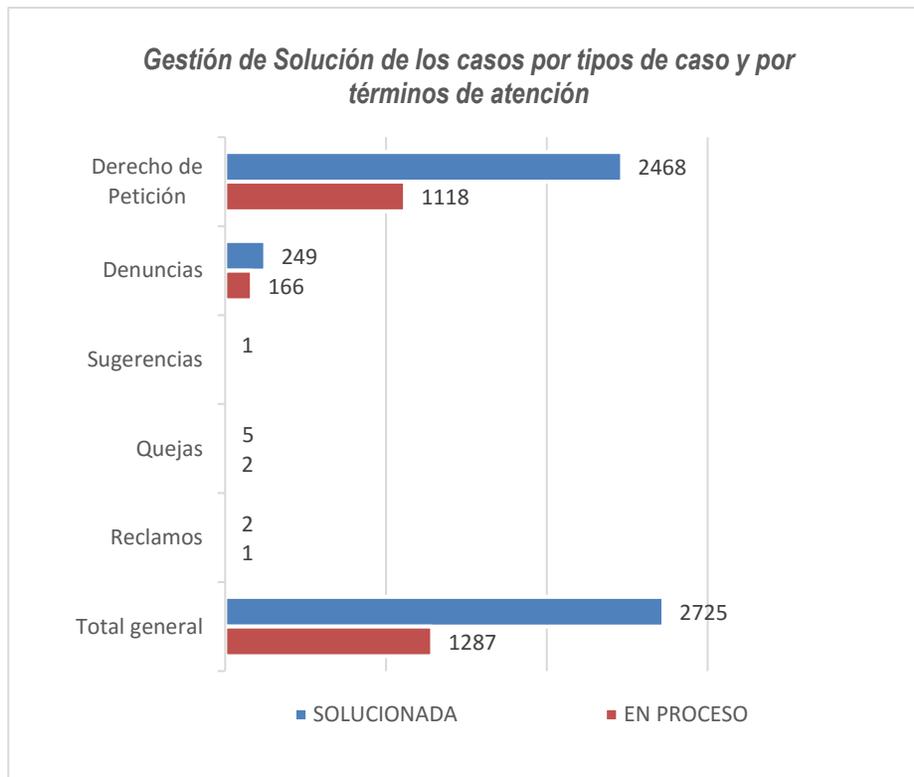
Fuente: ARQUilities – 18/Octubre/2018

De las Denuncias por actos contra los recursos naturales y al medio ambiente, la más presentada corresponde en un **31.58%** a la contaminación del recurso hídrico con aguas residuales, seguida en un **28.23%** por la afectación de recurso bosque.

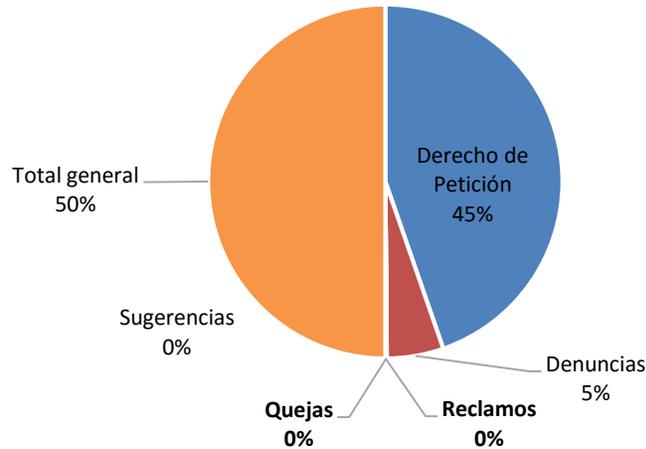
**Tabla No.5. Solución de los casos por tipos de caso (PQRSD) y por términos de atención.**

TIPO	SOLUCIONADA		EN PROCESO		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%		
Derecho de Petición	2468	90,57%	1118	86,87%	3586	89,38%
Denuncias	249	9,14%	166	12,90%	415	10,34%
Sugerencias	1	0,04%		0,00%	1	0,02%
Quejas	5	0,18%	2	0,16%	7	0,17%
Reclamos	2	0,07%	1	0,08%	3	0,07%
<b>Total general</b>	<b>2725</b>	<b>100,00%</b>	<b>1287</b>	<b>100,00%</b>	<b>4012</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ARQUutilities – 18/Octubre/2018



### Gestión de Solución de los casos por tipos de caso y por términos de atención

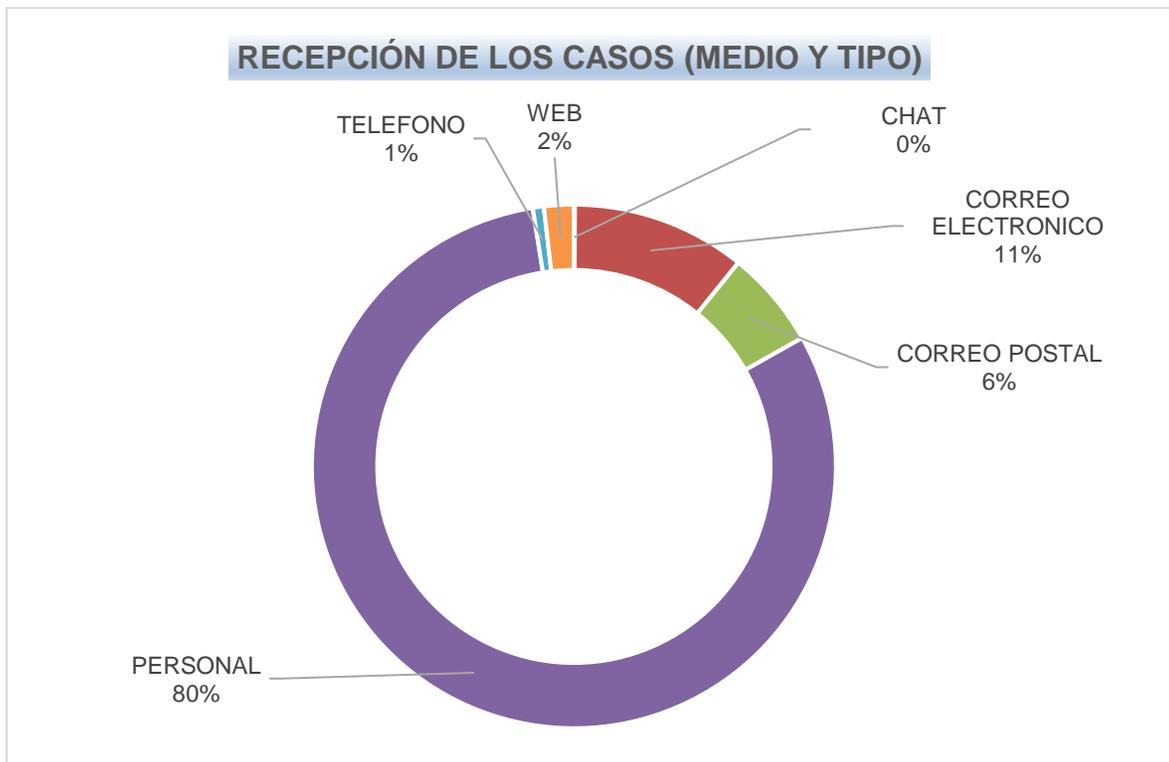


En cuanto a la gestión de las peticiones por tipo y por términos de Atención, tenemos que en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC para el tercer trimestre del año 2018 ha resuelto un total de **2689** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de los **4073** casos radicados en las Ventanillas Únicas de las Direcciones Ambientales Regionales y ante el Centro Administrativo de Correspondencia – CAC en el edificio principal en la ciudad de Cali, lo cual representa un **67.92%** de casos recibidos.

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

Medio de Recepción	Derecho de Petición	Denuncias	Trámites Ambientales	Sugerencias	Quejas	Reclamos	Total general
CHAT	2		1				3
CORREO ELECTRONICO	453	70	44	1			568
CORREO POSTAL	271	13	35				319
PERSONAL	2827	260	1166	1	7	3	4264
TELEFONO	2	29	5				36
WEB	46	46	5				97
<b>Total general</b>	<b>3601</b>	<b>418</b>	<b>1256</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>5287</b>

Fuente: ARQUutilities – 18/Octubre/2018



Tal como se observa en la tabla No. 6, se evidencia que los ciudadanos utilizan con más frecuencia el canal presencial para presentar sus peticiones y trámites, ante cualquiera de las ocho (8) ventanillas únicas ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales o en el Centro Administrativo de Correspondencia ubicado en el edificio central localizado en el municipio de Cali; pues de un total de **5.287** peticiones, **4.264** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **80.65%**.

El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRSD, corresponde al correo institucional: **atencionalusuario@cvc.gov.co**, con un **10.75%**

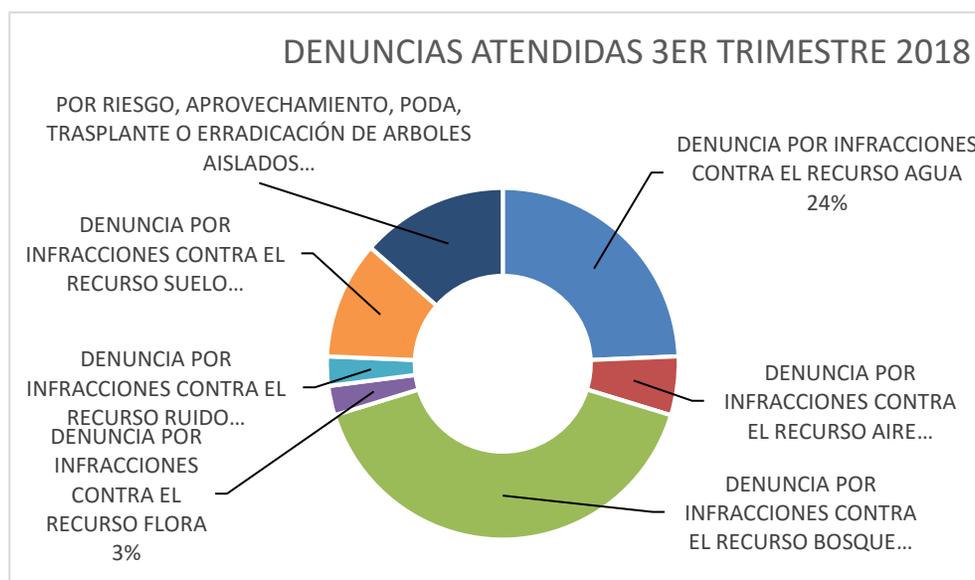
## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RADICADAS POR EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO

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

Para el tercer trimestre de esta vigencia 2018, se puede evidenciar que el canal preferencial por excelencia para realizar las denuncias es el canal telefónico, dado que del total de 37 denuncias recibidas, 23 de estas fueron por este medio.

DENUNCIAS	PERSONAL	TELEFONO	Total general
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	5	4	9
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AIRE	2		2
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	5	10	15
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA		1	1
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO RUIDO		1	1
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO SUELO	2	2	4
POR RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRASPLANTE O ERRADICACIÓN DE ARBOLES AISLADOS		5	5
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>37</b>

Fuente: ARQUutilities - 30/Octubre/2018



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, 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, norma esta que obliga a incorporar como mínimo en su Informe de Gestión los Derechos de Petición de Acceso a la Información Pública recibidos en la Entidad. Realizado el consolidado del segundo trimestre, se evidencio que no se presentaron derechos de petición de acceso a la información pública y por lo tanto no hubo traslado a otras entidades.
- Se recibieron un total de **242** derechos de petición de información, de los cuales el **41%** fueron atendidos dentro del término legal establecido en la Ley 1437 de 2011.
- En cuanto a las denuncias presentadas ante la Corporación por actos contra los recursos naturales y del medio ambiente, tenemos que para el tercer trimestre de 2018, se reportaron por diferentes canales un total de **418** casos de los cuales la infracción que más se radicó fue la Contaminación Hídrica producida por Aguas Residuales con un 31,58%, seguida de Afectación del Recurso Bosque con un 28,23%.
- La Corporación dando cumplimiento a las políticas y lineamientos del programa de Gobierno Digital (Gobierno en Línea) y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha dispuesto desde su página web [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co) la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, así como la posibilidad de adelantar nueve (9) trámites ambientales, relacionados con los permisos, concesiones, autorizaciones y licencias ambientales para el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables en línea

### RECOMENDACIONES

De acuerdo con el contenido implícito en el presente informe, y hecho el correspondiente análisis, según el comportamiento institucional de la Autoridad Ambiental en el cumplimiento de la atención a las **PQRS**, y al seguimiento y control adelantando por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, se hacen las siguientes recomendaciones con el fin de optimizar el modelo y la cultura al buen servicio y de atención al ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC.

- Continuar con la socialización permanente de los canales de atención al ciudadano a través de los medios de comunicación que tiene a su alcance la Corporación, con miras a lograr un mayor uso de las herramientas tecnológicas, en cuanto a la presentación de los PQRS por la página Web, así como para los trámites en línea.

- Seguir con el seguimiento mensual tanto a las Direcciones Ambientales Regionales como a las Dependencias que integran administrativamente a la Entidad a nivel central, a través del Sistema de Gestión Documental, esto es, el Aplicativo ARQ Utilities, con miras a verificar que la gestión en la atención de los PQRSDT se cumpla dentro de los términos dispuestos legalmente para cada tipo de petición o trámite ambiental.
- Por parte de la Dirección Administrativa y de Talento humano, continuar con la implementación del Plan Institucional de Capacitación, con miras al desarrollo de competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano, mediante programas de capacitación y sensibilización
- Reforzar los conocimientos a los funcionarios sobre el manejo adecuado del Aplicativo ARQ Utilities, con el objeto de incentivar la autogestión, de la misma manera se seguirá surtiendo seguimiento desde el Sistema de Gestión Documental en aras de garantizar en debida forma el control de toda la información que se radica y la documentación que se expide en desarrollo de las actividades de la Corporación, Con este objetivo se lograra que la Entidad como de sus servidores públicos, cumplan con los parámetros establecidos en las disposiciones consagradas en las Leyes 594 de 2000 y 1437 de 2011.