

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDT

SEGUNDO 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 01 de Abril y 30 de Junio 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 Segundo 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 en el 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.

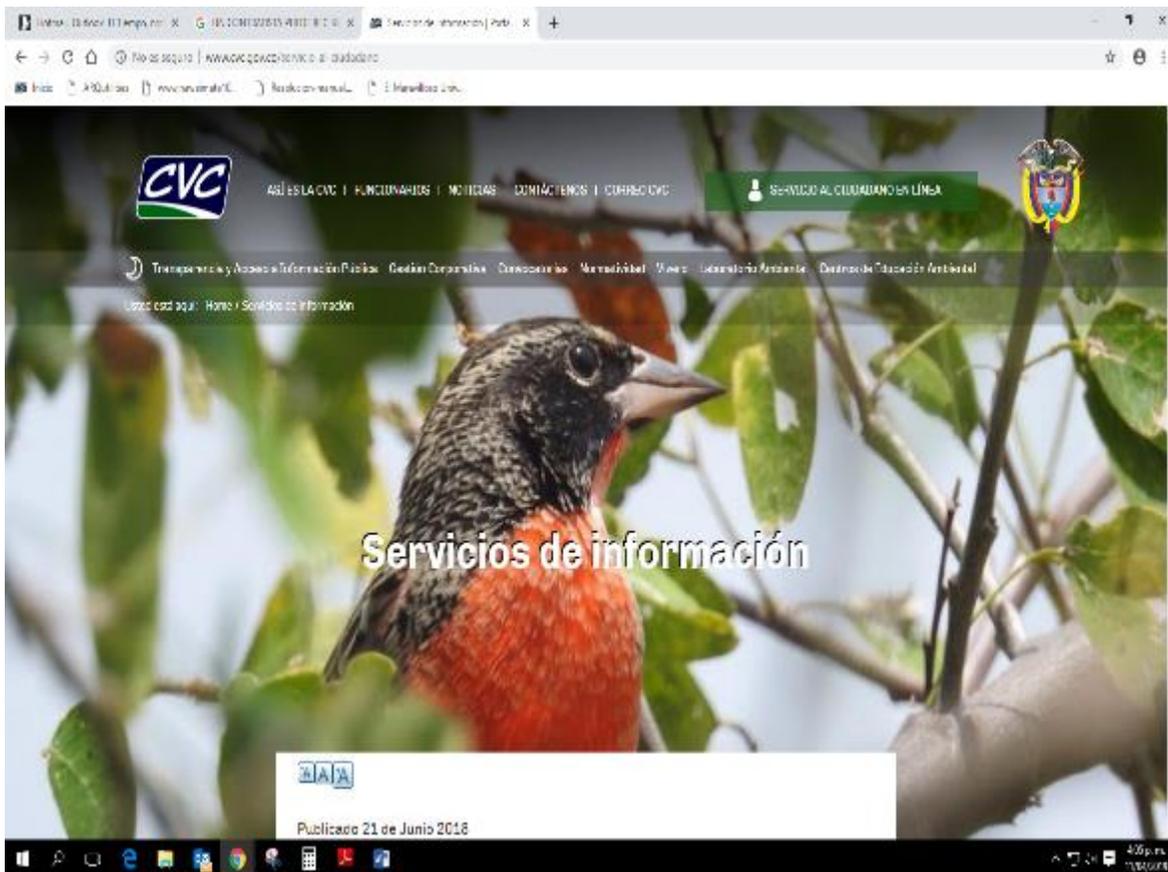
DAR SUROCCIDENTE

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.

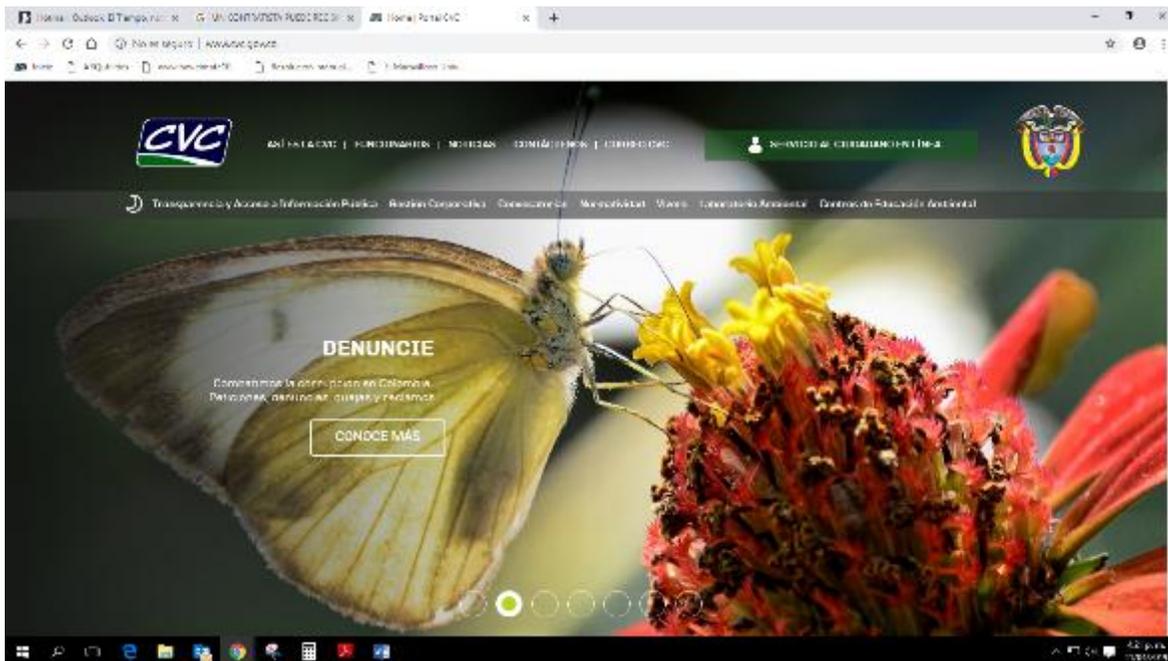


The screenshot shows a web browser window displaying the CVC website. The page title is "Registro Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia (PQRSD)". Below the title, there is a brief explanation of the service and social media icons. The main form, titled "Registro de la Atención", contains several fields: "Tipo de petición" (dropdown menu), "Prioridad" (dropdown menu), "Asunto" (text input), "Descripción" (text area with "SBD Cuscutana en trámite" entered), "Adjuntos" (file upload section with "Seleccionar archivos" and "Archivos adjuntos" buttons), "Utilización del proyecto, obra o actividad" (dropdown menu), "Dirección" (text input), "Ciudad" (dropdown menu with "SAN VICENTE" selected), "Código municipal" (dropdown menu), and "Solicitante" (text input). A green "Otra petición" button is at the bottom. A message at the bottom of the form reads "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 de 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 diez (10) 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 número 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 y Sugerencias, las cuales serán atendidas por los funcionarios que pertenecen al Grupo de Atención al Ciudadano ubicados en el Edificio Principal, así como en las Direcciones Ambientales Regionales, instancia desde la cual se adelantará la radicación de su trámite, de acuerdo a cada caso específico.

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 Segundo Trimestre de 2019, se finalizaron con resolución un total de doce (12) solicitudes, de las cuales la Dirección Ambiental Regional Norte logró el mayor volumen. Respecto a Trámites Ambientales que fueron finalizados con Auto de Archivo tenemos un total de trescientos veinte (320) asuntos, siendo las DAR Norte con sesenta y nueve (69) radicados y la DAR Centro Norte con sesenta y tres (63) casos, las de mayor número con Actos Administrativos expedidas. En cuanto a los Derechos Ambientales finalizados Sin Resolución y que fueron atendidos mediante oficio, relacionados con Autorizaciones de Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados por Gestión del Riesgo, se finalizaron un total trescientos veintitrés (323) solicitudes, siendo la Dirección Ambiental Regional Norte la que resolvió más casos con un total de sesenta y ocho (68).

Tabla 1. Estadísticas de Trámites Ambientales

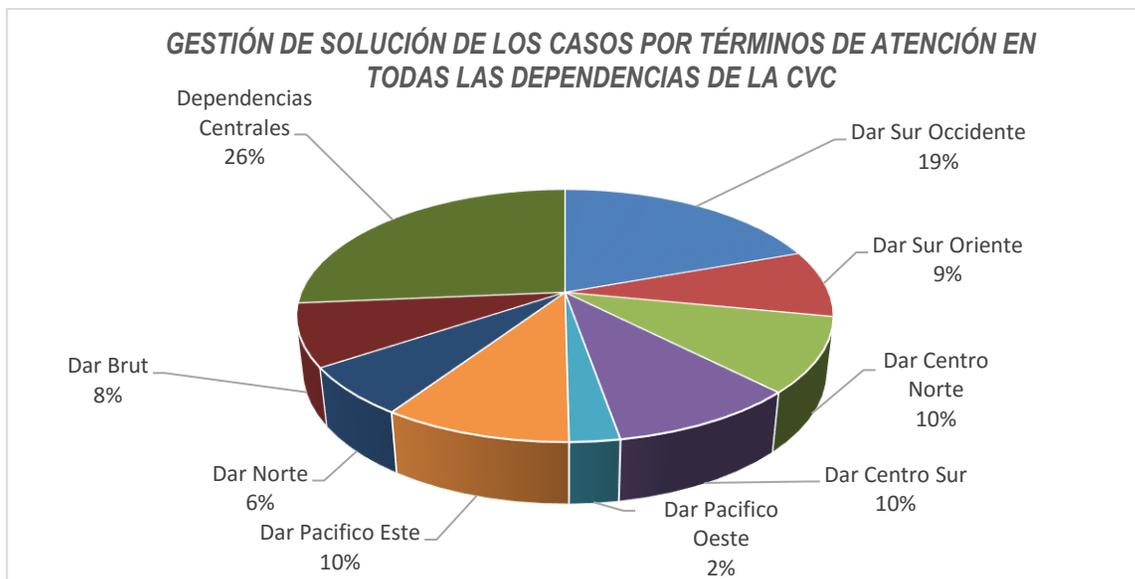
DAR	Suma de No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas)	Suma de No. de trámites ambientales finalizados con resolución	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados por gestión del riesgo	Suma de No. de trámites ambientales radicados en otras vigencias, finalizados con resolución en el segundo trimestre informado
DAR BRUT	59	0	53	55	25
DAR CENTRO NORTE	67	1	63	64	17
DAR CENTRO SUR	39	0	37	36	39
DAR NORTE	82	11	69	68	14
DAR PACIFICO ESTE	10	0	6	7	44
DAR PACIFICO OESTE	1	0	0	0	0
DAR SUROCCIDENTE	64	0	60	61	51
DAR SURORIENTE	34	0	32	32	31
TOTAL	356	12	320	323	221

Fuente: ARQUilities–

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	179	9,98%	238	21,88%	412	23,72%	212	30,42%	1	3,57%	1042	19,50%
DAR Sur Oriente	114	6,36%	45	4,14%	236	13,59%	59	8,46%	4	14,29%	458	8,57%
DAR Centro Norte	224	12,49%	124	11,40%	144	8,29%	17	2,44%	2	7,14%	511	9,56%
DAR Centro Sur	137	7,64%	112	10,29%	212	12,20%	53	7,60%	0	0,00%	514	9,62%
DAR Pacifico Oeste	73	4,07%	18	1,65%	26	1,50%	17	2,44%	2	7,14%	136	2,55%
DAR Pacifico Este	84	4,68%	149	13,69%	217	12,49%	58	8,32%	3	10,71%	511	9,56%
DAR Norte	167	9,31%	35	3,22%	123	7,08%	9	1,29%	0	0,00%	334	6,25%
DAR Brut	141	7,86%	83	7,63%	143	8,23%	58	8,32%	3	10,71%	428	8,01%
Dependencias Centrales	674	37,59%	284	26,10%	224	12,90%	214	30,70%	13	46,43%	1409	26,37%
Total general	1.793	100%	1.088	100%	1.737	100%	697	100%	28	100%	5.343	100%

Fuente: ARUtilities–



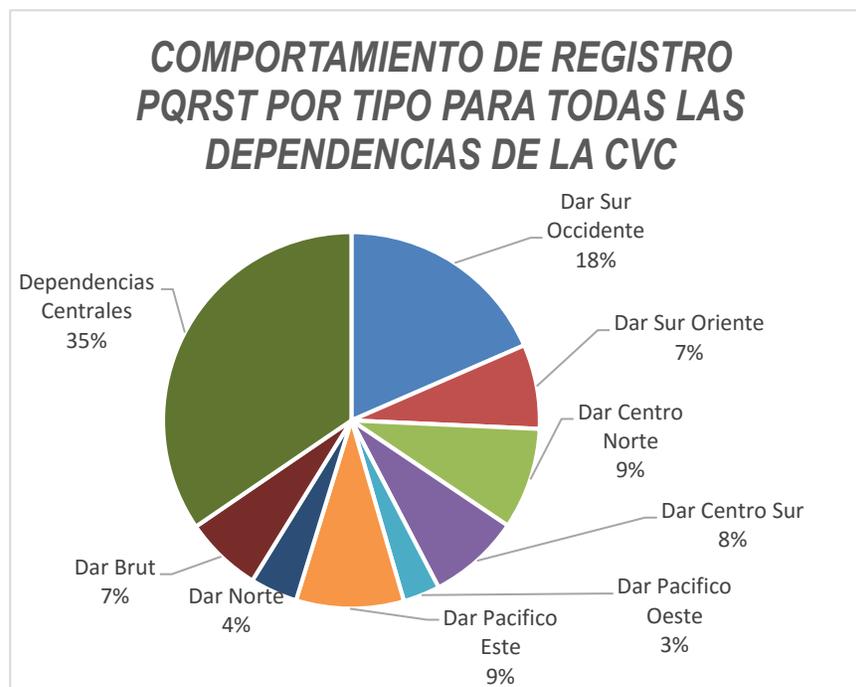
Fuente: ARUtilities–

Del total de los **5.343 PQRSDT**, el **44%** de ellos se han finalizado dentro de éste Segundo Trimestre 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	Denuncias	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general
DAR Sur Occidente	648	82	0	1	0	731
DAR Sur Oriente	242	45	0	0	0	287
DAR Centro Norte	279	66	0	0	0	345
DAR Centro Sur	271	41	0	1	0	313
DAR Pacífico Oeste	118	7	0	0	0	125
DAR Pacífico Este	305	59	1	1	0	366
DAR Norte	126	35	0	0	0	161
DAR Brut	227	35	1	0	0	263
Dependencias Centrales	1.330	27	7	1	2	1.367
Total general	3.546	397	9	4	2	3.958

Fuente: ARQUilities-



Fuente: ARQUilities–

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 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 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.

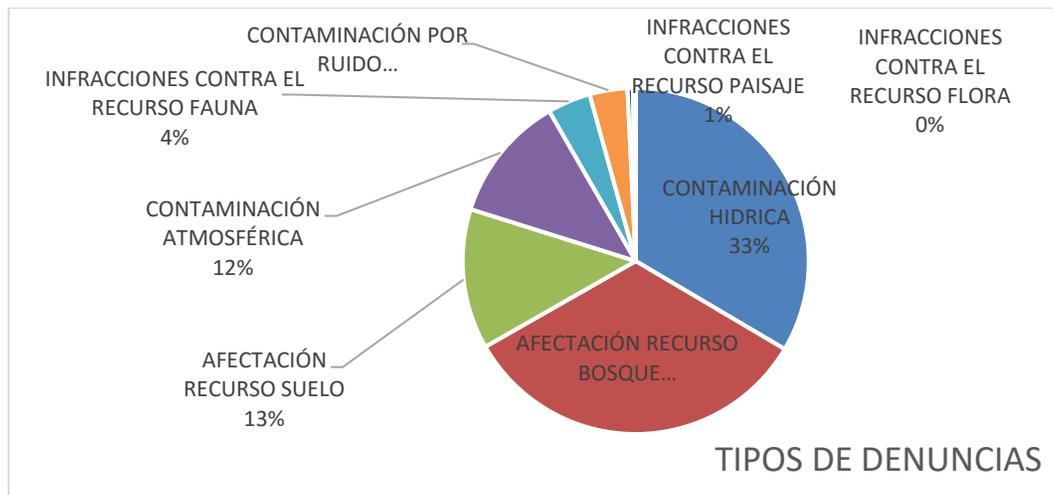
La Tabla No. 3 refleja los resultados obtenidos para el Segundo Trimestre de 2019, en donde se evidencia la recepción de **2.591 PQRSDT** ante las Direcciones Ambientales Regionales, que corresponden al **65%** del total **3.958** solicitudes radicadas.

Para las áreas centrales de la Corporación, se recibieron en total **1.367 PQRSDT**, lo que corresponde al **35%** de los casos presentados.

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

TIPO DENUNCIA	No de casos	%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	133	33,50%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	132	33,25%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	52	13,10%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	47	11,84%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	16	4,03%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	14	3,53%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	2	0,50%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	1	0,25%
Total general	397	100%

Fuente: ARQUilities–



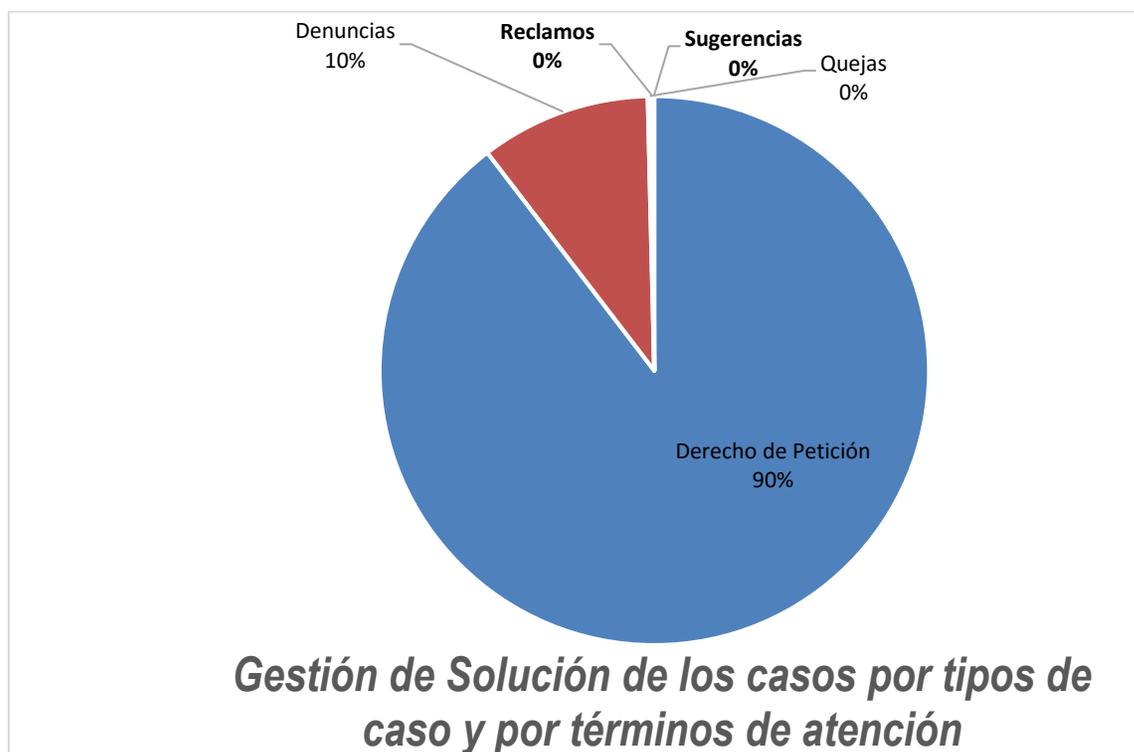
Fuente: ARQUutilities–

De las Denuncias contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, las más presentadas corresponden en un **33,50%** a la contaminación del recurso hídrico, seguida de un **33,25%** por la afectación de recurso bosque.

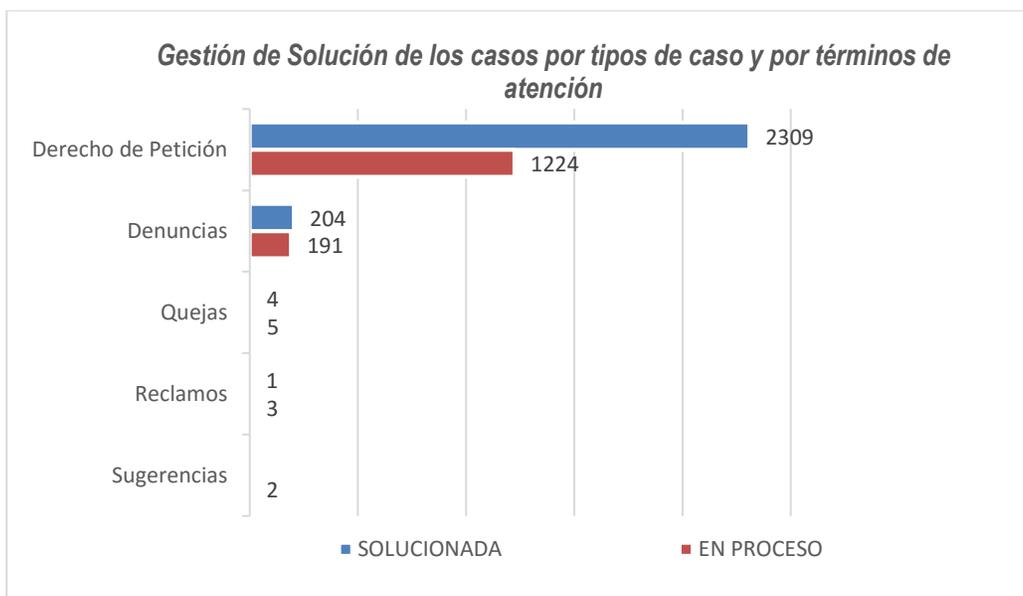
Tabla No.5. Solución de los casos por tipos de caso (PQRSD) y por términos de atención.

TIPO	SOLUCIONADA		EN PROCESO		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%		
Derecho de Petición	2309	91,70%	1224	85,89%	3533	89,60%
Denuncias	204	8,10%	191	13,40%	395	10,02%
Quejas	4	0,16%	5	0,35%	9	0,23%
Reclamos	1	0,04%	3	0,21%	4	0,10%
Sugerencias		0,00%	2	0,14%	2	0,05%
Total general	2518	100,00%	1425	100,00%	3943	100,00%

Fuente: ARQUutilities–



Fuente: ARQUutilities–



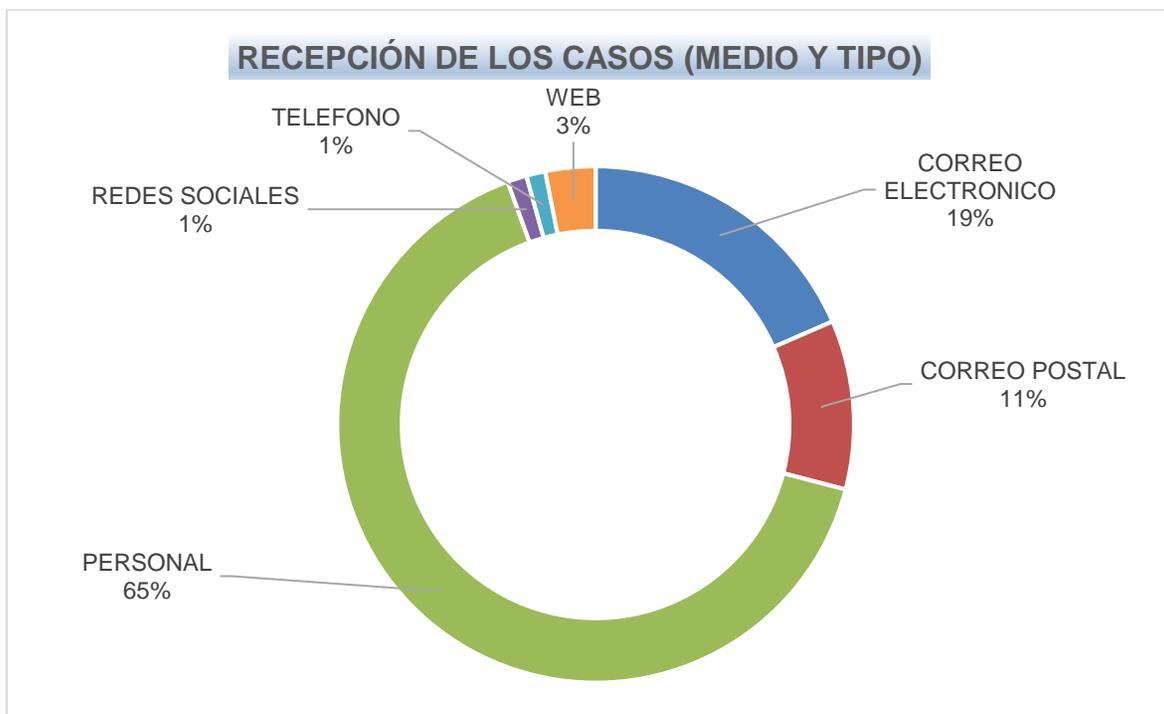
Fuente: ARQUilities–

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 Segundo Trimestre de 2019 se han resuelto un total de **2.518** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, de los **3.943** casos radicados en las Ventanillas Únicas de las Direcciones Ambientales Regionales y del Centro Administrativo de Correspondencia – CAC, ubicado en el edificio principal de la ciudad de Cali, lo cual representa un **64%** de casos recibidos.

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

Medio de Recepción	Derecho de Petición	Denuncias	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general
CORREO ELECTRONICO	667	62	1	0	1	731
CORREO POSTAL	394	22	3	0	0	419
PERSONAL	2.358	223	5	3	0	2.589
REDES SOCIALES	40	8	0	0	0	48
TELEFONO	5	42	0	0	0	47
WEB	82	40	0	1	1	124
Total general	3.546	397	9	4	2	3.958

Fuente: ARQUilities–



Fuente: ARQUtilities-

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 localizado en el edificio central del municipio de Cali; pues de un total de **3.958** peticiones, **2.589** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **65%**.

El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRSD, corresponde al correo institucional: atencionalusuario@cvc.gov.co, con un **19%**, con un total de **731** casos.

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

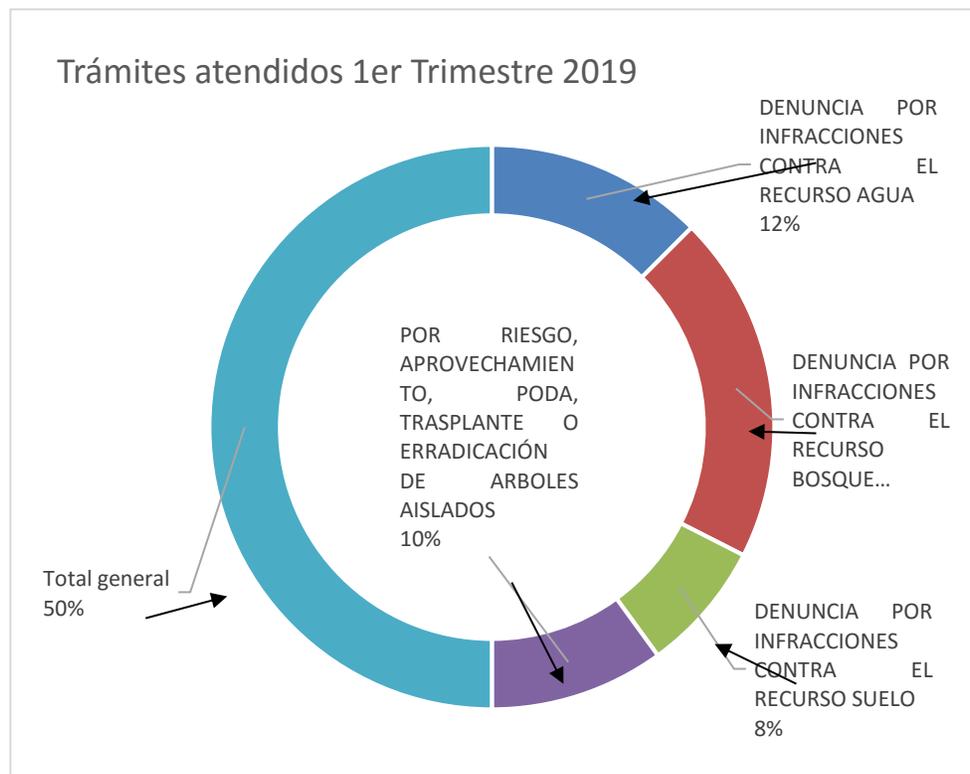
La Secretaría General, cuenta con un funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano, quien es el encargado de atender de forma personalizada a los ciudadanos que requieran de asesorías con respecto a las distintas peticiones y demás requerimientos, el cual se encuentra ubicado en el edificio principal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

Para el Segundo Trimestre de **2019**, se puede observar que de un total de **26** denuncias recibidas, **19** de éstas fueron radicadas de forma presencial, lo que logra evidenciar que éste es el canal preferencial para presentar las denuncias.

Tabla No. 7 RADICADOS POR EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO

TRÁMITE	PERSONAL	TELEFONO	TOTAL GENERAL
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	9	2	11
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	0	1	1
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO SUELO	0	1	1
POR RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRASPLANTE O ERRADICACIÓN DE ARBOLES AISLADOS	10	3	13
TOTAL GENERAL	19	7	26

Fuente: ARQUutilities/2019



Fuente: ARQUutilities-

PETICIONES ATENDIDAS EN LÍNEA EN REDES SOCIALES Y CHAT CORPORATIVO

Desde la Secretaría General se lidera la administración de la página web y las redes sociales. A través de dichos espacios, además de la difusión de información relacionada con la gestión institucional, se atienden distintos requerimientos e inquietudes planteadas por los ciudadanos a través de estas plataformas.

A continuación se presenta la cantidad de atenciones que se llevaron a cabo durante el Segundo Trimestre de 2019, por medio de las redes sociales y el chat corporativo, de los cuales hace presencia la Corporación.

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

Medio de Recepción	Número de Ciudadanos Atendidos		
	Abril	Mayo	Junio
Chat Corporativo	538	589	531
Facebook	36	24	15
Twitter	29	32	38
Instagram	13	11	46
Total Parcial	616	656	630
Total General	1.902		

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

Se observa que el chat corporativo es la red más empleada por los ciudadanos para manifestar sus inquietudes. En ese sentido, se destaca la inmediatez que tiene esta plataforma para dar respuesta a las solicitudes presentadas.

Por otra parte, es pertinente mencionar que con respecto al Primer Trimestre de 2019, se observó un incremento de 23 solicitudes presentadas a través de los perfiles de la Corporación en Facebook, Instagram y Twitter.

Finalmente, se destaca que estas cifras no están registradas en el Sistema de Gestión Documental de la entidad, debido a que la respuesta fue dada al usuario de forma inmediata, a través de la plataforma que se recibió.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- 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 a las peticiones de acceso a la información pública, durante este el año se recibió una petición fundamentada en la Ley 1712 de 2014.
- Para el Segundo Trimestre del 2019, se recibieron un total de **227** Derechos de Petición de Información, y no ha habido ninguna negación en cuanto al acceso a la información solicitada. Se trasladaron a otras entidades un total de **23** Derechos de Peticiones recibidas.
- De las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, que aparecen radicadas en el Sistema de Gestiona Documental (Gestión de trámites) –Aplicativo ARQ Utilities, para el Segundo Trimestre de 2019, el **44%** de ellos se han finalizado satisfactoriamente en el citado aplicativo, según el informe generado con corte al 30 de junio 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 Segundo Trimestre de 2019, se reportaron por diferentes canales un total de **397** casos, de los cuales la infracción que más se radicó fue la Afectación del Recurso Agua con **133** trámites, seguida de la afectación al Recurso Bosque, con un total de **132** casos reportados.
- 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 Ambientales, 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**DT, 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 la Corporación, con miras a lograr un mayor uso de las herramientas tecnológicas, en cuanto a la presentación de los PQRSDT por la página Web, así como para los trámites ambientales 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 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, 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 tanto la Entidad como sus servidores públicos, cumplan con los parámetros establecidos en las disposiciones consagradas en las Leyes 594 de 2000 y 1437 de 2011.