

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDT

TERCER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2021

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 de la vigencia 2021, 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 julio al 30 de septiembre de 2021.

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 Tercer Trimestre de 2021, 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 también se mide los tiempos de respuesta conforme a la norma, la respuesta efectiva e idónea que se entrega al Ciudadano, para que de esta manera se cuantifique y cualifique los Servicios y la atención al ciudadano por parte de la Corporación, arrojando 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.

Es necesario manifestar que los términos de atención de los derechos de petición, se ampliaron internamente en la Corporación, de conformidad con lo previsto en el artículo 5 del decreto 491 de 2020, mientras dure la Emergencia Sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social

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 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 – 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

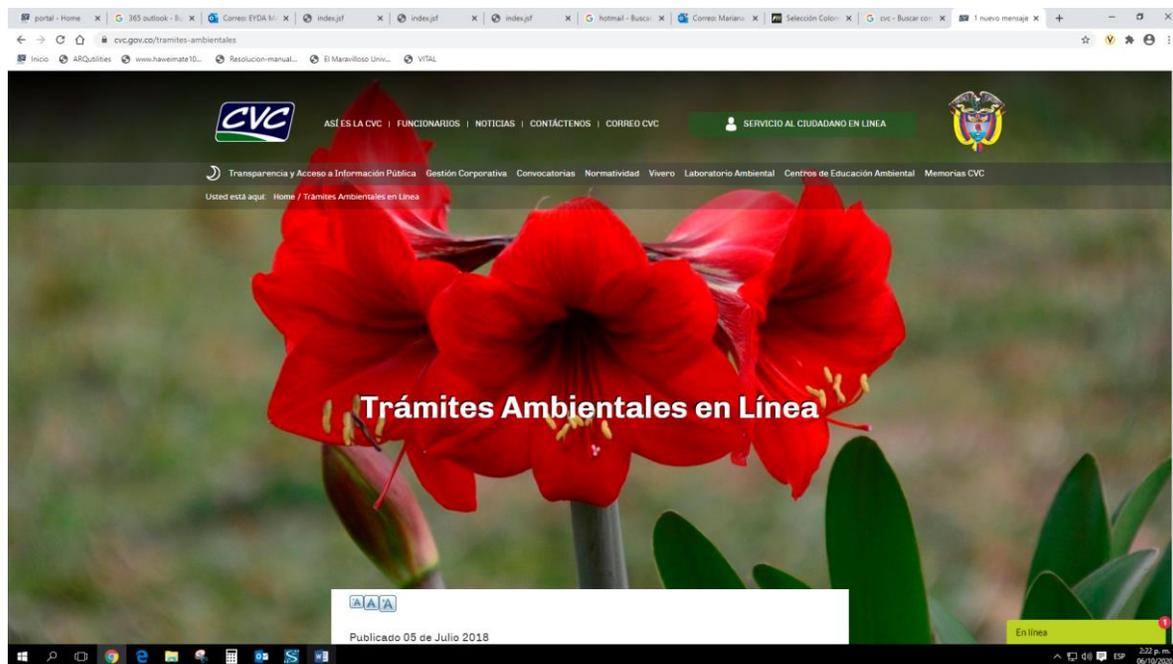
Dirección: Calle 55 # 29 A-32 – Municipio de Palmira.
Teléfono: 2660310 - 2728056.

DAR SUROCCIDENTE

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

2. CANALES ELECTRÓNICOS:

En aras de potencializar la estrategia de transparencia activa en canales digitales, al igual que la comunicación telefónica y personal, la Corporación cuenta con los siguientes medios electrónicos disponibles para que el ciudadano puede tramitar en línea sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Tramites Ambientales y/o hacer seguimiento a la respuesta de su requerimiento y entregar información para los trámites administrativos correspondientes.



Si la gestión que requiere el ciudadano ante la Corporación es presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, el interesado puede acceder al formulario WEB de PQRDS, a través del siguiente enlace: <https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/> en este enlace podrá ingresar además la entrega de la información que corresponda a una solicitud o trámite administrativo.

Si la gestión que desea realizar ante la Corporación es un trámite ambiental¹, el interesado puede acceder al formulario WEB de TRÁMITES, a través del siguiente enlace: <https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/>

De igual forma, la Corporación ha dispuesto sus perfiles en redes sociales y el chat corporativo en su portal web para que los ciudadanos puedan recibir orientaciones sobre los trámites, proyectos y servicios que lidera la Entidad, así como para presentar sus PQRSDT. Estos medios son:

- Redes Sociales: TWITTER @CvcAmbiental; FACEBOOK: @CVCambientalValle; INSTAGRAM: @cvc_ambiental.
- Chat institucional está disponible en la página web www.cvc.gov.co.

Si se requiere efectuar seguimiento a trámites ambientales, el interesado podrá acceder a través del siguiente enlace o link: <https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/consultar.xhtml?tipo=PQRD>

Para la realización de notificaciones judiciales², las Altas Cortes, los tribunales y juzgados, podrán acceder al buzón al correo electrónico notificacionesjudiciales@cvc.gov.co, el cual se encuentra a cargo de la Oficina Asesora Jurídica de la Corporación para la debida atención y gestión.

Para atención de peticiones y notificaciones de autoridades administrativas, estas últimas podrán acceder al buzón de correo electrónico: Notificaciones Administrativas: notificacionesadministrativas@cvc.gov.co, el cual se encuentra a cargo de la Secretaría General de la Corporación para la debida atención y gestión.

Para la presentación de denuncias por infracciones ambientales a los recursos naturales renovables, el ciudadano cuenta además con una herramienta que puede instalar de manera gratuita, de fácil manejo y accesibilidad en su dispositivo celular el APP CVC más cerca de la gente, de acuerdo con el instructivo que se encuentra en la página Web de la Corporación, en el siguiente enlace <https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pgrds>. A través de esta herramienta se radican las denuncias ambientales y el ciudadano podrá hacerle seguimiento a las mismas.

3. CANAL TELEFÓNICO: Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas, eventos que la

¹ Solicitudes de permisos, concesiones, autorizaciones, licencias ambientales, certificaciones ambientales y demás instrumentos de control ambiental, así como de cesiones, prórrogas, renovaciones, modificaciones de dichos trámites ambientales

² Ley 1437 de 2011 -Artículo 197. Dirección electrónica para efectos de notificaciones.

Corporación desarrolla y preguntas más frecuentes sobre temas de competencia de las Direcciones Ambientales Regionales a través de su teléfono fijo.

- **LÍNEA VERDE:** (2) 3396168
- **LINEA GRATUITA:** 018000933093
- ❖ **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL SUROCCIDENTE:** (57) 2 - 6206600. Extensión 1214
- ❖ **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL PACÍFICO OESTE:** (57) 2 -2409510 - 620 6600. Extensión 2601.
- ❖ **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL CENTRO SUR:** (57) 2 - 2379510 - 620 6600. Extensión 2403.
- ❖ **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL PACIFICO ESTE:** (57) 2 - 2450515 - 2453010 - 620 6600. Extensión 2701.
- ❖ **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL SURORIENTE:** (57) 2 - 2660310 - 2728056 – 6206600. Extensión 2517.
- ❖ **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL NORTE:** (57) 2 -2147110 - 620 6600. Extensión 2106.
- ❖ **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL BRUT:** (57) 2 260 6600 - 620 6600. Extensión 2224.
- ❖ **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL CENTRO NORTE:** (57) 2 - 2339710 - 620 6600. Extensión 2308.
- ❖ **EDIFICIO PRINCIPAL CALI:** 3310100, 6206600 Extensión 1204.

De otra parte, para la presentación de denuncias por infracciones ambientales, el ciudadano cuenta con una herramienta que puede instalar de manera gratuita, de fácil manejo y accesibilidad en su dispositivo celular el APP CVC más cerca de la gente, de acuerdo con el instructivo que se encuentra en la página Web de la Corporación, en el siguiente enlace <https://www.cvc.gov.co/servicio-ciudadano/pqrds>. A través de esta herramienta se radican las denuncias ambientales y el ciudadano podrá hacerle seguimiento a las mismas.

De otra parte, se cuenta con el número telefónico #550, medio de comunicación que le permite a cualquier ciudadano formular denuncias por infracciones ambientales, el cual es atendido por un funcionario quien se encarga de radicar y gestionar la atención y respuesta de la denuncia formulada con las dependencias competentes.

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

Como se observa en la tabla 1. de Estadísticas de Trámites Ambientales realizados durante el **Tercer Trimestre de 2021**, se finalizaron con resolución **un total de 355** solicitudes, incluyendo todas las vigencias, de las cuales la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** logró el mayor volumen, **con 99 resoluciones representada en 27.89%**. Respecto a los Trámites Ambientales que fueron finalizados sin Auto de Archivo, tenemos un total de **274 casos, siendo la DAR NORTE**, la de mayor productividad con un total de 97 solicitudes generando una participación de 35.40%, 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 de 265 solicitudes, siendo la Dirección Ambiental Regional Norte la que resolvió más casos con un total 96 con un porcentaje 36.2%.

Tabla 1. Estadísticas de Trámites Ambientales

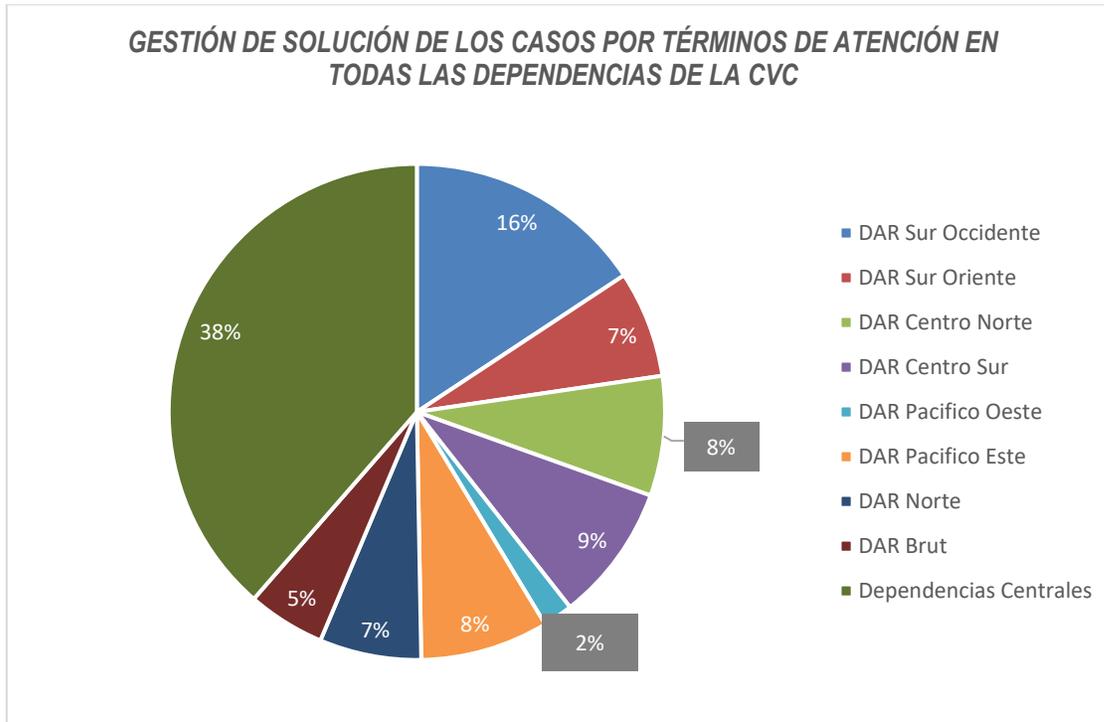
Etiquetas de fila	Suma de No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas)	Suma de No. de trámites ambientales finalizados con resolución de todas las vigencias	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados por gestión del riesgo
D.A.R. BRUT	30	43	18	16
D.A.R. CENTRO - NORTE	49	42	41	43
D.A.R. CENTRO - SUR	61	54	50	50
D.A.R. NORTE	101	29	97	96
D.A.R. PACIFICO - ESTE	11	23	5	4
D.A.R. PACIFICO - OESTE	6	6	2	0
D.A.R. SUROCCIDENTE	52	99	42	38
D.A.R. SURORIENTE	21	59	19	18
Total general	331	355	274	265

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	264	7,77%	78	17,41%	479	23,91%	229	28,88%	1	2,17%	1051	15,71%
DAR Sur Oriente	131	3,86%	47	10,49%	229	11,43%	51	6,43%	7	15,22%	465	6,95%
DAR Centro Norte	245	7,21%	45	10,04%	181	9,04%	48	6,05%	3	6,52%	522	7,81%
DAR Centro Sur	198	5,83%	40	8,93%	266	13,28%	91	11,48%	3	6,52%	598	8,94%
DAR Pacifico Oeste	74	2,18%	4	0,89%	34	1,70%	17	2,14%	1	2,17%	130	1,94%
DAR Pacifico Este	219	6,44%	48	10,71%	239	11,93%	44	5,55%	9	19,57%	559	8,36%
DAR Norte	224	6,59%	24	5,36%	155	7,74%	41	5,17%		0,00%	444	6,64%
DAR Brut	92	2,71%	14	3,13%	169	8,44%	59	7,44%	4	8,70%	338	5,05%
Dependencias Centrales	1951	57,42%	148	33,04%	251	12,53%	213	26,86%	18	39,13%	2581	38,59%
Total general	3398	100,00%	448	100,00%	2003	100,00%	793	100,00%	46	100,00%	6688	100,00%

Fuente: ARQUilities-

Del total de **los 6.642 PQRSDT** radicadas (descontando las **46 anuladas**), se han finalizado un **total de 3.846 casos**, siendo este representado en un **57.51%** para el tercer trimestre de 2021.

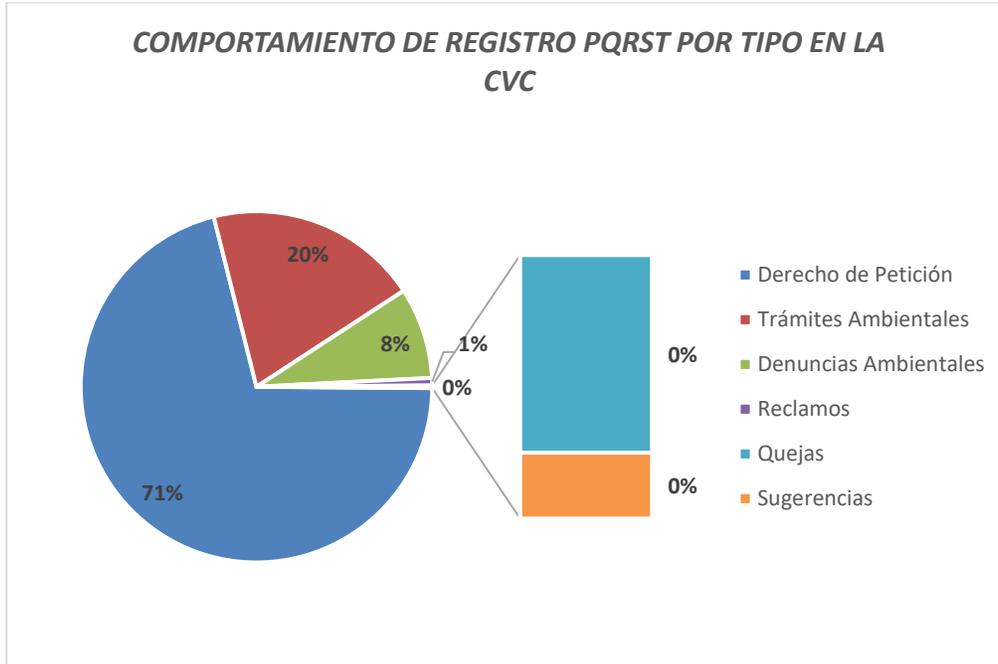


Gráfica 1 gestión de solución de los casos por términos de atención en todas las dependencias de la cvc - Fuente: ARQUutilities.

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	Trámites Ambientales	Denuncias Ambientales	Reclamos	Quejas	Sugerencias	Total general
DAR Sur Occidente	539	334	174	3	1		1051
DAR Sur Oriente	254	140	52	15	3	1	465
DAR Centro Norte	307	141	72	1		1	522
DAR Centro Sur	297	222	67	12			598
DAR Pacifico Oeste	112	15	3				130
DAR Pacifico Este	360	120	71	2	6		559
DAR Norte	187	198	56	1	1	1	444
DAR Brut	174	128	35	1			338
Dependencias Centrales	2516	20	32	11	1	1	2581
Total general	4.746	1.318	562	46	12	4	6.688

Fuente: ARQUutilities-



Gráfica 2 Comportamiento de registro PQRST por tipo para todas las dependencias de la CVC - 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 Pacífico Este, DAR Pacífico Oeste, DAR Suroccidente y DAR Sureste, 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, a través de los 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 a sus requerimientos.

La Tabla No. 3 refleja los resultados obtenidos para el tercer Trimestre de 2021, en donde se evidencia la recepción de **4.107 PQRSDT** ante las Direcciones Ambientales Regionales, que corresponden al **61.41%** del **total 6.688** solicitudes radicadas.

Las áreas centrales de la Corporación recibieron en total **2.581 PQRSDT**, lo que corresponde al **38.59 %** de los casos presentados. De igual manera, las PQRSDT más solicitadas y radicadas en la Corporación, corresponde a los derechos de petición con **4.746** solicitudes recibidas, representadas en **70.96%**, seguido de los trámites ambientales representados en un **19.71%** del total de solicitudes recibidas.

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

TIPO DENUNCIA	No de casos	%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	136	24,20%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	67	11,92%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	123	21,89%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	147	26,16%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	32	5,69%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	7	1,25%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	19	3,38%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	31	5,52%
TOTAL GENERAL	562	100,00%

Fuente: ARQUilities-



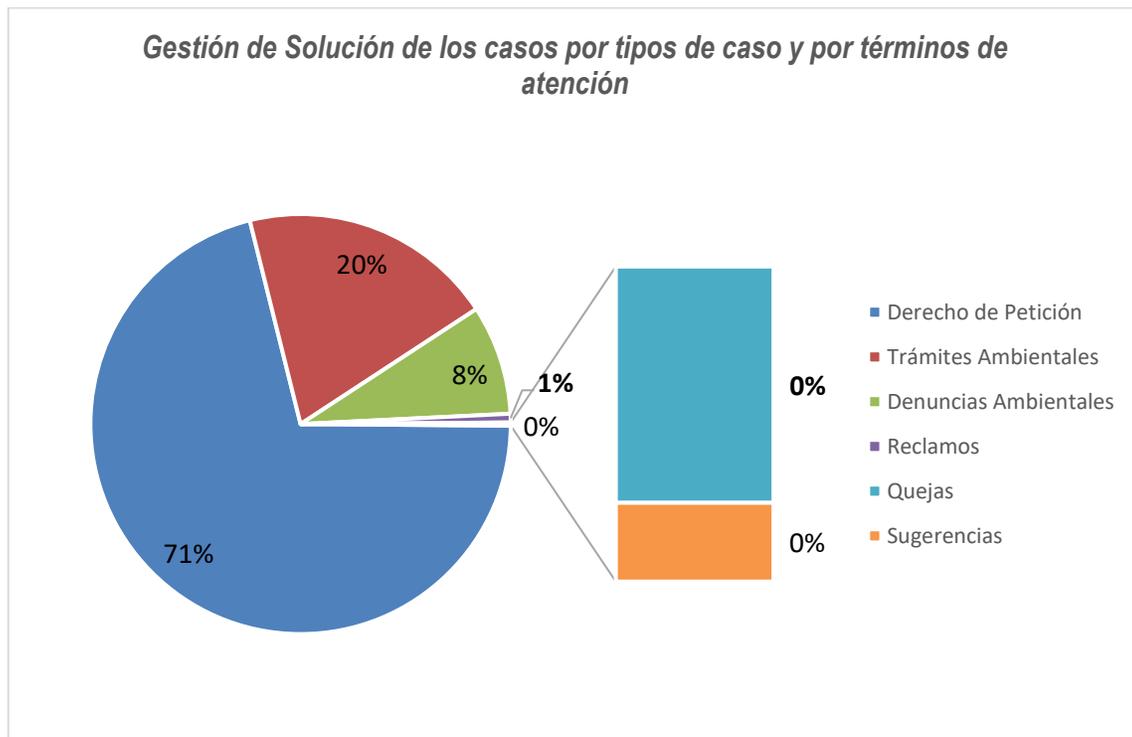
Fuente: ARQUilities-

De las Denuncias contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, las más presentadas corresponden en un **26.16% a contaminación hídrica**, seguida de un **24.20% por la afectación al 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	3316	86,22%	1399	50,04%	4715	70,99%
Trámites Ambientales	305	7,93%	1001	35,80%	1306	19,66%
Denuncias Ambientales	203	5,28%	358	12,80%	561	8,45%
Sugerencias	12	0,31%	32	1,14%	44	0,66%
Quejas	6	0,16%	6	0,21%	12	0,18%
Reclamos	4	0,10%		0,00%	4	0,06%
Total general	3846	100,00%	2796	100,00%	6642	100,00%

Fuente: ARQUilities-



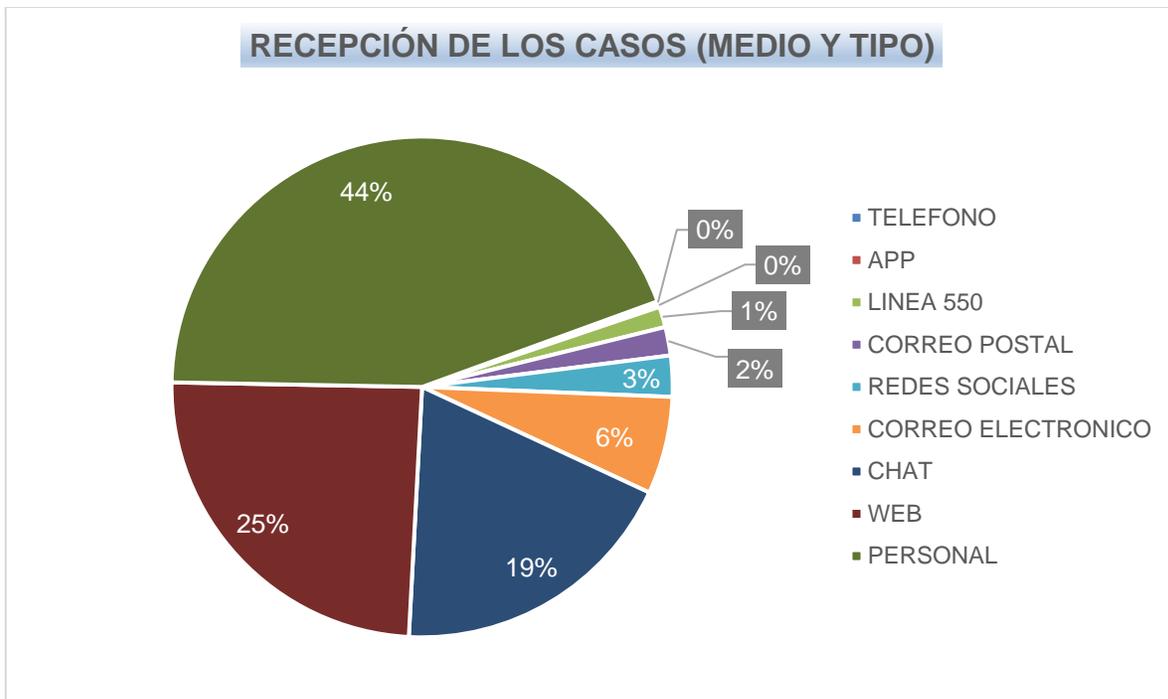
En cuanto a la Gestión de las peticiones por Tipo y por Términos de Atención, tenemos que en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC para el tercer trimestre de 2021, se han **resuelto un total de 3.846** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, de los **6.642 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 **38.59% de casos recibidos**.

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

Medio de Recepción	Derecho de Petición	Trámites Ambientales	Denuncias Ambientales	Sugerencias	Quejas	Reclamaciones	Total general
TELEFONO	4	2	4				10
APP			15				15
LINEA 550		6	83				89
CORREO POSTAL	101	13	9				123
REDES SOCIALES	174		3				177
CORREO ELECTRONICO	374	20	27				421
CHAT	1258	1	5		1		1265
WEB	975	395	214	43	4	4	1635
PERSONAL	1860	881	202	3	7		2953
Total general	4746	1318	562	46	12	4	6688

Fuente: ARQUilities-



Fuente: ARQUilities-

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 Distrito de Cali; pues de un total de **6.688 solicitudes, 2.953** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **44.15%**. El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRSDT, corresponde a la **página WEB con un total de 1.635 casos** correspondiente al **24.45%**.

Es importante señalar que en este tercer trimestre del año 2021, desde la Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano, estamos comprometidos con mejorar permanentemente la atención al ciudadano, en cumplimiento de las políticas públicas que direccionan el servicio al ciudadano y el relacionamiento del Estado con el mismo, en tal sentido se viene realizando inducciones y reinducciones en el proceso y en diversas temáticas asociadas a él, como son las Concesiones de Aguas, los Permisos de Vertimiento, en el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano para los distintos canales de atención, fortaleciendo de esta manera las competencias de todos los servidores públicos de la Entidad en este proceso misional.

De otra parte, es importante mencionar que, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, se efectuó la caracterización de usuarios del proceso de atención al ciudadano, lo cual se enmarca en la política de servicio al ciudadano y de las funciones a cargo del Estado Colombiano para fortalecer la confianza y la satisfacción ciudadana frente a los servicios prestados a través de las entidades públicas. En la caracterización que se cita, se analizaron principalmente los grupos de interés que demandan trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, y las clasificaciones identificadas en estos grupos.

La caracterización de los usuarios del proceso de atención al ciudadano, parte de la necesidad de conocer la composición de los usuarios a nivel del servicio y sus atributos principales. Permite determinar condiciones particulares del usuario, logrando de este modo identificar, ubicar y definir las características principales de los usuarios que solicitan un servicio o trámite.

Como insumo principal para el desarrollo del análisis, se tomaron los datos obtenidos de los registros derivados de las solicitudes de radicadas en el aplicativo web del sistema de gestión documental (ARQUutilities Business Suite) habilitado para el proceso de atención al ciudadano.

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 tercer trimestre se **encontró 3 resultados** relacionados bajo los radicados No. 642482021, 843162021 y 889262021

- Para el tercer trimestre del 2021, se trasladaron a otras entidades públicas **un total de 33 Solicitudes** correspondientes a Derechos de Petición.
- De las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, que aparecen radicadas en el Sistema de Gestión Documental – Aplicativo ARQ Utilities, para el Tercer Trimestre de 2021, el **57.90%** se han finalizado en el citado aplicativo, según reporte del Grupo de Soporte Aplicativos de la Oficina de Tecnologías de la Información correspondiente al periodo comprendido entre el 01 julio al 30 de septiembre de 2021.
- 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 2021, se reportaron por diferentes canales un total de 562 casos, de los cuales las infracciones más denunciadas corresponden a la afectación de los Recursos Hídrico y Recurso Bosque con un total de 283 radicados representadas en 50.36% del total de denuncias ambientales presentadas.
- 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) diferentes clases de 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.
- La Corporación sigue apostando a posicionar las redes sociales y el chat corporativo como mecanismos para que los ciudadanos tengan un espacio virtual de radicación de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ambientales de una manera ágil, sencilla y oportuna. Este medio electrónico también permite una interacción más cercana entre el ciudadano y la entidad, pues le facilita a cualquier persona formular preguntas o hacer sugerencias en cuanto a algún servicio o trámite que brinde la Corporación en el marco de sus competencias constitucionales y legales, las cuales son respondidas de forma inmediata por un funcionario asignado para tal fin,

cumpliendo con ello lo regulado en la Ley 1755 de 2015, respecto a la formulación y respuestas de Derechos de Petición de carácter verbal.

- La naturaleza de las redes sociales y el chat corporativo permite crear un diálogo con los ciudadanos que asegura la correcta radicación de las PQRSDT que estos presentan ante la entidad.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el presente informe y realizado el análisis respectivo, se presentan las siguientes recomendaciones con el fin de propender en la optimización del modelo y la cultura al buen servicio y de atención al Ciudadano:

- Continuar 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 PQRSD por la página Web, así como para los trámites ambientales en línea.
- Realizar un 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 respectivo seguimiento, tanto a las Direcciones Ambientales Regionales, como a las dependencias que integran administrativamente la Entidad a nivel central, a través del Sistema de Gestión Documental - Aplicativo ARQ Utilities, con miras a verificar que la gestión en la atención de los PQRSDT se cumpla dentro de los términos legales para cada tipo de petición o trámite ambiental.
- Proponer por los usuarios internos de la Corporación, a atender oportunamente los radicados pendientes no vencidos y gestionar con la prioridad que amerita, los radicados vencidos
- Por parte de la Dirección Administrativa y de Talento Humano, incluir en el Plan Institucional de Capacitación-PIC 2021, programas de capacitación y sensibilización con miras al desarrollo de competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano.
- Proseguir con la 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.

- Continuar incentivando a los servidores públicos sobre el manejo adecuado del Aplicativo de Gestión Documental ARQ Utilities, con el objeto de que las actuaciones surtidas se encuentren registradas debidamente y garanticen la trazabilidad y el monitoreo.
- Seguir utilizando el módulo denominado WFAGIL del aplicativo ARQ Utilities, el cual permite el registro de todas las atenciones que se realizarán a través del chat corporativo y las redes sociales institucionales de la entidad.
- Continuar con la difusión a través de los canales de comunicación de la CVC, el uso de las redes sociales y el chat corporativo como mecanismos de atención al ciudadano para la radicación de sus PQRSD.
- Seguir incentivado al ciudadano a la realización de la encuesta de satisfacción ante los servicios prestados, a fin de medir el grado de satisfacción del ciudadano y de proponer y ejecutar acciones que permitan el mejoramiento continuo.