

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDT

PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2019

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 2019 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 02 de Enero al 31 Marzo de 2019.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015), a fin de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión durante el Primer Trimestre de 2019, 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 (PQRSDT), de acuerdo con la competencia Constitucional y Legal que tiene la Entidad.

- 1. CANAL PRESENCIAL:** Atención personalizada que se da al Ciudadano tanto en la radicación de su trámite en las ventanillas únicas que están ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales y en el centro administrativo de correspondencia localizado 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.

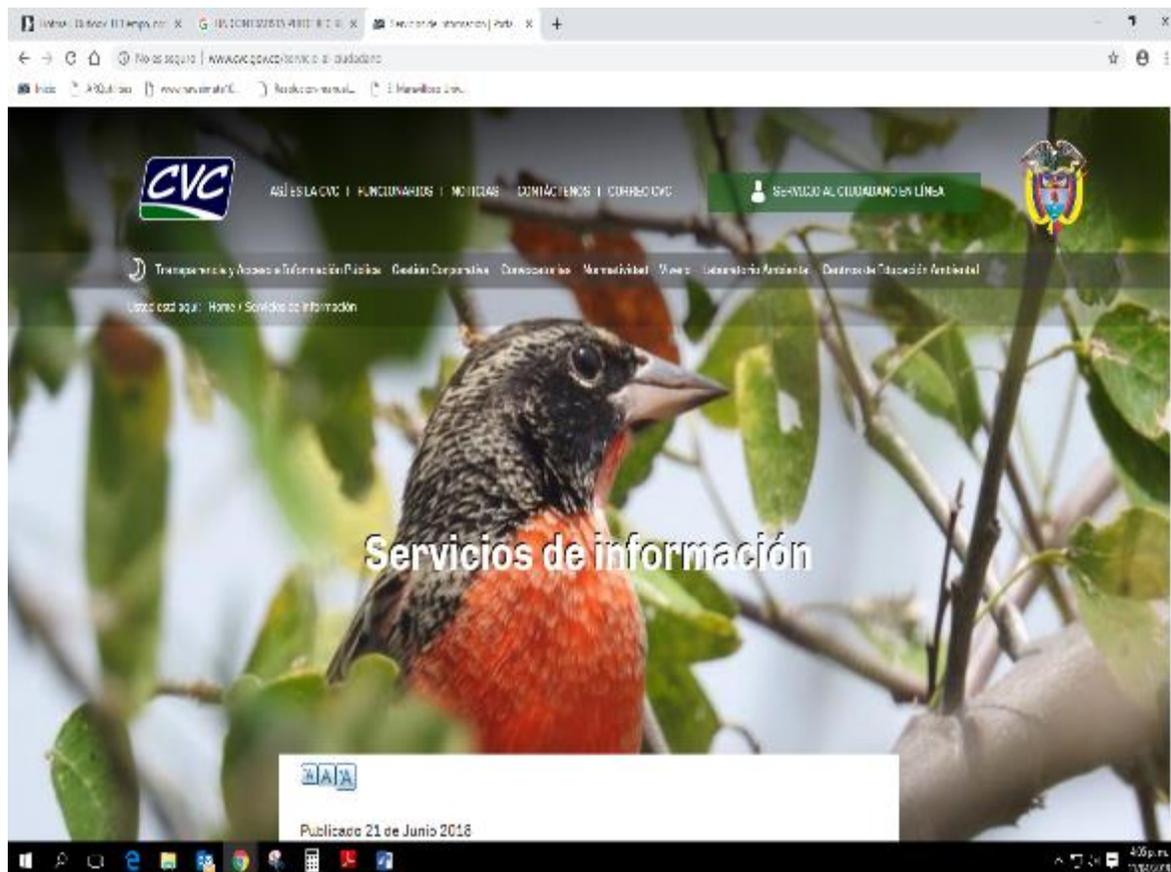
DAR SUROCCIDENTE

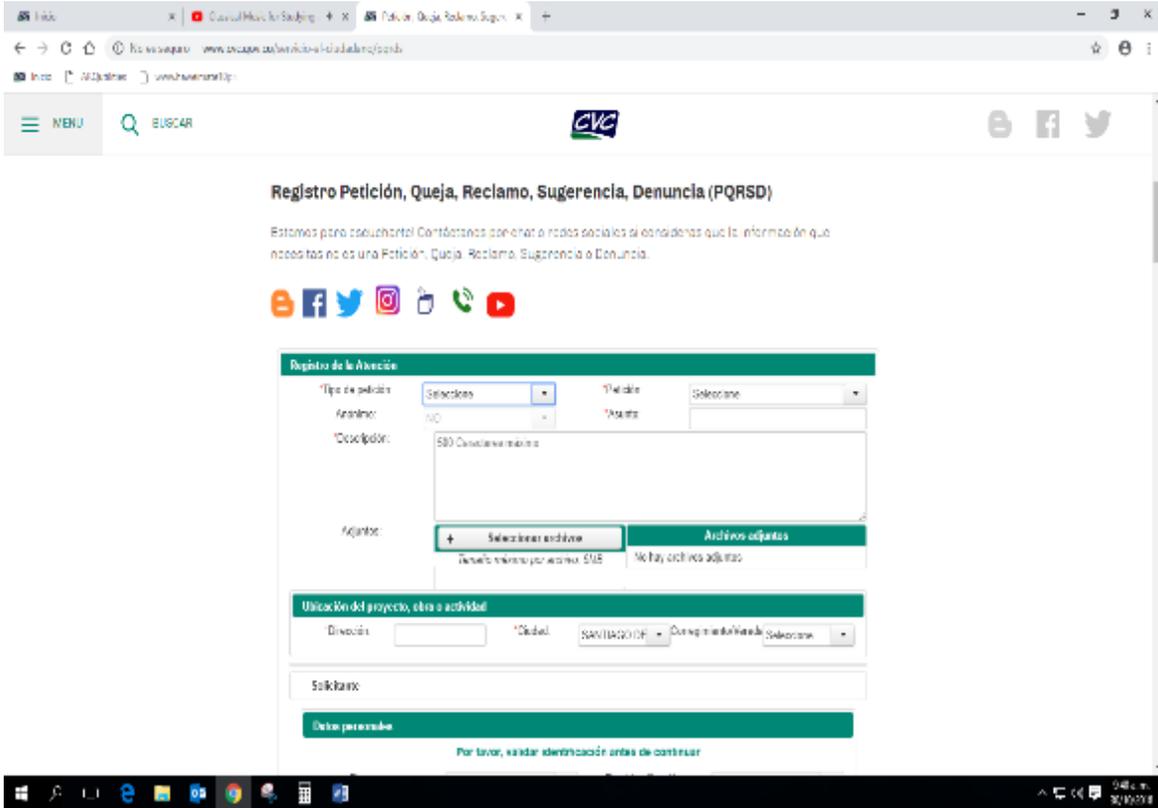
Dirección: Carrera 57 No. 11-73 – Municipio de Cali.
Teléfono: 3310100 – 6206600.

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, <https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds>; portal desde el cual también podrá consultar el estado de su trámite.



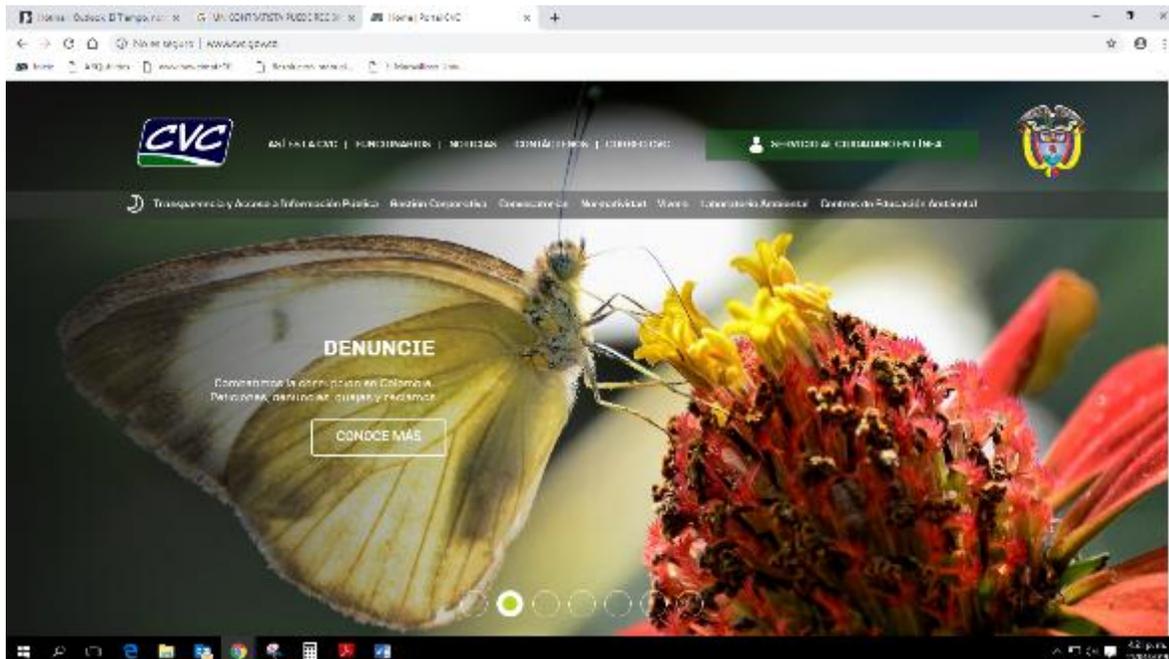


The screenshot shows a web browser window displaying the CVC website. The page title is "Registro Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia (PQRSD)". Below the title, there is a brief description in Spanish and a row of social media icons (Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, YouTube). The main content is a registration form titled "Registro de la Atención". The form includes fields for "Tipo de petición" (set to "Solicitud"), "Análisis" (set to "NO"), "Descripción" (with the text "S80 Construcción de..."), and "Adjuntos" (with buttons for "Seleccionar archivos" and "Archivos adjuntos"). Below this is a section for "Ubicación del proyecto, obra o actividad" with fields for "Dirección" and "Ciudad" (set to "SAN JACINTO"). At the bottom, there is a "Solicitar" button and a green bar with the text "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 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.

LÍNEA 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 Primer trimestre de 2019, se finalizaron con resolución un total de doce (12) solicitudes de trámites ambientales, de las cuales las Direcciones Ambientales Regional Norte, Centro Sur y BRUT lograron el mayor volumen. En cuanto a los trámites finalizados sin resolución y que fueron atendidos mediante oficio, relacionados con autorizaciones de aprovechamiento forestal de árboles aislados por gestión del riesgo, la Dirección Ambiental Regional Norte, finalizó un total de 73 peticiones.

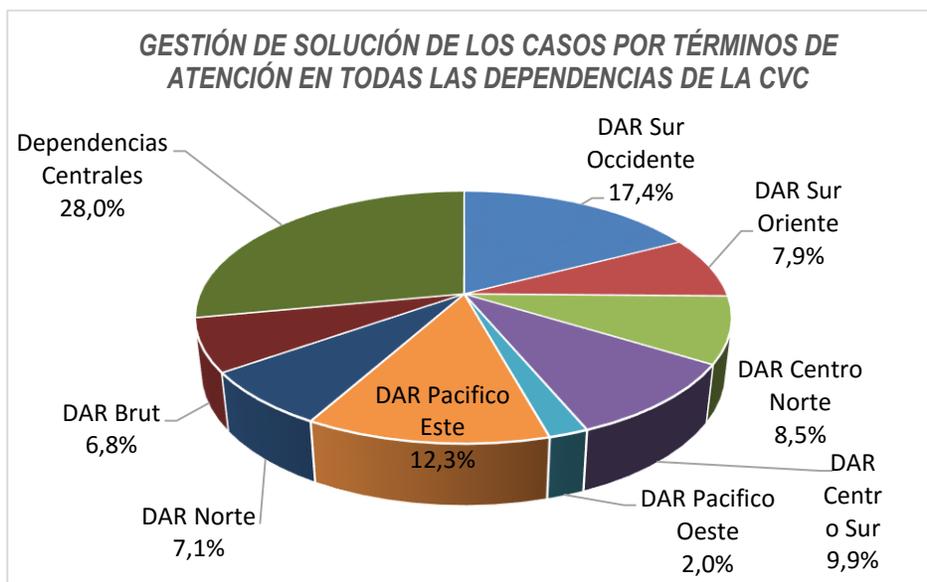
Tabla 1. Estadísticas de Trámites Ambientales

D.A.R	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 Archivo	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados por gestión del riesgo	Suma de No. de trámites ambientales radicados en otras vigencias, finalizados con resolución en el trimestre informado (1er trimestre 2019)
D.A.R. BRUT	18	2	13	12	36
D.A.R. CENTRO - NORTE	36	0	35	35	41
D.A.R. CENTRO - SUR	34	3	29	27	62
D.A.R. NORTE	83	7	73	73	27
D.A.R. PACIFICO - ESTE	8	0	3	3	25
D.A.R. PACIFICO - OESTE	0	0	0	0	3
D.A.R. SUROCCIDENTE	57	0	52	53	64
D.A.R. SURORIENTE	19	0	17	16	60
Total general	255	12	222	219	318

Fuente: ARQUilities /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)

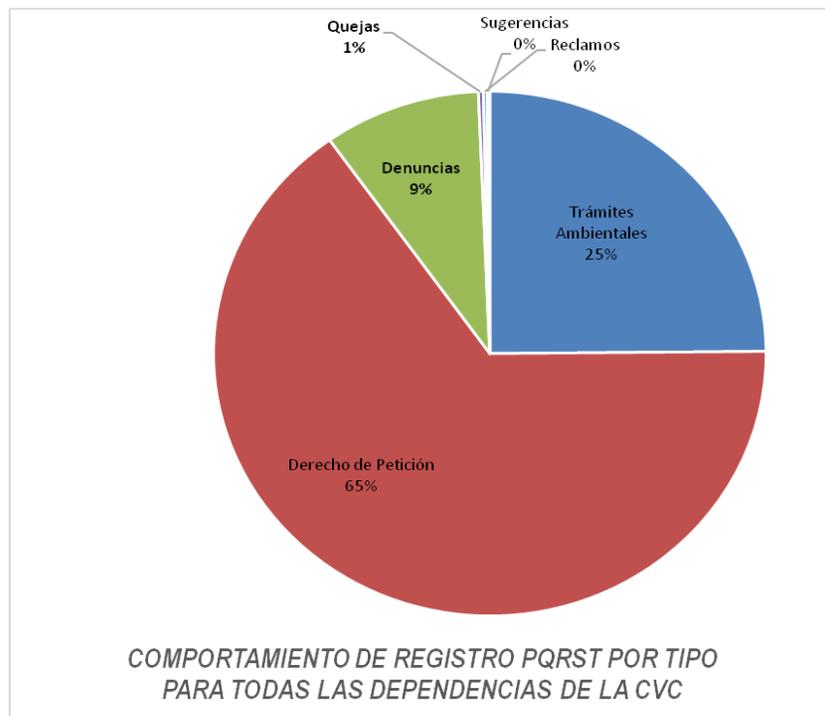
Dependencia / Regional	Finalizado Dentro Tiempo		Finalizado Fuera Tiempo		Pendiente No Vencida		Pendiente Vencida		Anulados		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%		
DAR Sur Occidente	132	7,86%	145	16,27%	444	23,44%	193	25,23%		0,00%	914	17,35%
DAR Sur Oriente	77	4,59%	31	3,48%	215	11,35%	93	12,16%	1	2,56%	417	7,92%
DAR Centro Norte	147	8,76%	86	9,65%	195	10,30%	19	2,48%	1	2,56%	448	8,50%
DAR Centro Sur	117	6,97%	84	9,43%	242	12,78%	80	10,46%	1	2,56%	524	9,95%
DAR Pacifico Oeste	44	2,62%	17	1,91%	32	1,69%	12	1,57%	1	2,56%	106	2,01%
DAR Pacifico Este	121	7,21%	162	18,18%	273	14,41%	90	11,76%	4	10,26%	650	12,34%
DAR Norte	144	8,58%	81	9,09%	134	7,07%	16	2,09%	1	2,56%	376	7,14%
DAR Brut	82	4,88%	55	6,17%	150	7,92%	66	8,63%	4	10,26%	357	6,78%
Dependencias Centrales	815	48,54%	230	25,81%	209	11,03%	196	25,62%	26	66,67%	1476	28,02%
Total general	1679	100,00%	891	100,00%	1894	100,00%	765	100,00%	39	100,00%	5268	100,00%



Del total de los **5268 PQRSDT** radicados, el 48.8% de ellos se han finalizado dentro de este primer trimestre.

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

Dependencia / Regional	Trámites Ambientales	Derecho de Petición	Denuncias	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general
DAR Sur Occidente	341	490	77	6			914
DAR Sur Oriente	140	213	62		1	1	417
DAR Centro Norte	165	225	57			1	448
DAR Centro Sur	204	271	41		8		524
DAR Pacifico Oeste	13	83	10				106
DAR Pacifico Este	159	378	112		1		650
DAR Norte	167	168	41				376
DAR Brut	115	197	45				357
Dependencias Centrales	6	1414	39	9	2	6	1476
Total general	1.310	3.439	484	15	12	8	5.268



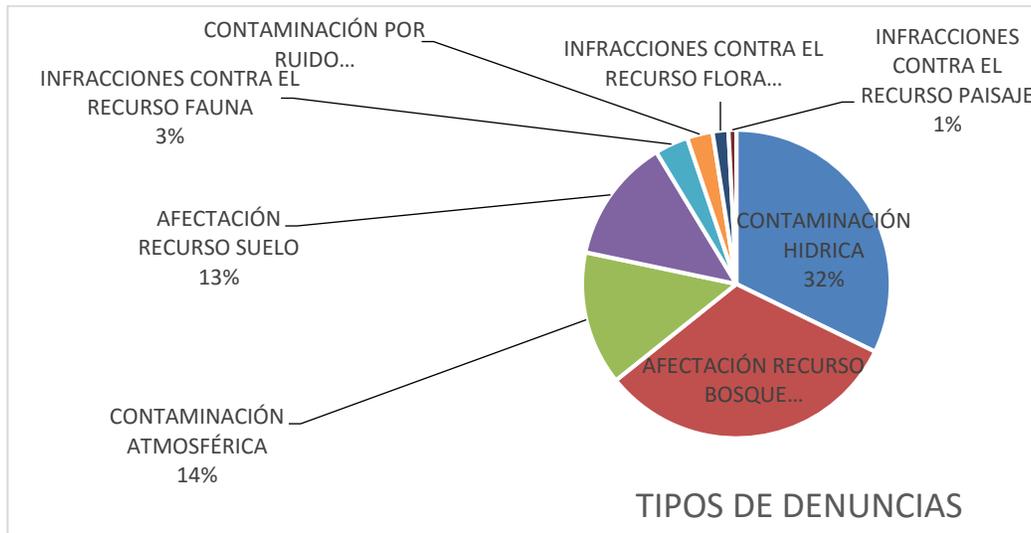
La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC se encuentra organizada territorialmente en ocho (8) Direcciones Ambientales Regionales: DAR BRUT, DAR Centro Norte, DAR Centro Sur, DAR Norte, DAR Pacífico Este, DAR Pacífico Oeste, DAR Suroccidente y DAR Suroriente, esto con la finalidad de darle facilidad y accesibilidad al Ciudadano para presentar sus diferentes trámites a saber: Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales 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 efectiva respuesta de sus requerimientos.

La Tabla No.3 refleja los resultados obtenidos para el primer trimestre del año en donde se evidencia la recepción de **3.792 PQRSDT** en las Direcciones Ambientales Regionales, que corresponden al **72%** del total de las **5.268** peticiones radicadas.

Para las áreas centrales de la Corporación, se recibieron en total **1.476** PQRDT, lo que corresponde al **28%** de las peticiones.

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

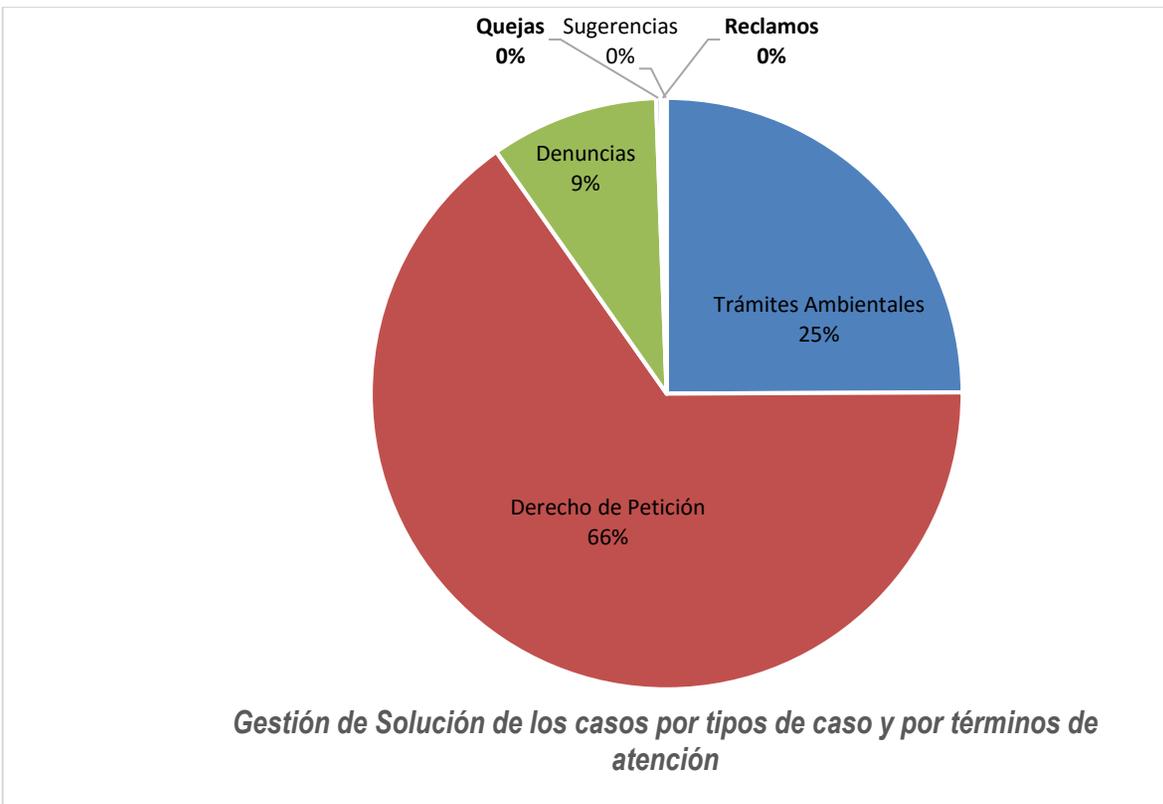
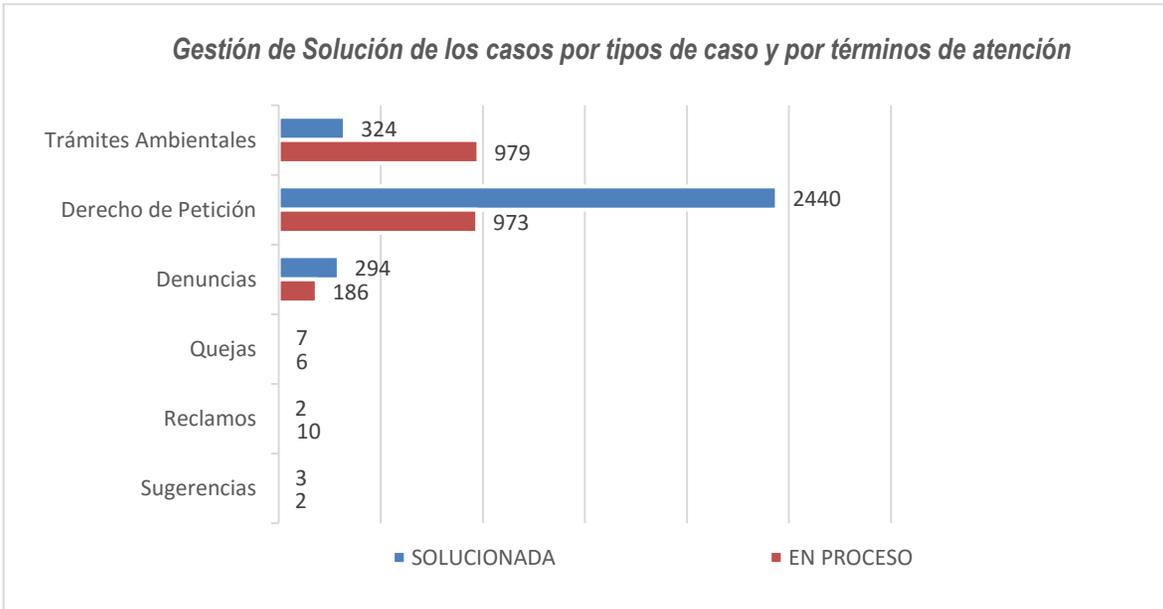
TIPO DENUNCIA	No de casos	%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	156	32,23%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	155	32,02%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	68	14,05%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	63	13,02%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	17	3,51%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	13	2,69%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	8	1,65%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	4	0,83%
Total general	484	100,00%



De las Denuncias contra los recursos naturales y al medio ambiente, las más presentadas corresponden en un **32.23%** a la contaminación del recurso hídrico, seguida de un **32.02%** 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	%		
Trámites Ambientales	324	10,55%	979	45,41%	1303	24,93%
Derecho de Petición	2440	79,48%	973	45,13%	3413	65,31%
Denuncias	294	9,58%	186	8,63%	480	9,18%
Quejas	7	0,23%	6	0,28%	13	0,25%
Reclamos	2	0,07%	10	0,46%	12	0,23%
Sugerencias	3	0,10%	2	0,09%	5	0,10%
Total general	3070	100,00%	2156	100,00%	5226	100,00%

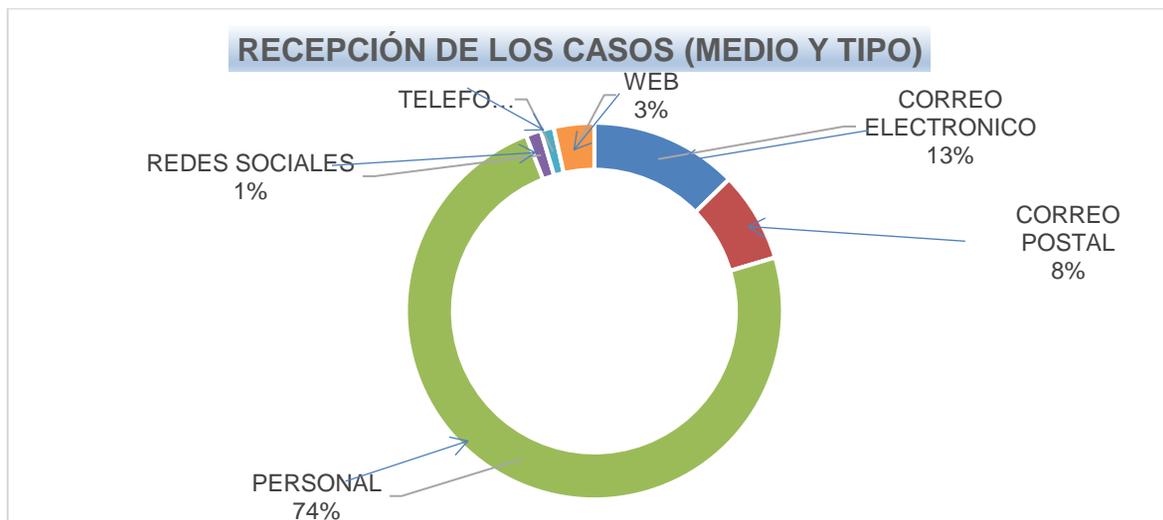


En cuanto a la gestión de las peticiones por tipo y por términos de atención, tenemos que en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC para el Primer Trimestre de 2019 se han resuelto un total de **3070** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de los **5226** casos radicados 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 **58,74%** de casos recibidos.

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

Medio de Recepción	Trámites Ambientales	Derecho de Petición	Denuncias	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general
CORREO ELECTRONICO	33	580	49	2	2	1	667
CORREO POSTAL	48	335	24	1			408
PERSONAL	1203	2367	293	8	10	1	3882
REDES SOCIALES	2	47	20				69
TELEFONO	2	4	53				59
WEB	22	106	45	4		6	183
Total general	1310	3439	484	15	12	8	5268

Fuente: ARUtilities–



En la Tabla No. 6 se observa que los usuarios realizan con mayor frecuencia sus trámites de manera presencial ante cualquiera de las ventanillas únicas ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales o en el Centro Administrativo de Correspondencia ubicado en el edificio central localizado en el municipio de Cali; pues de un total de **5.268** peticiones, **3.882** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **73.69%**.

El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRSD, corresponde al correo institucional: atencionalusuario@cvc.gov.co, con un **12.66%**

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

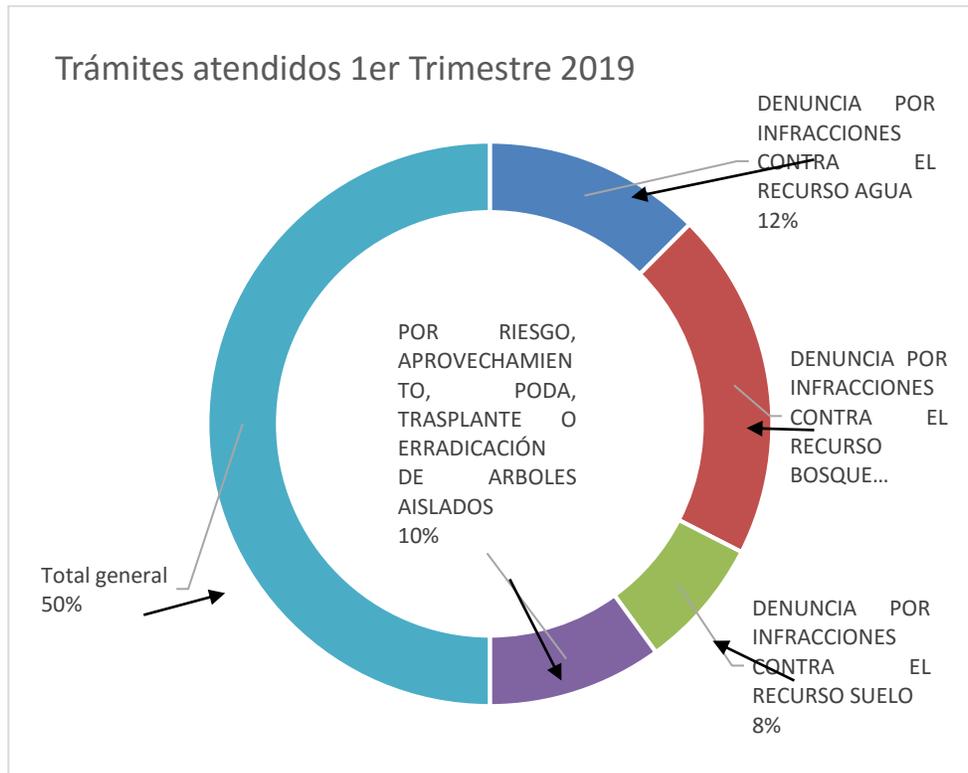
La Secretaría General, cuenta con un profesional especializado del Grupo de Atención al Ciudadano, quien es el encargado de atender de forma personalizada a los ciudadanos que requieran de asesorías con respecto a las distintas peticiones y demás requerimientos, en el edificio principal de la Corporación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

Para el primer trimestre de esta vigencia **2019**, se puede observar que de un total de **20** denuncias recibidas, **11** de estas fueron hechas en forma telefónica, lo que logra evidenciar que el canal preferencial por excelencia para realizar las denuncias es la telefónica.

Tabla No. 7 RADICADOS POR EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO

TRÁMITE	PERSONAL	TELEFONO	Total general
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	3	2	5
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	3	5	8
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO SUELO		3	3
POR RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRASPLANTE O ERRADICACIÓN DE ARBOLES AISLADOS	3	1	4
Total general	9	11	20

Fuente: ARQUtilities/2019



PETICIONES ATENDIDAS EN LÍNEA EN REDES SOCIALES Y CHAT CORPORATIVO

Desde la Secretaría General se administra de manera presencial la página web y las redes sociales. Dentro de competencia se encuentra la de dar trámite a los requerimientos del ciudadano a través de estas plataformas.

Por tal razón, se detallarán a continuación la cantidad de atenciones que se recibieron y que fueron atendidas en línea durante el primer trimestre de 2019, a través de cada una de las redes sociales y el chat corporativo.

Tabla No. 1. Número de atenciones por cada red social

Medio de Recepción	Número de Ciudadanos Atendidos		
	Enero	Febrero	Marzo
Chat Corporativo	582	562	627
Facebook	27	29	31
Twitter	22	31	31
Instagram	7	31	12
Total Parcial	638	653	701
Total General	1.992		

Según la información presentada, los ciudadanos emplean más el chat corporativo para plantear sus inquietudes. Durante el primer trimestre de 2019 se atendieron en línea 1.992 requerimientos a través de las redes sociales y el chat corporativo.

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 Primer trimestre, se evidencio que no se presentaron derechos de petición de acceso a la información pública ni se trasladaron a otras entidades.
- Se recibieron y atendieron un total de **243** derechos de petición de información, de los cuales fueron respondidos dentro del término legal **69** casos equivalentes al **28%** 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 Primer trimestre de 2019, el **48.8%** de ellos se han finalizado satisfactoriamente en el citado aplicativo, según el informe generado con corte al 31 de marzo 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 Primer trimestre de 2019, se reportaron por diferentes canales un total de **484** casos de los cuales la infracción que más se radicó fue la Afectación del Recurso Agua con **156** trámites, seguida de la afectación al recurso Bosque producida por vertimiento de aguas residuales con un total de **155** 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 Diez (10) trámites ambientales, relacionados con los permisos, concesiones, autorizaciones, Registro y licencias ambientales para el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables en línea

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el presente informe, y realizado el análisis respectivo, se colige que La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca en cumplimiento de la atención a las **PQRS**, y al seguimiento y control adelantando por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, deberá realizar las siguientes recomendaciones con el fin de optimizar el modelo y la cultura al buen servicio y de atención al Ciudadano.

- Persistir 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 PQRS por la página Web, así como para los trámites en línea.
- Realizar continuo monitoreo en el Sistema de Gestión Documental a los derechos de petición de información (acceso a información pública) teniendo en cuenta estándares de contenido y oportunidad de las respuestas de acuerdo con la normatividad vigente.
- Continuar con el 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, mediante el Aplicativo ARQ Utilities, con miras a verificar que la gestión en la atención de los PQRS 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 logrará 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.