

INFORME DE GESTION DE PQRSDT

CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2018

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESENTACIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC, a través de la Secretaría General, en desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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 31 de Octubre al 31 Diciembre 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), a fin de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión durante el cuarto 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 – 29 de la Ciudad de Santiago de Cali.

Ventanillas Únicas de las Direcciones Ambientales Regionales ubicadas en:

DAR BRUT

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

Teléfono: 2290010

DAR NORTE

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

Teléfono: 2147110 Ext. 2101.

DAR CENTRO SUR

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

Teléfono: 2379510

DAR CENTRO NORTE

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

Teléfono: 2339710

DAR PACIFICO ESTE

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

Teléfono: 2453010 - 2450515

DAR PACIFICO OESTE

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

Teléfono: 2409510

DAR SURORIENTE

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

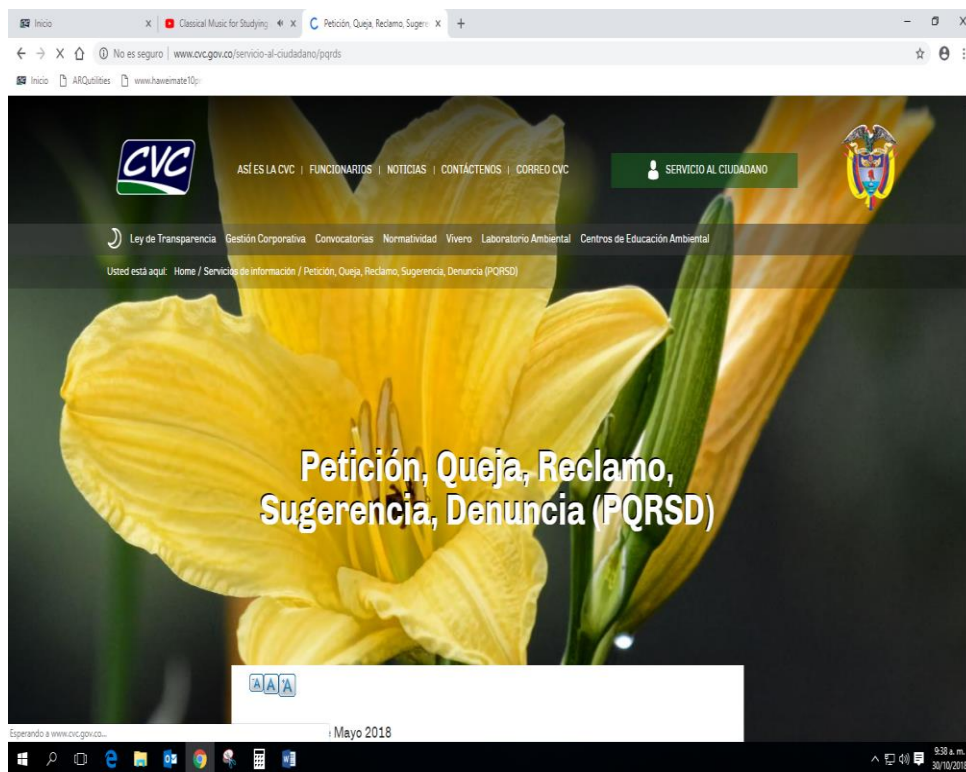
DAR SUROCCIDENTE

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

2. CANALES ELECTRÓNICOS:

- **PQRSD WEB**

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

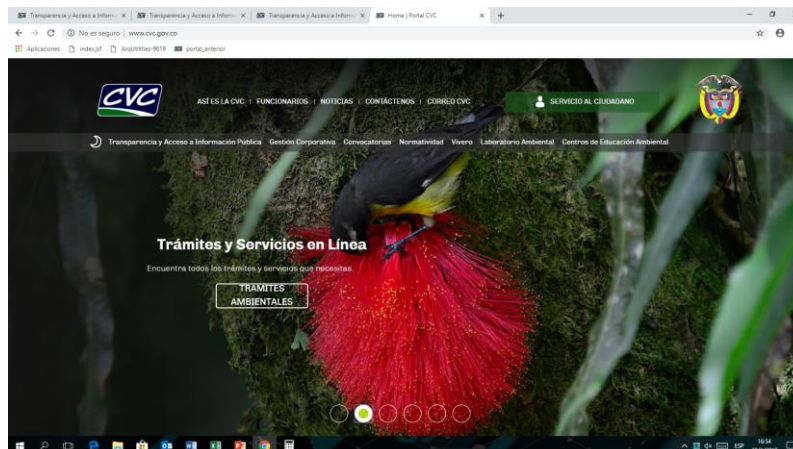


The screenshot shows a web browser window with the URL www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds. The page title is "Registro Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia (PQRSD)". Below the title, there is a text box for "Tipo de petición" with a dropdown menu. To the right, there is a "Petición" field with a dropdown menu. Below these, there is a "Descripción" field with a text area. To the right of the description, there is a "Adjuntos" section with a "Seleccionar archivos" button and a "No hay archivos adjuntos" message. Below the description, there is a "Ubicación del proyecto, obra o actividad" section with a "Dirección" field, a "Ciudad" dropdown menu (showing "SANTAGO DE..."), and a "Corregimiento/Vereda" dropdown menu. At the bottom, there is a "Solicitante" section with a "Datos personales" field. A footer message says "Por favor, validar identificación antes de continuar".

También se recibirán sus PQRSD al Correo Institucional: atencionalusuario@cvc.gov.co o en las Redes Sociales_TWITTER: [@CVCAmbiental](https://twitter.com/CVCAmbiental), FACEBOOK: [@CVCambientalValle](https://www.facebook.com/CVCambientalValle), o INSTAGRAM: [@cvcambiental](https://www.instagram.com/cvcambiental), siendo estos otros canales de atención que tiene la Entidad para atender de manera más ágil y eficaz al ciudadano, sin que sea necesario la radicación de su caso de manera presencial.

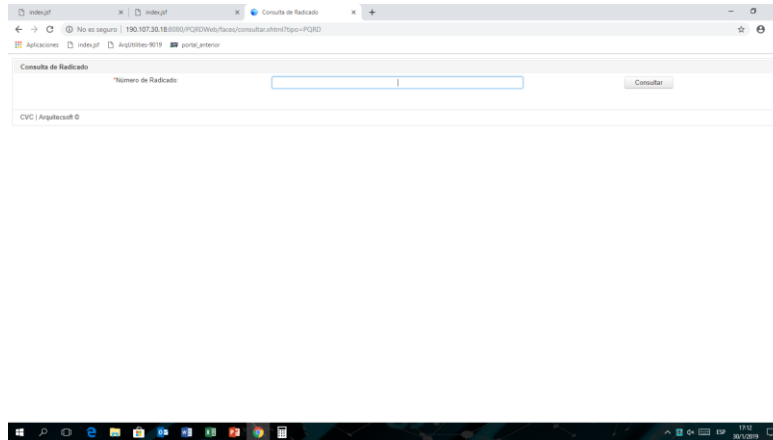
• TRÁMITES EN LINEA

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



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

Una vez radicada la PQRSDT, el ciudadano puede consultar el estado de su trámite digitando el No. del radicado asignado.



- 3. CANAL TELEFÓNICO:** Es el medio de comunicación verbal que tienen a su disposición los ciudadanos para que formulen sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, los cuales serán atendidos 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

Como se observa en la tabla de Estadísticas de Trámites Ambientales realizados durante el cuarto trimestre de 2018, se recibieron un total de **295** solicitudes de trámites ambientales, de los cuales las Direcciones Ambientales Regionales BRUT, Norte y Suroriente lograron finalizar con resolución **5** casos cada una. En cuanto a los trámites finalizados sin resolución, relacionados con autorizaciones de aprovechamiento forestal de árboles aislados por gestión del riesgo, la Dirección Ambiental Regional Norte, finalizó un total de 68 peticiones.

Tabla 1. Estadísticas de Trámites Ambientales

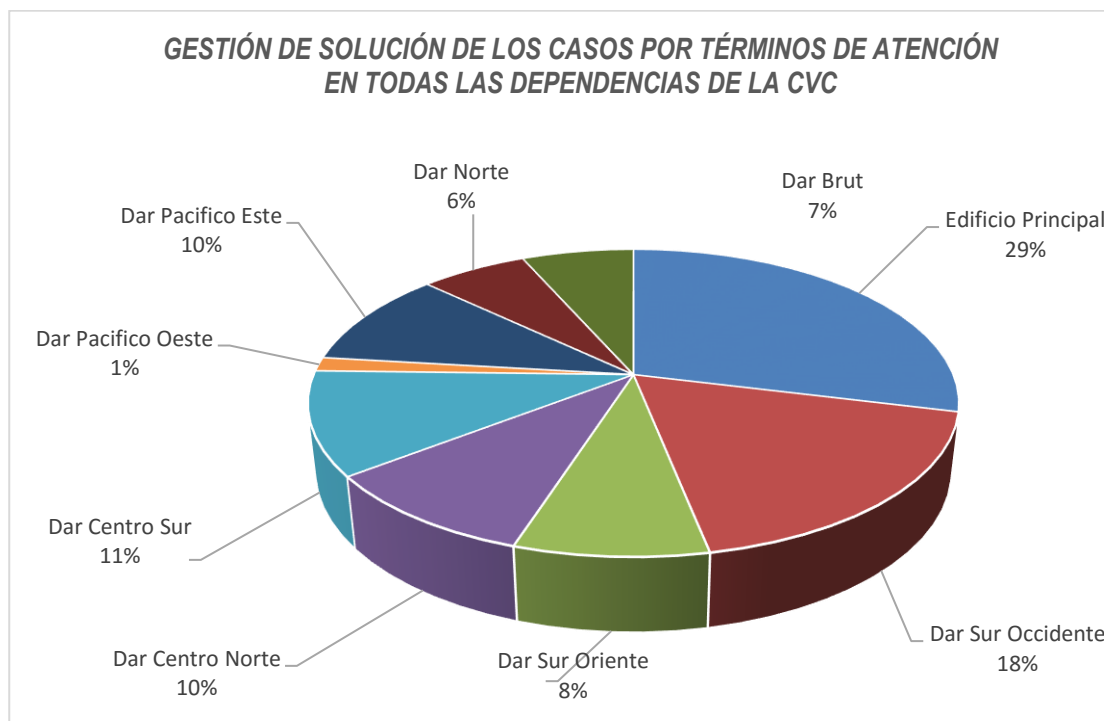
TRIM	4to Trim			
Etiquetas de fila	Suma de No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas)	Suma de No. de trámites ambientales finalizados con resolución	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de resolución – Archivo	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados por gestión del riesgo
D.A.R. BRUT	32	5	23	23
D.A.R. CENTRO - NORTE	39	2	35	35
D.A.R. CENTRO - SUR	52	2	38	38
D.A.R. NORTE	75	5	67	68
D.A.R. PACIFICO - ESTE	22	0	13	8
D.A.R. PACIFICO - OESTE	4	1	3	0
D.A.R. SUROCCIDENTE	43	0	34	34
D.A.R. SURORIENTE	28	5	15	14
Total general	295	20	228	220

Fuente: ARQUtilities /2019

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		Próximas a vencer		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de ca	%		
Edificio Principal	675	42,19%	335	25,67%	63	6,44%	260	34,30%	13	46,43%	2	50,00%	1348	28,85%
Dar Sur Occidente	115	7,19%	276	21,15%	211	21,57%	238	31,40%	1	3,57%	1	25,00%	842	18,02%
Dar Sur Oriente	102	6,38%	81	6,21%	141	14,42%	52	6,86%	4	14,29%		0,00%	380	8,13%
Dar Centro Norte	173	10,81%	124	9,50%	115	11,76%	33	4,35%	2	7,14%		0,00%	447	9,57%
Dar Centro Sur	130	8,13%	116	8,89%	164	16,77%	94	12,40%	2	7,14%	1	25,00%	507	10,85%
Dar Pacifico Oeste	43	2,69%	11	0,84%	8	0,82%	6	0,79%		0,00%		0,00%	68	1,46%
Dar Pacifico Este	137	8,56%	190	14,56%	128	13,09%	16	2,11%	4	14,29%		0,00%	475	10,16%
Dar Norte	145	9,06%	73	5,59%	62	6,34%	16	2,11%		0,00%		0,00%	296	6,33%
Dar Brut	80	5,00%	99	7,59%	86	8,79%	43	5,67%	2	7,14%		0,00%	310	6,63%
Total general	1600	100,00%	1305	100,00%	978	100,00%	758	100,00%	28	100,00%	4	100,00%	4673	100,00%

Fuente: ARQuilities / 11/01/2019



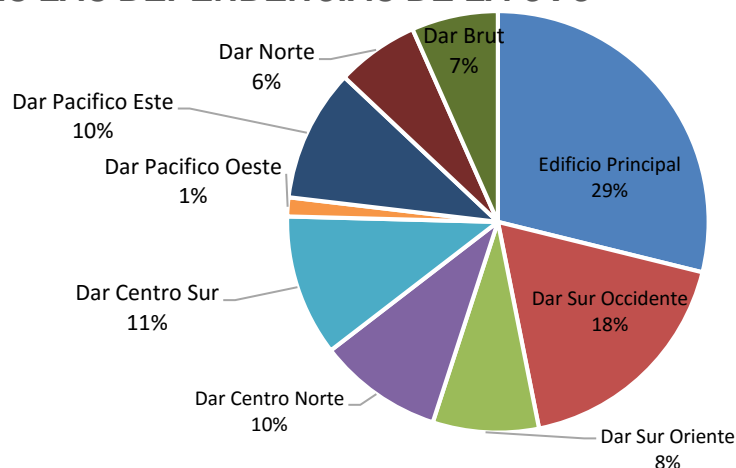
Del total de los **4673 PQRSDT** radicados, el 62.16 % de ellos se han finalizado a la fecha del 11 de enero de 2019.

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

Dependencia / Regional	Derecho de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Trámites Ambientales	Total general
Edificio Principal	1297	6		1	23	21	1348
Dar Sur Occidente	552	4	1		68	217	842
Dar Sur Oriente	189		1		48	142	380
Dar Centro Norte	224				86	137	447
Dar Centro Sur	251				57	199	507
Dar Pacifico Oeste	61					7	68
Dar Pacifico Este	276				59	140	475
Dar Norte	131	1			27	137	296
Dar Brut	169	4		1	33	103	310
Total general	3.150	15	2	2	401	1.103	4.673

Fuente: ARQUilities / 11/01/2019

**COMPORTAMIENTO DE REGISTRO PQRST POR TIPO
PARA TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA CVC**



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 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 de sus requerimientos.

Lo anterior se evidencia en la Tabla No. 3, y es así como para el cuarto trimestre del 2018, se recibieron un total de **3.325 PQRSDT** en las Direcciones Ambientales Regionales, que corresponden al **71,15%** del total de las 4.673 peticiones radicadas.

Para las áreas centrales de la Corporación, se recibieron en total **1.348 PQRDT**, lo que corresponde al **28,85%** de las peticiones.

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

TIPO DENUNCIA	DENUNCIA	No de casos	%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE		125	31,17%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	DERRAME DE CONTAMINANTES	38	9,48%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	MATERIAL PARTICULADO	64	15,96%
	RUIDO	22	5,49%
Subtotal		86	21,45%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	AGUAS RESDUALES	123	30,67%
DETERIORO DE ECOSISTEMAS Y ESPECIES SILVESTRES	CAZA ILEGAL	6	1,50%
TENENCIA DE ANIMALES SILVESTRES		16	3,99%
UBICACION INADECUADA DE EDIFICACIONES	EN NACIMIENTOS DE AGUA	7	1,75%
Total general		401	100,00%

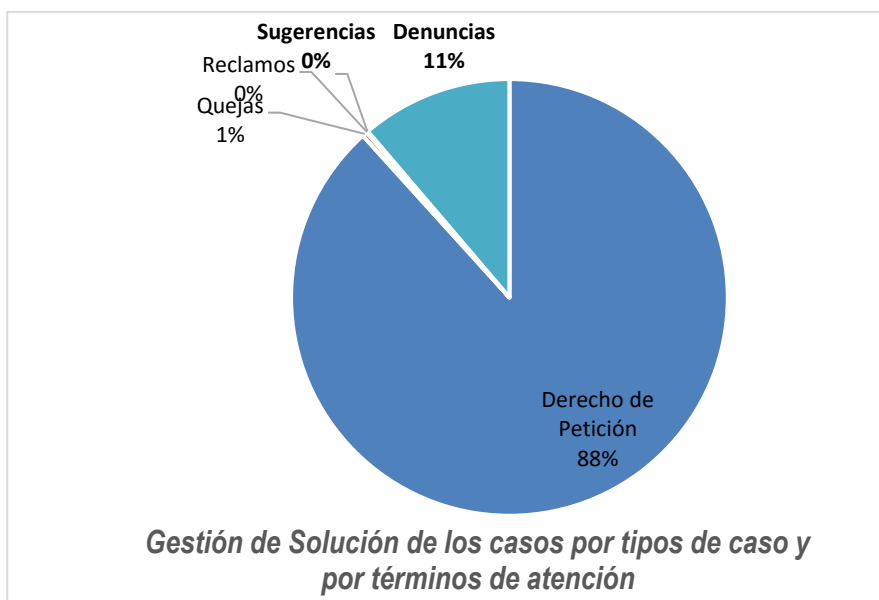
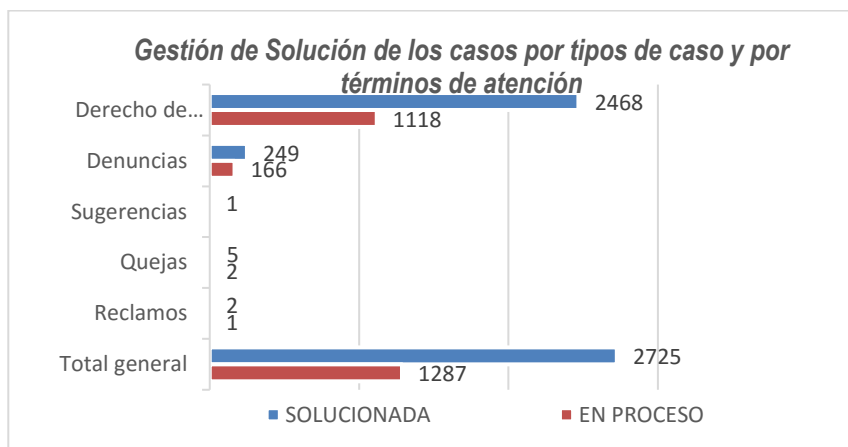
Fuente: ARQUilities / 2019

De las Denuncias por actos contra los recursos naturales y al medio ambiente, la más presentada corresponde en un **31.17%** a la contaminación del recurso hídrico con aguas residuales, seguida en un **30.67 %** 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	2338	88,93%	797	86,44%	3135	88,28%
Quejas	9	0,34%	4	0,43%	13	0,37%
Reclamos	1	0,04%	1	0,11%	2	0,06%
Sugerencias		0,00%	2	0,22%	2	0,06%
Denuncias	281	10,69%	118	12,80%	399	11,24%
Total general	2629	100,00%	922	100,00%	3551	100,00%

Fuente: ARQUilities - 2019

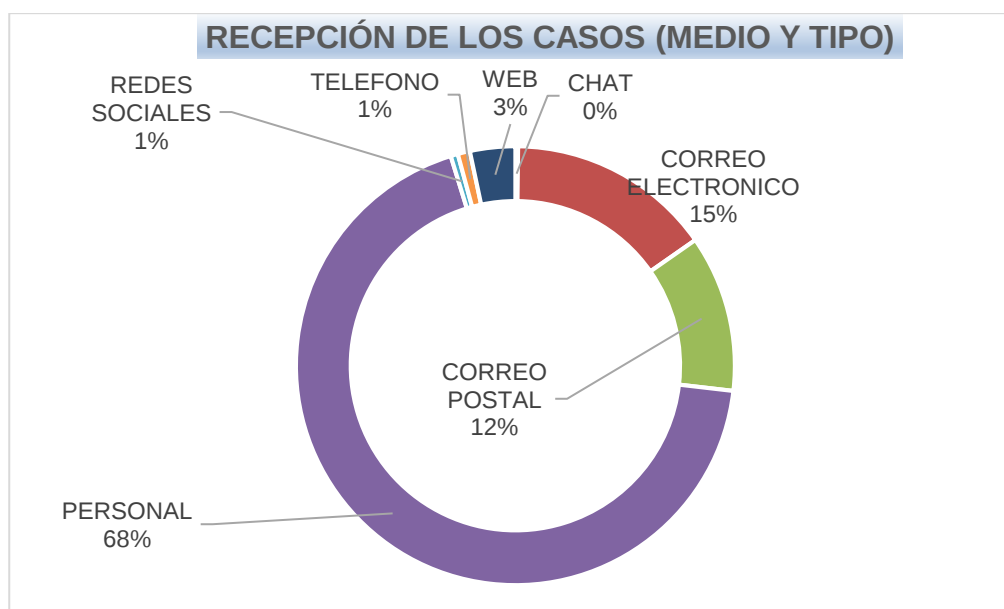


En cuanto a la gestión de las peticiones por tipo y por términos de Atención, tenemos que en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC para el cuarto trimestre del año 2018 ha resuelto un total de **2689** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de los **3551** casos radicados 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 **75,72%** de casos recibidos.

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

Medio de Recepción	Derecho de Petición	Quejas	Denuncias	Sugerencias	Reclamos	Total general
CHAT	4		2		1	7
CORREO ELECTRONICO	491	1	45	1	1	539
CORREO POSTAL	392	1	19			412
PERSONAL	2180	11	251			2442
REDES SOCIALES	13		5	1		19
TELEFONO	2		30			32
WEB	68	2	49			119
Total general	3150	15	401	2	2	3570

Fuente: ARQuilities -



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 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 **3.570** peticiones, **2.442** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **68.40%**.

El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRS, corresponde al correo institucional: atencionalusuario@cvc.gov.co, con un **15.09%**

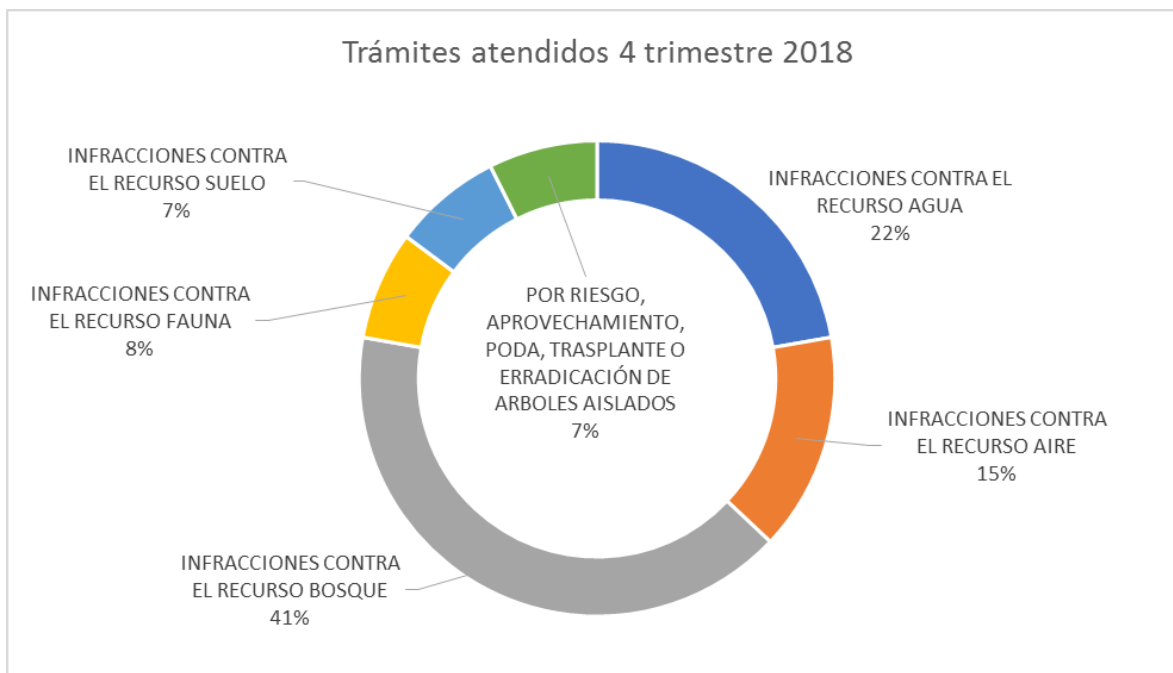
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RADICADAS POR EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO

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 la Ciudad de Cali.

Para el cuarto trimestre de esta vigencia 2018, se puede observar que de un total de **27** denuncias recibidas, **19** de estas fueron hechas en forma telefónica, lo que logra evidenciar que el canal preferencial por excelencia para realizar las denuncias es la telefónica.

TRÁMITE	PERSONAL	TELEFONO	Total general
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	3	3	6
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AIRE	1	3	4
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	3	8	11
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	1	1	2
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO SUELO		2	2
POR RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRASPLANTE O ERRADICACIÓN DE ARBOLES AISLADOS		2	2
Total general	8	19	27

Fuente: ARQUtilities / 2019



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 Cuarto 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 y atendieron un total de **176** derechos de petición de información, de los cuales fueron respondidos dentro del término legal **54** casos equivalentes al **31%** de eficacia.
- De las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, que aparecen como radicadas en el Sistema de Gestiona Documental (Gestión de trámites) -ARQ Utilities, para el cuarto trimestre de 2018, el **62,16%** de ellas se han finalizado en el citado aplicativo, según el informe generado el día 11 de enero de 2019.
- En cuanto a las denuncias presentadas ante la Corporación por actos contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, tenemos que para el cuarto trimestre de 2018, se reportaron por diferentes canales un total de **401** casos de los Cuales la infracción que más se radicó fue la Afectación del Recurso Bosque con **125** trámites, seguida de la afectación al recurso agua producida por vertimiento de aguas residuales con un total de **123** Denuncias.
- La Corporación dando cumplimiento a las políticas y lineamientos del programa de Gobierno Digital (Gobierno en Línea) y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha dispuesto desde su página web www.cvc.gov.co la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, 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 discurren 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 de los canales de atención al ciudadano a través de los medios de comunicación que tiene a su alcance en la Corporación, con miras a lograr un mayor uso de las herramientas tecnológicas, en cuanto a la presentación de los PQRSRD por la página Web, así como para los trámites en línea.
- ✚ Monitoreo en el Sistema de Gestión Documental a los derechos de petición de información (acceso a información pública) teniendo en cuenta estándares de contenido y oportunidad de las respuestas de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✚ Continuar con el seguimiento mensual tanto a las Direcciones Ambientales Regionales como a las Dependencias que integran administrativamente a la Entidad a nivel central, a través del Sistema de Gestión Documental, esto es, el Aplicativo ARQ Utilities, con miras a verificar que la gestión en la atención de los PQRSRD se cumpla dentro de los términos dispuestos legalmente para cada tipo de petición o trámite ambiental.
- ✚ Implementar las mejoras tecnológicas en el Sistema de Gestión de Trámites para permitir la generación de documentos predeterminados (Auto que declara el desistimiento expreso o tácito de la solicitud; oficio citación para notificación; constancia notificación personal; oficio para notificación por Aviso) que se ajusten los formatos de calidad, con miras a la reducción de tiempo en la elaboración de documentos asociados a los procedimientos internos, que redundara en una mejora en la atención de los trámites ambientales presentados a la entidad.
- ✚ Por parte de la Dirección Administrativa y de Talento Humano, incluir en el Plan Institucional de Capacitación-PIC 2019, programas de capacitación y sensibilización con miras al desarrollo de competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano.
- ✚ Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a todos los servidores públicos.
- ✚ Socialización de los procedimientos internos y términos de Ley a los funcionarios de las Direcciones Ambientales Regionales y áreas centrales que participan en el trámite de los derechos ambientales.
- ✚ Brindar inducción y reinducción a los funcionarios sobre el manejo adecuado del Aplicativo ARQ Utilities, con el objeto de incentivar la autogestión, de la misma manera se seguirá surtiendo el debido sondeo desde el Sistema de Gestión Documental en aras de garantizar en debida forma el control de toda la información que se radica y la documentación que se expide en desarrollo de las actividades de la Corporación. Con este objetivo se 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.