

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

Corporación Autónoma Regional del Valle, Secretaria General, Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano, Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia, Diciembre de 2021, Páginas 50, Tablas 6.

Fotografía: Archivo CVC

Diseño de portada: Grupo de Comunicación Corporativa CVC

Publicado por:



**Carrera 56 No. 11-36
Teléfono: 6206600 Ext. 1202
Página Web: <http://www.cvc.gov.co>
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia**

Todos los derechos reservados. Se autoriza la reproducción y difusión del material contenido en este documento para fines educativos u otros fines no comerciales sin previa autorización de los titulares de los derechos de autor, siempre que se cite claramente la fuente. Se prohíbe la reproducción de este documento para fines comerciales.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

EQUIPO FORMULADOR

DIRECCIÓN GENERAL
Humberto Andrade Ovalle

SECRETARIA GENERAL
Ana Cecilia Collazos Aedo
Diego Fernando Vélez Navia
María Victoria Palta Fernandez

DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL
Mónica Andrea Rivera Suárez

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN
Alvaro Hernán Roldán Álvarez
Patricia Libreros López

CONTENIDO	Página
INTRODUCCIÓN.....	5
1. GENERALIDADES.....	6
1.1. Conceptualización.....	6
2. MARCO GENERAL.....	7
2.1. Marco Constitucional y Legal.....	8
3. OBJETIVO.....	11
3.1. Objetivo General.....	11
3.2. Objetivos Específicos.....	11
4. ALCANCE.....	12
5. METODOLOGÍA.....	12
5.1. Estado del proceso de Rendición de Cuentas en vigencias anteriores.....	13
5.2. Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas.....	19
5.3. Implementación y desarrollo de la Rendición de Cuentas...41	41
5.4. Seguimiento y evaluación de la Rendición de Cuentas.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXO No. 1 CUADRO DE IMPLEMENTACIÓN.....	45

INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, como máxima autoridad ambiental en el Departamento formula su estrategia de rendición de cuentas, a través de la cual diseña los parámetros y mecanismos que adopta con el propósito de dar a conocer a la ciudadanía y demás actores públicos y privados la gestión adelantada en cuanto a la administración y protección de los recursos naturales renovables y el cumplimiento de las metas y objetivos trazados en el Plan de Acción 2020 – 2023 “*Más CercadelaGente*”.

En ésta estrategia se hace un análisis del estado de la rendición de cuentas de la CVC en años anteriores, se definen los grupos de interés, y se menciona el recurso humano y presupuestal con que cuenta la entidad para llevar a cabo la estrategia.

Luego viene el diseño de la estrategia en la que se hace relación a la preparación de la rendición de cuentas, donde se especifica la información documental que será objeto de divulgación, se establece tanto los medios utilizados para su publicación, como la definición de los escenarios que buscan promover un diálogo constructivo entre los grupos de interés y la CVC.

En cuanto a la implementación y desarrollo de la estrategia de la rendición de cuentas, tenemos que se establece un cronograma de actividades por cada vigencia en el que se definen que escenarios son permanentes y otras dadas su complejidad y periodicidad se hacen en determinadas anualidades.

Finalmente el seguimiento y la evaluación al cumplimiento de las metas y objetivos trazados en la citada estrategia están a cargo de la Oficina de Control Interno.

La presente estrategia de rendición de cuentas fue desarrollada con base a los lineamientos metodológicos definidos en el Manual de Rendición de Cuentas de la Presidencia de la República de Colombia y el Departamento Nacional de Planeación que tienen como marco general y específico el Documento Conpes 3654 de 2010 y las demás normas consagradas tanto en la Constitución Política de 1991 como en las Leyes y Decretos que lo regulen, modifiquen o deroguen.

1. GENERALIDADES

1.1. Conceptualización

El proceso de rendición de cuentas consiste es la obligación de un determinado actor de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados, tales como la ciudadanía, organizaciones y demás grupos de valor (personas jurídicas - organizaciones públicas o privadas, a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad), respecto a las acciones adelantadas para lograr las metas y objetivos trazados en su gestión.

Por su parte, el Documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, ha definido a la rendición de cuentas así:

“En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos⁹ informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos”¹.

Se define la rendición de cuentas como:

- Un proceso que fortalece la transparencia del sector público, pues define el concepto de responsabilidad de los servidores públicos y garantiza a los ciudadanos el acceso a la información pública.

¹ Departamento Nacional de Planeación, DNP, Documento Conpes 3654, POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS, Bogotá D.C., 2010, p. 13.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

- Una expresión del control social que comprende peticiones de información formuladas por los ciudadanos y las explicaciones dadas por las entidades públicas frente a éstas, así como la evaluación de su gestión, recalcando ante todo la incidencia que tiene la ciudadanía como actor social frente al Estado.
- Es una forma de participación ciudadana dentro del ciclo de la gestión pública.
- Un espacio de interacción, comunicación, interlocución, deliberación y toma de decisiones entre los dos actores, esto es, Estado y la ciudadanía y demás grupos de interés, respecto a la obligación legal que tienen las entidades estatales de comunicar y explicar sobre la gestión que le fue encomendada constitucional y legalmente, y el control social que ejerce el otro actor frente las acciones adelantadas.

Según lo establecido en el artículo 50 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, *“las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.*

La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones”.

2. MARCO GENERAL

La CVC es una entidad pública descentralizada, dotada de autonomía administrativa, financiera, patrimonio propio y con personería jurídica, creada mediante el Decreto 3110 de 1954, transformada por la Ley 99 de 1993 y reestructurada por el Decreto Legislativo 1275 de 1994.

Como autoridad ambiental con jurisdicción en todo el departamento del Valle del Cauca, y dada la connotación que tiene la entidad frente a la protección y administración de los recursos naturales renovables, define a través de ésta estrategia de rendición de cuentas, unas reglas y condiciones para dar a conocer a los diferentes actores sociales y económicos tanto la gestión que le fue conferida constitucional y legalmente, como el ejercicio de control social que tienen dichos actores sobre las decisiones administrativas, financieras, de planeación y de

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

inversión tomadas para alcanzar las metas y objetivos trazados en el Plan de Acción 2020 - 2023 “MAS cerca de la gente”.

2.1 Marco Constitucional y Legal

A continuación, se relacionan las principales normas del ordenamiento jurídico nacional, sobre la obligación que tienen las entidades públicas de rendir cuentas a la ciudadanía:

Constitución Política de 1991

- Artículo 23, que regula el derecho de petición, mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen, y las entidades que tengan en su poder dicha documentación están en la obligación de proveerlos.
- Artículo 74, que consagra el derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.
- Artículo 209, que estipula la obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración. Dejar ver lo público.

Leyes y CONPES

- Ley 57 de 1985, que contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a documentos públicos.
- Ley 152 de 1994, que define las primeras consideraciones en cuanto a la rendición de cuentas entre entidades públicas, pues se establece los procedimientos y mecanismos para el seguimiento, evaluación y control de los Planes de Desarrollo.
- Ley 190 de 1995, normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública, que regula e incluye aspectos varios de la publicidad, atención al ciudadano, difusión y sanciones para aquellos que se nieguen a proporcionar información al público.
- Ley 489 de 1998, que obliga a las entidades públicas a fortalecer sus sistemas de divulgación de información, se dictan normas tendientes a la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional como parte de la modernización que se hizo del Estado en su momento, se crea el

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

Sistema Nacional de Control Interno y se estipula la obligación a las diferentes entidades y órganos de la administración pública de implementar acciones encaminadas a la participación de los ciudadanos y demás grupos de interés en la formulación, control y evaluación de la gestión que le fue conferida por Ley, siendo esto también uno de los primeros avances hacia la regulación de la rendición de cuentas en Colombia.

- Ley 594 de 2000 o Ley General de Archivos, que regula los parámetros para el reconocimiento de la gestión documental, los conceptos básicos y principios que rigen el correcto ejercicio archivístico y define el acceso y consulta por parte de los ciudadanos de los documentos de archivos públicos.
- Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único, en la cual se definen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensual de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos. Se aclara que la citada Ley tiene vigencia hasta 29 de marzo del 2022, de conformidad a lo estipulado por el artículo 73 de la Ley 2094 de 2021.
- Ley 850 de 2003, mediante la cual se crean las veedurías ciudadana como parte del mecanismo democrático de participación, a través del cual se le permiten a los ciudadanos y demás organizaciones comunitarias que ejerzan control y vigilancia en la gestión adelantada por las diferentes entidades públicas.
- Ley 962 de 2005, conocida como Ley anti-trámites, se establece que las entidades públicas deben publicar de manera permanente, y actualizar, todo lo relacionado con sus competencias, funciones y servicios en las plataformas de que disponga para el conocimiento de la ciudadanía: medios impresos y/o electrónicos, atención telefónica y por correo electrónico.
- Ley 1474 de 2011, estatuto anticorrupción, en la que se manifiesta que todas las entidades y organismos de la administración pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que consagra y regula a

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

saber: Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades y Artículo 8. Deber de información al público.

- Ley 1712 de 2014, la cual crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015, la cual regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1753 de 2015, que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Documento Conpes 3654 del 2010, que establece los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.
- Documento Conpes 3650 de 2010, que desarrolla la estratégica de gobierno en línea.
- Documento Conpes 3649 de 2010, que consagra la política nacional de servicio al ciudadano.

Decretos

- Decreto 3851 de 2006, que define la información oficial básica, promueve su generación y establece la creación de portales web para su difusión.
- Decreto 2482 de 2012, que adopta el modelo integrado de planeación y gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación y define la política de desarrollo administrativo.
- Decreto 2641 de 2012, que consagra la metodología para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y crea los estándares para la construcción del citado plan.
- Decreto 2693 de 2012, se avanza en la masificación de la estrategia de gobierno en línea y se adopta su modelo.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1076 de 2015, que regula entre otras cosas, las audiencias públicas de seguimiento a los Planes de Acciones de las Corporaciones Autónomas Regionales.
- Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Este decreto actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG.
- Decreto 230 de 2021, por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

- Adoptar mecanismos y acciones de transparencia, participación ciudadana y control social, que fortalezcan la comunicación con el ciudadano y demás grupos de interés, e incrementen los niveles de credibilidad de éstos hacia nuestra gestión.

3.2. Objetivos Específicos

- Generar espacios que le permitan a la ciudadanía y demás actores sociales y económicos el ejercicio del control social sobre la gestión pública adelantada por la entidad.
- Establecer acciones que vayan encaminadas a que la información que se divulga tenga en cuenta a los usuarios beneficiarios e interesados en los servicios que presta la entidad en su quehacer misional, bajo parámetros de racionalización y optimización de trámites, y en cumplimiento a la política de datos abiertos regulada por la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Dar a conocer a los diferentes actores la gestión pública adelantada mediante los canales de atención que ha dispuesto la entidad.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

- Fortalecer el derecho a la información pública, teniendo como fundamento para ello, los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia, articulación interinstitucional e integridad.

4. ALCANCE

La estrategia de rendición de cuentas de la CVC es transversal a las cuatro (4) líneas estratégicas del Plan de Acción de 2020 – 2023 “*MásCercadelaGente*”, como lo son: 1. Gestión integral de cuencas para el mejoramiento de los servicios ecosistémicos, 2. Aplicación y fortalecimiento de prácticas y técnicas ambientalmente sostenibles, 3. Gestión del riesgo y adaptación al cambio climático y 4. Fortalecimiento de la gobernanza ambiental, así como a la inversión del presupuesto de gastos definidos por la entidad para cada vigencia, de conformidad al cumplimiento de las funciones consagradas en el artículo 31 de la Ley 99 de 1993.

Las funciones estipuladas en el artículo 31 de la Ley 99 de 1993, fueron compiladas en los literales a), b), c), d), e), f), g) h), i) del artículo 9 del Acuerdo AC No. 03 del 26 de marzo de 2010 “*Por medio de la cual se reforman los estatutos de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC*”, entendidas estas competencias como de planeación, normalización, asesoría, coordinación y apoyo, de administración de recursos naturales renovables, de ejecución e inversión, de investigación, de seguimiento y control, y las demás que le sean asignadas por el ordenamiento jurídico.

5. METODOLOGÍA

El proceso de rendición de cuentas tiene definida unas fases entre las que tenemos, estado del arte, diseño, implementación, seguimiento y evaluación:

- 5.1. Estado del proceso de la rendición de cuentas en vigencias anteriores.
- 5.2. Diseño de la estrategia de rendición de cuentas.
- 5.3. Implementación y desarrollo de la rendición de cuentas.
- 5.4. Seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

5.1. ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN VIGENCIAS ANTERIORES

Cabe destacar que la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC no está obligada por Ley a tener una estrategia de rendición de cuentas, de conformidad a lo estipulado por los artículos 50, 51 y 52, CAPÍTULO I – RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA, TÍTULO IV – DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS de la Ley Estatutaria 1757 de 2015.

En ese orden de ideas, la entidad en el marco del proceso de rendición de cuentas sólo tiene el deber de realizar la Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas, en el que da a conocer la gestión pública adelantada de la vigencia anterior y la audiencia pública que se desarrolla en el trámite adelantado para la aprobación del Plan de Acción, de conformidad a la Sección 4ª – PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL del Decreto 1076 de 2015.

En todo caso, la CVC teniendo en cuenta estas consideraciones procede a elaborar a través del presente instrumento de planificación, la adopción de una estrategia que va en caminata al diseño, implementación, seguimiento y evaluación del proceso de rendición de cuentas, a fin de garantizar que los diferentes grupos de valor puedan ejercer un control social sobre la gestión pública adelantada por la entidad.

Ahora bien, en cuanto al desarrollo y seguimiento del proceso de rendición de cuentas adelantado por la CVC tenemos:

Durante la ejecución del pasado Plan de Acción Cuatrienal 2016 – 2019 “*Hechos de Paz con la Naturaleza*”, la CVC preparó, consolidó, presentó y publicó cuatro Informes de Gestión uno por cada año desde el 2016 al 2019, en los que se plasmaron los logros obtenidos en la gestión institucional frente a los objetivos trazados en el citado Plan, destacando que al final del periodo, esto es, en el año 2019, se consolidó un Informe de Gestión en el que se incluyó tanto la vigencia 2019 como las metas alcanzadas durante todo el cuatrienio (2016 – 2019).

Con base en la información que se consolidó por cada Informe de Gestión, la CVC llevo a cabo cuatro (4) audiencias públicas de rendición de cuentas una por cada anualidad, en el que dio a conocer a la ciudadanía y demás actores sociales y económicos la gestión corporativa adelantada en cada vigencia frente al seguimiento del Plan de Acción 2016 - 2019 “*Hechos de Paz con la Naturaleza*”.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

Con el inicio de una nueva administración se aprobó el Plan de Acción 2020 – 2023 “*MásCercadelaGente*”, cuyo proyecto fue presentado a la comunidad en general y demás actores interesados mediante una audiencia pública, en que se recibieron comentarios, sugerencias, preguntas y propuestas de ajuste al mismo, como parte del control social que ejerce el ciudadano frente a las políticas, metas y objetivos adoptados por las entidades públicas, siendo ello también parte del proceso de rendición de cuentas, del cual la Oficina de Control Interno hizo seguimiento y control en su debido momento.

Finalmente, la Oficina de Control Interno llevo a cabo el respectivo seguimiento y control tanto al Proyecto del Plan de Acción 2020 – 2023 “*MásCercadelaGente*” como de las cuatro (4) rendiciones de cuentas dadas a través de audiencias públicas por la CVC en relación a la gestión adelantada y al cumplimiento de metas del pasado Plan de Acción Cuatrienal 2016 – 2019 “*Hechos de Paz con la Naturaleza*”. Con ello, la citada dependencia verificó que la entidad cumpliera con el procedimiento consagrado en la Sección Cuarta - PLAN DE ACCIÓN CUATRIENAL del Decreto 1076 de 2015.

En todo caso, a pesar de que la CVC no había adoptado una estrategia de rendición de cuentas, dado que su obligatoriedad aplica sólo para las autoridades de la administración pública nacional y territorial de la Rama Ejecutiva, de conformidad a lo estipulado por los artículos 50, 51 y 52, CAPÍTULO I – RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA, TÍTULO IV – DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, la entidad en el marco de la Cuenta Anual Consolidada venía desarrollando los siguientes escenarios de dialogo, elemento que hace parte del diseño de la rendición de cuentas, así:

- Con base en el plan corporativo de educación ambiental y participación ciudadana, se realizó la implementación de estrategias corporativas de educación ambiental, para la promoción y fortalecimiento organizativo de actores sociales en los espacios de participación ciudadana.
- Concertación y toma de decisiones con actores sociales en 12 cuencas, para generar cambios de comportamiento que permitieran restauración de ecosistemas. Conformación de comités gestores que apoyaron la planificación y adelantaron gestión a nivel local.
- Análisis de encuestas de satisfacción de los ciudadanos para generar informes semestrales, con base en las sugerencias y recomendaciones dadas por los ciudadanos.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

- Fortalecimiento de los CIDEAS e implementación de proyectos de Planes Municipales de educación ambiental, implementación de iniciativas de producción más limpia con enfoque de género, proyecto guardabosques para la conservación y manejo sostenible de los recursos naturales.
- Se llevaron a cabo aproximadamente 200 reuniones de CIDEA, 32 reuniones con actores relacionados en áreas protegidas: 3 mesas Departamentales, 4 reuniones de secretaria técnica, 10 mesas locales, 16 comités para el manejo de áreas protegidas, 6 SIMAP, participando 450 actores. Todas las mesas de trabajo locales tenían como objeto la protección de áreas forestales, como parte de las acciones de diálogo definidas por la entidad para la rendición de cuentas.
- Publicación de dos avisos por canal regional Telepacífico: programas Informativo CVC y Cuentos Verdes. Nota periodística informativa con balance de la jornada de rendición de cuentas, apoyo soportado dentro del contrato con recursos de vigencias futuras CVC - Telepacífico, dichas acciones fueron desplegadas a través de los medios utilizados para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas.
- A través de Convenio No. 096 de 2016, se logró la restauración de ecosistemas reguladores de agua, haciendo uso de herramientas de la mercadotecnia social, que facilitó el cambio de comportamiento de los actores sociales, a los cuales va dirigida la estrategia de campañas para acuerdos recíprocos por el agua con la participación de 3.100 personas en la vigencia 2019.
- Durante la vigencia 2019, la Dirección de Gestión Ambiental y la Dirección Técnica Ambiental en el desarrollo de los 81 procesos de contratación pública que se adelantaron, se invitó en sus respectivos pliegos de condiciones a veedurías ciudadanas, con una participación total discriminada así: 22 en concurso de méritos, 28 en selecciones abreviadas y 24 en licitaciones públicas.
- La Dirección de Gestión Ambiental realizó la planificación de las intervenciones en el territorio con las Direcciones Ambientales Regionales, DAR, para contribuir al desarrollo de estrategias y acciones de impacto ambiental y socioeconómico, a partir de trabajos participativos para el desarrollo sostenible de la región.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

- Se hicieron Campañas en el marco de los Acuerdos Recíprocos por el Agua en el que se involucraron actores sociales de las cuencas. Se potencializó planificó, concertó y tomaron decisiones de forma consensuada.
- Se consolidó un Fondo Participativo para la Acción Ambiental con la suscripción de 29 convenios para que las ONG atendieran situaciones ambientales en sus territorios.
- En el 2019 se realizó la Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas que tuvo como objeto evaluar la ejecución del Plan de Acción 2016 – 2019 *Hechos de Paz con la Naturaleza* con la que participación de 250 personas.
- Con auge de las redes sociales, esto es, FACEBOOK, INSTAGRAM y TWITTER, la CVC ha adoptado unas estrategias encaminadas a una atención personalizada de los ciudadanos, para lo cual ha dispuesto de unos funcionarios públicos que interactuaran directamente a través no solo de las citadas redes sino también del chat corporativo, permitiendo con ello un acercamiento entre estado y el ciudadano, pues en la posibilidad a cada caso concreto se le da la respuesta de forma inmediata a lo solicitado por el usuario, y de no ser posible, se radica la petición a través del Sistema de Gestión Documental, a fin de darle trámite y respuesta a la petición. También la entidad ha optado por publicar en las redes sociales durante todo el año el cumplimiento de su gestión pública, siendo estos medios de comunicación virtual los más idóneos como nuevos escenarios del componente dialogo para dar cumplimiento al proceso de rendición de cuentas.

Se reconoce que las redes sociales se han convertido en un elemento de comunicación esencial en el proceso de rendición de cuentas, ya que permite que la información que se da a conocer en el marco de la gestión pública adelantada llegue a un mayor número de ciudadanos, permitiendo con ello, que haya una mayor participación de los diferentes grupos de interés.

Grupo de Interés

En aras de garantizar y fortalecer el proceso de rendición de cuentas de la entidad, y mejorar la atención al ciudadano, en especial el control social que ejercen sobre la gestión pública adelantada, se dispone a continuación de unos grupos de interés internos y externos, que nos permiten focalizar nuestra oferta institucional en términos de transparencia, objetividad, eficacia, eficiencia, buen gobierno e

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

imparcialidad, buscando siempre que éste fortalecimiento redunde en una mayor confianza de la comunidad y demás actores sociales y económicos hacia la entidad.

Los Grupos de Interés se clasifican en:

1. Grupo de Interés Internos:

- Asamblea Corporativa.
- Consejo Directivo.
- Dirección General – Secretaria General – Oficina de Control Interno – Oficina Asesora Jurídica – Oficina de Control Interno Disciplinario – Oficina de Tecnologías de la Información.
- Dirección Administrativa y de Talento Humano.
- Dirección Financiera.
- Dirección de Planeación.
- Dirección Técnica Ambiental.
- Dirección de Gestión Ambiental – Dirección Ambiental Regional BRUT – Dirección Ambiental Regional Centro Norte - Dirección Ambiental Regional Centro Sur – Dirección Ambiental Regional Norte – Dirección Ambiental Regional Pacífico Este – Dirección Ambiental Regional Pacífico Oeste – Dirección Ambiental Regional Suroccidente – Dirección Ambiental Regional Suroriente.
- Sindicatos de Trabajadores.

2. Grupo de Interés Externos:

Entidades Públicas de control, vigilancia, seguimiento, fiscalización y de investigación (Punitiva):

- Procuraduría General de la Nación.
- Fiscalía General de la Nación.
- Contraloría General de la República.
- Contaduría General de la Nación.
- Defensoría del Pueblo.
- Personerías Distritales y Municipales.

Entidades públicas del Orden Nacional:

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

- Congreso de la República: Senado de la República y Cámara de Representantes.
- Altas Cortes, Tribunales y Juzgados que hacen parte de la Rama Judicial.
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y los demás Institutos de Investigación adscritos y vinculados al Ministerio.
- Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA.
- Agencia Nacional de Minería.
- Parques Naturales de Colombia.
- Policía Nacional.

Entidades públicas del Orden Territorial:

- Gobernación y demás entidades descentralizadas del orden departamental tales como: establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales, sociedades de economía mixta y empresas sociales del estado que estén vinculadas a ésta.
- Asamblea Departamental.
- Alcaldías Distritales y Municipales y demás entidades descentralizadas del orden municipal tales como: establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales, sociedades de economía mixta y empresas sociales del estado que estén vinculadas a estas.
- Fondos de Desarrollo Locales.
- Concejos Distritales y Municipales.
- Juntas de Administración Locales.
- Consejos de Juventud.

Organizaciones Sociales y Civiles:

- Ciudadanía.
- Organizaciones no Gubernamentales.
- Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales - Asocars.
- Comunidades étnicas que estén asentadas en el departamento y debidamente constituidas.
- Veedurías ciudadanas departamentales, distritales, municipales e indígenas o de cualquier naturaleza jurídica creadas para ejercer vigilancia sobre la gestión pública adelantada como parte del ejercicio de control social a que tienen derecho.
- Establecimiento educativo público y privado de educación preescolar, básica, media, secundaria, técnica, tecnológica, profesional, no formal, informal, para personas con limitaciones físicas, sensoriales, psíquicas,

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

cognoscitivas, emocionales o con capacidades intelectuales, para adultos, para grupos étnicos y para rehabilitación social.

- Asociaciones campesinas.
- Medios de comunicaciones tradicionales masivos tales como televisión, radio, prensa escrita (periódicos y revistas).
- Medios de comunicaciones digitales.
- Organizaciones comunitarias, cívicas, profesionales, juveniles, sindicales, benéficas o de utilidad común no gubernamental, sin ánimo de lucro (artículo 141 de la Ley 136 de 1994).
- Juntas de Vigilancia, que son asociaciones creadas por las organizaciones comunitarias para velar por la adecuada prestación de los servicios públicos, cuando éstos no son administrados por entidades descentralizadas del orden Departamental, Distrital o Municipal.
- Personas naturales o jurídicas que de manera temporal o permanente realizan alguna actividad, prestación de interés o utilidad pública, como la administración o manejo de bienes, recursos o servicios públicos.
- Sujetos que hacen parte de la población con enfoque diferencial, entre los cuales tenemos: Niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales, guitanos – Rom, mujeres cabeza de hogar, población desplazada y comunidad LGBTI+.

Capacidad operativa y Disponibilidad de Recursos

En cuanto a la capacidad operativa y disponibilidad de los recursos, tenemos que la CVC debe contar con la disponibilidad del recurso humano, presupuestal y tecnológico, tanto para el diseño como para la ejecución, desarrollo, seguimiento y evaluación de la estrategia definida para la rendición de cuentas.

5.2. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Para una adecuada rendición de cuentas, es indispensable contar con los siguientes elementos estructurales:

5.2.1. Información.

5.2.2. Diálogo con actores sociales.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

5.2.3. Responsabilidad².

5.2.1. INFORMACIÓN

Este elemento se refiere a la generación de datos, estadísticas y demás contenido en el que se recopila la gestión adelantada por la entidad en cada vigencia con respecto tanto al cumplimiento de las competencias constitucionales y legales que le fueron conferidas, como a los logros de las metas alcanzadas con relación al Plan de Acción 2020 – 2023 “*MásCercadelaGente*”.

Por ello, la información objeto del proceso de rendición de cuentas debe ser **comprensible**, es decir, transmitirse en un lenguaje que permita una fácil aprehensión, **actualizada**, por lo que refleja el comportamiento actual y verificable de la gestión institucional, **oportuna**, ya que se entregará a la ciudadanía en plazos legales o fijados en la presente estrategia, **disponible**, en cuanto a que cualquier integrante de los grupos de interés pueda acceder a ésta a través de los diferentes canales de atención adoptados por la entidad y **completa**, por lo que contiene todos los datos relevantes e importantes para los ciudadanos.

El artículo 6 de la Ley 1712 de 2014 clasifica al concepto de información en:

a) Información. Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen;

b) Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal;

c) Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley;

d) Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada

² Departamento Administrativo de la Función Pública, Versión 2, Capítulo I: LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL DE LA RAMA EJECUTIVA, febrero de 2019, p. 11 -12

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley;

(...)”.

La información que sea divulgada a la ciudadanía y demás actores sociales y económicos debe tener las siguientes características:

- Debe ser debe diseñada con un lenguaje claro, cumpliendo con los factores de pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, credibilidad, accesibilidad, oportunidad, coherencia, aplicabilidad, no redundancia e interoperabilidad.
- Debe medir de forma cuantitativa como cualitativa los avances obtenidos por la entidad en el logro de su gestión pública.
- La información que sea publicada través de los medios virtuales que dispone la CVC para la atención al ciudadano, en lo posible debe cumplir con la política de datos abiertos regulada en la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Son Datos Abiertos, *“aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos”*, según definición establecida en el literal j del artículo 6 de la Ley 1712 de 2014.

En ese sentido, la información que va a disponer la ciudadanía y demás grupos de interés deben tener la calidad de ser primarios, accesibles, completos, procesables por maquinas, sin propietarios, licenciados de forma abierta, no discriminados, oportunos y actualizados.

Estos principios que hacen de la Política de Datos Abiertos, se definen a saber:

- *“PRIMARIOS: Obtenerse en la fuente de origen, con el más alto nivel de detalle posible, no en forma agregada ni modificada.*

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

- *ACCESIBLES: Estar disponibles para el rango más amplio de usuarios y para el rango más amplio de propósitos.*
- *COMPLETOS: Reflejar la totalidad del tema y contener el mayor detalle posible, garantizando que la información suministrada sea suficiente y consistente y que no contenga datos nulos.*
- *PROCESABLES POR MAQUINAS: Encontrarse en formatos que permitan el procesamiento automático.*
- *SIN PROPIETARIOS: Estar disponibles en un formato sobre el cual ninguna entidad tenga control exclusivo.*
- *LICENCIADOS DE FORMA ABIERTA: Los conjuntos de datos publicados deben contar con términos de uso y licenciamiento abierto.*
- *NO DISCRIMINADOS: Estar disponibles para cualquiera persona, sin requerir registro o autenticación.*
- *OPORTUNOS Y ACTUALIZADOS: Estar disponible tan rápido como sea necesario para garantizar su valor y mantener una frecuencia de actualización que garantice la utilidad del dato”³.*
- De manera previa se debe identificar la información que va ser objeto de divulgación, teniendo en cuenta las calidades y expectativas de los actores involucrados en el proceso de rendición de cuentas.

En materia de datos abiertos, la Corporación a través de la Oficina de Tecnologías de la Información, deberá garantizar su divulgación, disponibilidad y su vinculación al sitio web www.datos.gov.co.

Por su parte, la Secretaría General deberá incentivar a las dependencias para que la información cumpla con los requisitos y las características de datos abiertos y se divulgue proactivamente.

Finalmente, se resalta que CVC en cumplimiento de la Ley 1712 del 2014, divulga en su portal corporativo, los siguientes documentos e informes:

³ Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, MinTIC, Guía de Datos Abierto en Colombia, Guía de Datos Abiertos en Colombia: Para: Abrirse a la innovación. Empoderar al Ciudadano. Medir el impacto de las políticas. La transparencia y el control social. Mejorar la eficiencia y eficacia del Estado. Mejorar o crear productos y modelos de negocio, p. 7.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

- ✓ Plan de Acción Cuatrienal.
- ✓ Informe Semestral de Gestión del Plan de Acción (Dos por cada vigencia).
- ✓ Informe Anual de Gestión del Plan de Acción.
- ✓ informe de Gestión Trimestral de PQRSDT (Cuatro informes por año).
- ✓ Informe de Gestión Semestral de PQRSDT (Dos por vigencia).
- ✓ informe de satisfacción al usuario semestral (Dos por cada anualidad).
- ✓ Informe de la Cuenta Anual Consolidada.
- ✓ Informe de seguimiento al Proceso de Rendición de Cuentas.
- ✓ Informe Trimestral de Austeridad y Eficiencia en el Gasto Público de la CVC.
- ✓ Informe Cuatrimestral de Seguimiento al Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano que se expida en cada vigencia.
- ✓ Protocolo de Atención al Ciudadano.
- ✓ Caracterización de usuarios del Proceso de Atención al Ciudadano.
- ✓ Informes de Auditoria de los procesos internos que componen a cada dependencia.
- ✓ Informe de avance del Plan de Mejoramiento de la Oficina de Control Interno.
- ✓ Informe Pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno.
- ✓ Informe de seguimiento a los PQRSDT de la Oficina de Control Interno.
- ✓ Informe de Seguimiento y Evaluación a la estrategia de rendición de cuentas.
- ✓ Código de Integridad.

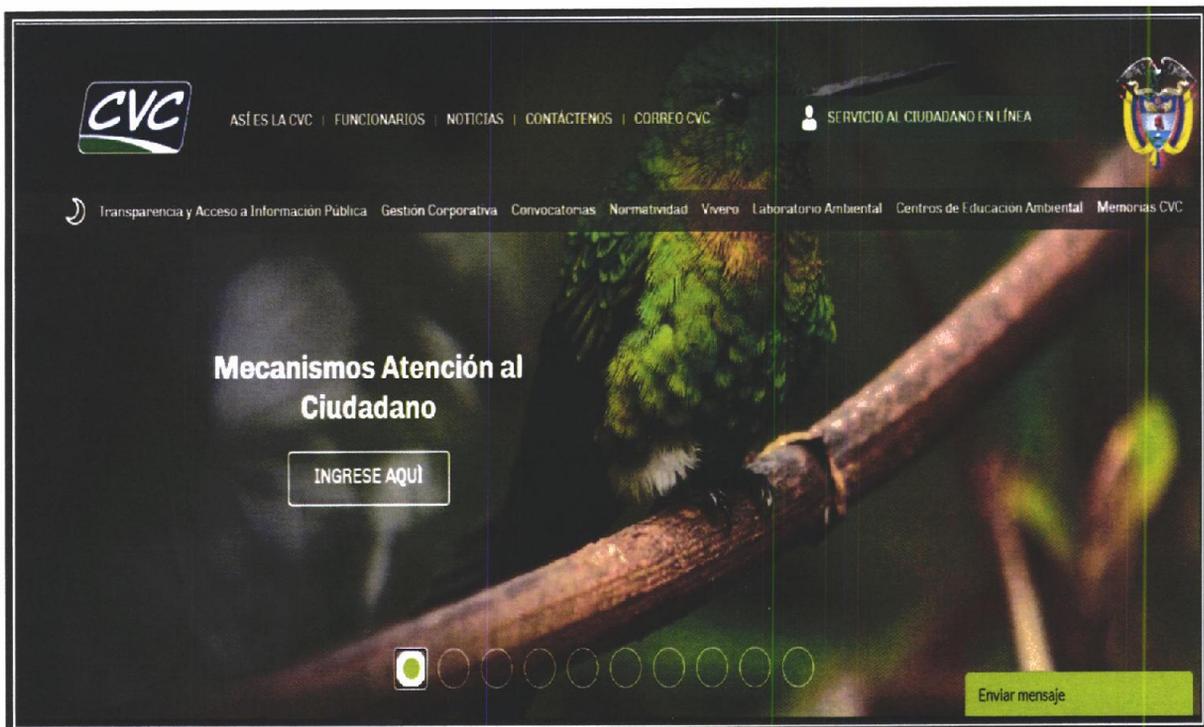
La CVC expide un informe de gestión semestral y anual, en el que se compila la evaluación de resultados de las cuatro (4) líneas estratégicas del Plan de Acción de 2020 – 2023 “*MásCercadelaGente*”, como lo son: 1. Gestión integral de cuencas para el mejoramiento de los servicios ecosistémicos, 2. Aplicación y fortalecimiento de prácticas y técnicas ambientalmente sostenibles, 3. Gestión del riesgo y adaptación al cambio climático y 4. Fortalecimiento de la gobernanza ambiental, también presenta un informe de resultados de los procesos de dirección y apoyo, informe que es publicado en el portal corporativo y hace parte integral de la Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas – APRC, la cual ésta definida como uno de los espacios de diálogo en la presente estrategia de rendición de cuentas.

Ahora bien, la Secretaria General de la Corporación, en desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por cada vigencia, presenta Informes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y trámites ambientales - PQRSDT recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención. Estos informes son rendidos trimestral (Cuatro informes por año) y

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

semestralmente (Dos informes por anualidad), los cuales son publicados en el Portal Corporativos en el siguiente enlace: <https://www.cvc.gov.co/documentos/informes-de-gestion/informes-sobre-peticiones-quejas-reclamos-y-demas-requerimientos>.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la entidad debe tener medios virtuales que le permitan la divulgación de la información a fin acercar la entidad al ciudadano y garantizar su participación en los diferentes escenarios de diálogo, se cuenta con el Portal Corporativo <https://www.cvc.gov.co/>, en el que ésta contenido toda la información relacionada con las materias, temáticas y asuntos de interés general, de acuerdo a su competencia constitucional y legal, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.

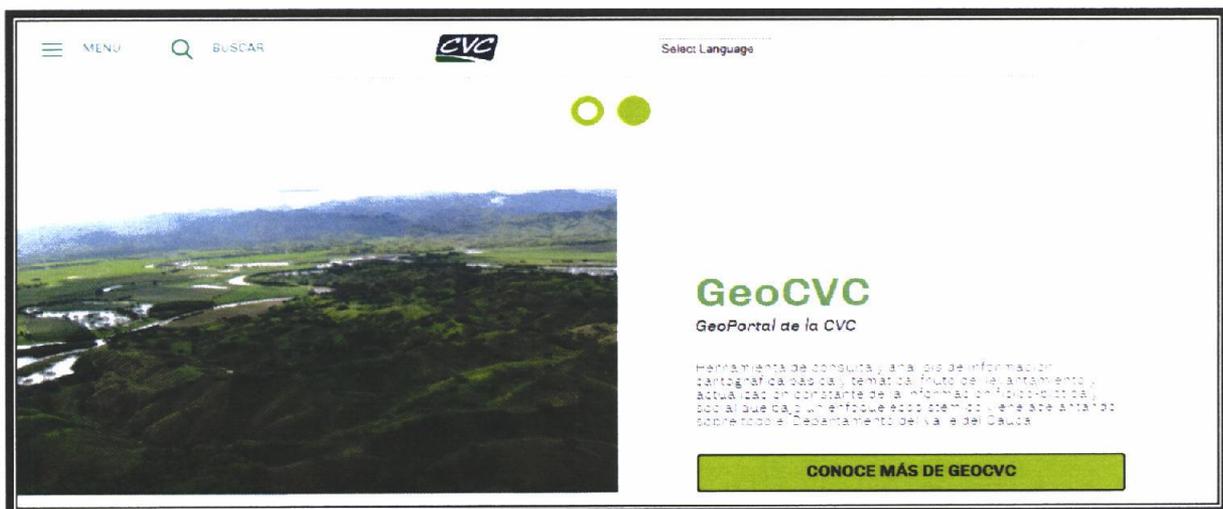


Adicional en el Portal Corporativo también ésta disponible un canal de información denominado ECOPIEDIA AMBIENTAL DEL VALLE DEL CAUCA, herramienta que permite a la ciudadanía en general tener a su disposición diferentes líneas de conocimientos referentes al medio ambiente, la cual se encuentra clasificada por temáticas. La información puede ser consultada en el siguiente link: <https://ecopedia.cvc.gov.co/>.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

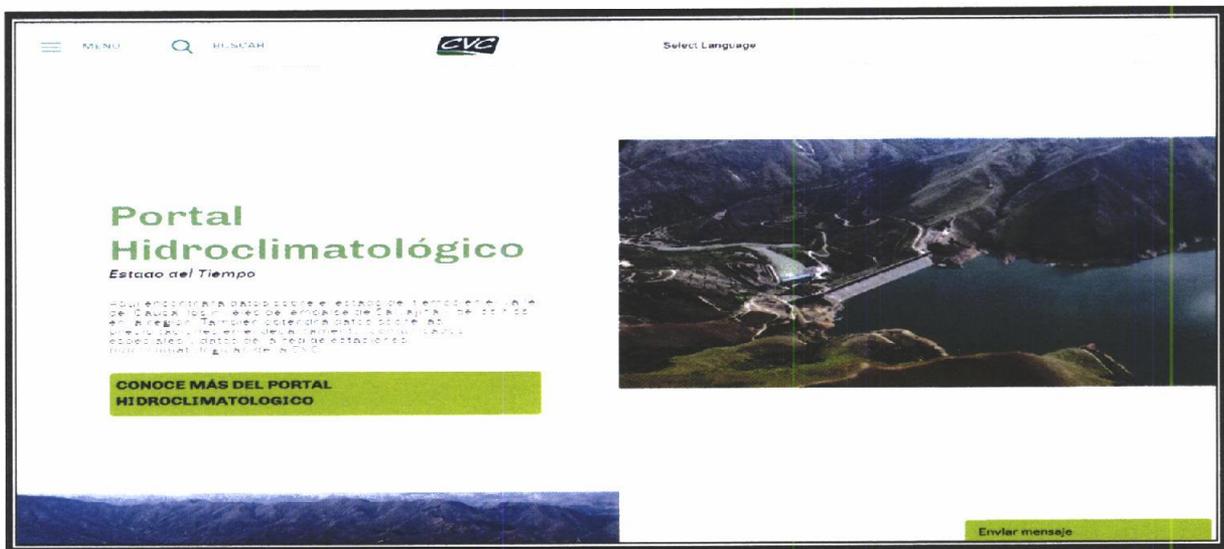


Así mismo, la CVC cuenta con otros dos sistemas de información como lo son GEOCVC y el Portal Hidroclimatológico. El primero de ellos, esto es, GEOCVC, es una plataforma diseñada para integrar datos ambientales y geo espaciales, que permiten actualmente llevar a cabo diferentes tipos de modelamiento espacial permitiendo la consulta, procesamiento y el análisis de información cartográfica básica y temática. En este sentido, ofrece diferentes servicios de información geográfica, tales como mapas temáticos, visor avanzado, catálogo de imágenes (imágenes satelitales y fotografías Aéreas) entre otros, los cuales se encuentran desarrollados conforme a estándares internacionales. El portal de GEOCVC puede ser consultado en el siguiente link: <https://geo.cvc.gov.co/arcgis/apps/sites/#/inicio>.



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

En lo que respecta al Portal Hidroclimatológico, esta herramienta consiste en una interfaz gráfica que le permite al ciudadano consultar y descargar información histórica del caudal, precipitación, temperatura, demás mediciones parametrizadas en el citado Sistema, el cual puede ser consultado de forma diaria y mensual de acuerdo a la información registrada por las estaciones de la red de monitoreo de la CVC. Así mismo, también se puede acceder al estado y pronóstico del tiempo, al estado del embalse salvajina, al comportamiento de las lluvias en la región e informes de niveles y caudales de los ríos en el Valle del Cauca. El citado portal puede ser consultado en el siguiente link: <https://ecopedia.cvc.gov.co/portal-hidroclimatologico.html>.



Ahora bien, con el propósito de que los diferentes grupos de interés consulten cualquier información que quieran conocer y que pueda ser objeto de control social como parte del proceso de rendición de cuentas, la entidad tiene a disposición varios **CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES Y PRESENCIALES**, a través de los cuales el ciudadano y demás grupos de interés podrán acceder a la información pública sin restricción alguna, salvo la consagrada en la Ley, siendo algunos de estos servicios On-line, es decir, las 24 horas al día, de forma actualizada y personalizada.

1. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES

Entre los canales de atención virtuales tenemos:

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

Tramites en línea⁴

- Si la gestión que desea realizar un ciudadano ante la Corporación, es presentar una petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia, el interesado puede acceder al formulario WEB de PQRDS, a través del siguiente enlace o link: [https:// https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/](https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/), en este enlace también podrá ingresar además la entrega de la información que corresponda a una solicitud o trámite administrativo.
- Si la gestión que desea realizar un ciudadano ante la Corporación es un trámite ambiental⁵, el interesado puede acceder al formulario WEB de TRÁMITES, a través del siguiente enlace o link: [https:// https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/index.xhtml?tipo=TRAMITES](https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/index.xhtml?tipo=TRAMITES).
- Si se requiere orientaciones acerca de los servicios y tramites que presta la Corporación, el interesado podrá acceder a través de:
 - Redes sociales: TWITTER: @CvcAmbiental; FACEBOOK: @CVCambiental; INSTAGRAM: @cvc_ambiental.
 - Chat institucional 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:// https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/consultar.xhtml?tipo=PQRD](https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/consultar.xhtml?tipo=PQRD).
- Para las notificaciones judiciales⁶ exclusivamente, los tribunales y juzgados, podrán acceder al buzón de correo electrónico: Notificaciones Judiciales notificacionesjudiciales@cvc.gov.co.
- Para atención de peticiones y notificaciones de autoridades administrativas (ANLA, Ministerios, órganos de control, etc), podrán acceder al buzón de correo electrónico: Notificaciones Administrativas: notificacionesadministrativas@cvc.gov.co.

⁴ Secretaria General, Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, Santiago de Cali, 2020, p. 15 – 19.

⁵ 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.

⁶ Congreso de la República, Artículo 197 de la Ley 1437, Dirección electrónica para efectos de notificaciones, Bogotá D.C, enero de 2011, p 78.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

En cuanto a la atención de solicitudes a través de las redes sociales, el grupo de atención al ciudadano de la Secretaría General de CVC, cuenta con servidores para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, PQRSD, que se reciben a través de las redes sociales oficiales de la Corporación y el chat dispuesto en el portal web www.cvc.gov.co. En dichos espacios, los ciudadanos pueden interactuar con la entidad y formalizar sus peticiones, podrán opinar y dar a conocer cualquier tipo de información y eventos que la CVC ofrece al público en general.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han introducido dinámicas distintas en las organizaciones actuales. Las redes sociales y los sitios web ofrecen una infinidad de recursos que posibilitan a las instituciones generar una relación cercana con los ciudadanos. En este sentido, se debe mencionar que es creciente el número de personas que prefieren estos medios, pues generan una sensación de rapidez y de contacto con otra persona en tiempo real a través de una pantalla.

En la CVC se ha entendido la importancia de las redes sociales, por eso, en el año 2019 publicó el Manual para la Gestión de Redes Sociales –MN.0350.01–, en el que no sólo se definieron lineamientos para el uso de estos espacios virtuales como canal de comunicación, sino como un mecanismo de atención al ciudadano que humanizara la relación entidad – ciudadano. Así pues, se tiene que para la atención a través de estas plataformas debe tener en cuenta las siguientes características:

Oportunidad

En la medida de sus posibilidades, la Corporación brinda una atención lo más inmediata posible a todas las PQRSD que se reciban a través del chat corporativo y las redes sociales. El objetivo es que se puedan dar indicaciones precisas a los ciudadanos sobre sus solicitudes y en el caso que no se pueda dar respuesta a través de estos espacios se procederá a la radicación en el sistema de gestión documental.

Calidez

A pesar de que la interacción se da a través de una pantalla, quien esté al frente de la administración de estos espacios debe asegurar que el tono en la comunicación sea formal y cálido con las personas. Es importante mencionar que no se debe hablar de tú, sino de usted y siempre tener la mayor empatía posible para atender la solicitud presentada. En ningún caso se recomienda el uso de palabras en

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

mayúscula sostenido, ya que se puede interpretar como si se estuviera alzando la voz.

Tiempo

Se recomienda responder a las peticiones recibidas en menos de 24 horas, eso genera una imagen positiva para la entidad, pues demuestra interés en los requerimientos por parte de la comunidad.

Lenguaje

La comunicación con los ciudadanos debe hacerse de forma clara y precisa. Cuando se requiera explicar algún procedimiento que emplee términos técnicos, debe presentarse la información a quien contacta a la entidad de una forma entendible.

Conocimiento

Es indispensable que quien esté atendiendo a los ciudadanos a través del chat corporativo y las redes sociales tenga muy claro el funcionamiento y la misión de la entidad. Esto permite una mejor atención por medio de estos canales.

Protocolo de atención a través del chat corporativo y las redes sociales

Una vez se recibe la solicitud a través del chat corporativo o cualquier perfil de las redes sociales se analiza si se cuenta con la respuesta a la petición y en el caso de ser afirmativo se da la respuesta de forma directa. Posteriormente, se registra la atención a través del formato definido por la Corporación para tal fin.

En el evento que no se cuente con la respuesta, se le explica al ciudadano la situación y se le presenta las opciones con las que cuenta para formalizar su petición. Aquí se mencionan los demás canales presenciales, telefónicos y virtuales, incluyendo la opción de formalizar la solicitud a través del chat o la red social mediante la cual escribió.

En el caso que el ciudadano elija la opción de formalizar su petición por ese medio, se procede a pedir los datos que requiera el sistema de gestión documental para realizar la radicación de la petición y que el ciudadano pueda obtener la respuesta que necesita.

En este punto es importante mencionar que el profesional de la Secretaría General, cuyas funciones estén relacionadas con la atención al ciudadano mediante estas plataformas digitales, es el encargado de ingresar la PQRSDT al sistema de

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

gestión documental e informar al ciudadano el número de radicado para que pueda hacer seguimiento al mismo.

2. CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES

La CVC también cuenta con un Canal Presencial a través de una atención personalizada por parte de funcionarios idóneos ubicados en las Ventanillas Únicas de cada una de las ocho Direcciones Ambientales Regionales y en la sede principal, en donde se orienta y se ofrece información al ciudadano para realizar cualquier trámite o solicitud.

De igual forma, en las ventanillas únicas se reciben y radican peticiones, quejas, reclamos, denuncias ambientales, felicitaciones, sugerencias, trámites ambientales y demás requerimientos. Se cuenta con buzones de Quejas y Sugerencias, medios que garantizan que el ciudadano pueda formularlas de manera presencial, es decir, a través de este canal se le da a conocer y se invita al ciudadano a diligenciar la encuesta de medición a satisfacción. De igual forma, desde el portal corporativo <https://www.cvc.gov.co/>, el ciudadano también puede diligenciar la encuesta de satisfacción.

Las Ventanillas Únicas que se encuentran en las ocho Direcciones Ambientales Regionales y en la sede principal, están ubicadas en:

- ❖ *DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL SUROCCIDENTE:
Carrera 56 # 11 - 36 – Cali*
- ❖ *DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL PACIFICO OESTE:
Carrera 2B No.7-26, calle Cubaradó- Buenaventura Valle*
- ❖ *DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL CENTRO SUR:
Vía La Habana contiguo al Batallón Palacé – Buga.*
- ❖ *DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL PACIFICO ESTE:
Calle 10 N° 12 -60 – Dagua*
- ❖ *DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL SURORIENTE:
Calle 55 No. 29 A-32 – Palmira*
- ❖ *DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL NORTE:
Cra 4 N° 9 -73 Piso 4 – Cartago*

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

- ❖ *DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL BRUT:*
Calle 16 N° 03-278 - La Unión
- ❖ *DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL CENTRO NORTE:*
Carrera 27A N° 42- 432 - Tuluá
- ❖ *SEDE ADMINISTRATIVA PRINCIPAL*
Carrera 57 No. 11-73 Cali

HORARIO DE ATENCIÓN: El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 a.m. y de 1:30 a.m. a 5:30 a.m. Este horario puede verse limitado por motivos o situaciones generadas ante la alteración del orden público, por emergencias sanitarias y demás circunstancias que alteren el normal funcionamiento de la entidad, lo cual es dado a conocer al ciudadano de forma oportuna.

CANAL TELEFÓNICO: Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que la Corporación desarrolla. Entre las preguntas más frecuentes que surgen a través de este canal tenemos temas como la competencia que tienen las Direcciones Ambientales Regionales.

LINEAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ❖ *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.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

- ❖ *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.*

Finalmente, también se cuenta con el número telefónico **#550** y la APP **CVC M Á S C E R C A** que puede ser descargada a través de los dispositivos de Android y iOS, herramientas que le permiten 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”.

5.2.2. DIÁLOGO CON ACTORES SOCIALES

Este segundo elemento hace relación “a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales –generales, segmentados o focalizados– o virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación”⁷.

Este diálogo permite un acercamiento entre el estado y los diferentes grupos de valor basado en la identificación de un lenguaje claro y constructivo, en que se le dará prioridad a los grupos de interés con respecto a las inquietudes, preguntas, aportes y propuestas que quiera hacer en el marco del proceso de rendición de cuentas, priorizando con ello un dialogo público.

En el desarrollo del componente diálogo frente a la estrategia de rendición de cuentas, la CVC dispone de los siguientes **ESCENARIOS DE DIÁLOGO VIRTUALES** y **PRESENCIALES** que le permite compartir con los diferentes grupos de interés durante el transcurso de todo el año, los resultados obtenidos de la gestión corporativa, entre los cuales tenemos:

⁷ Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, Departamento Nacional de Planeación, DNP, Manual Único de Rendición de Cuentas, 2014, p. 19.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

5.2.2.1. ESCENARIOS DE DIALOGO VIRTUALES

➤ REDES SOCIALES

Como parte de la nueva estrategia adoptada por la entidad, la información correspondiente a su gestión pública, se ha optado por difundirla a través de los medios de comunicación virtual conocidas como Redes Sociales, a saber:

FACEBOOK



INSTAGRAM

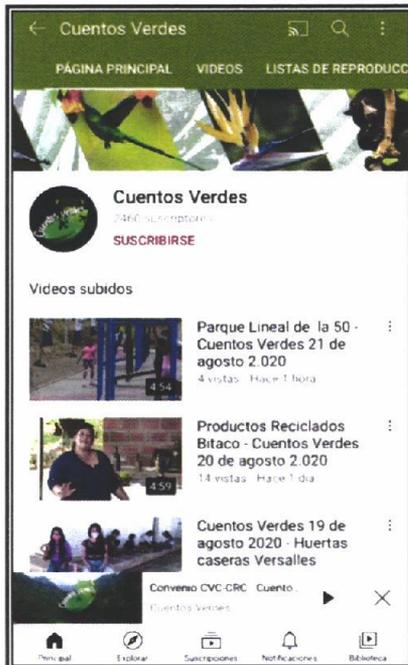


Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

TWITTER



YOUTUBE



Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

En la nueva era digital y con el apogeo y auge de las redes sociales, la CVC no se quedó atrás, por el contrario optimizó este recurso para dar un mayor alcance en la divulgación de su gestión pública, por lo que de manera constante aprovecha las redes sociales para publicar a través de notas de prensa el logro y cumplimiento de su misión institucional.

Es así como se ha convertido para la CVC las redes sociales en el medio de información que le permite llegar a más personas, con el fin de crear una cultura ambiental participativa en la que se involucraran los diferentes grupos de interés, con el propósito de fomentar el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible de la región. En todo caso, este escenario de dialogo es el predilecto para un mejor relacionamiento entre el estado y el ciudadano.

Ante todo, la entidad siempre busca una comunicación en desarrollo, es decir, *“interviene en una forma no-dictatorial, donde los individuos involucrados, haciendo parte de un sistema integral, son protagonistas, creando relaciones equitativas, en un diálogo respetado, escuchado y evaluado por el “otro”. La intención de este enfoque permite pensar la comunicación en función del desarrollo social, de los sistemas integrales, la participación de los actores involucrados y la sostenibilidad”⁸*.

Entre los citados espacios, tenemos que la CVC cuenta con página de Facebook: **CVCambiental**, Youtube: **Cuentos Verdes e Informativo CVC**, Instagram: **CVC_ambiental** y Twitter: **CVCambiental**, a través de los cuales se difunde de manera oficial su gestión pública e información de interés, los cuales tienen la connotación y tratamiento de medios convencionales y son administrados por el grupo de comunicaciones de la Secretaria General de la CVC. Durante el año 2020, el canal de Youtube: Informativo CVC recibió 3.419.672 vistas, lo que representa un incremento del 553% con respecto a la vigencia 2019. Y para el 2021, tenemos más de 12.400 suscriptores lo que representa un incremento del 488%.

Es a través de Youtube, Facebook, Instagram y Twitter, que se permite a las personas conectarse de manera virtual, y compartir contenidos, interactuar, crear comunidades sobre intereses similares: trabajo, lecturas, medio ambiente, convocatorias públicas, y en el caso particular de la CVC, acercar el Estado a los ciudadanos.

⁸ Grupo de Comunicaciones, Secretaria General, Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, Política de Comunicación Corporativa 2020 – 2023, p. 7.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

➤ PROGRAMA DE TELEVISIÓN CUENTOS VERDES

A través del canal regional Telépacífico, la CVC emite un microprograma de cinco minutos de duración, donde se muestran las acciones de la Corporación en el cuidado y conservación de los recursos naturales, las líneas de acción que caracterizan la CVC (producción sostenible, uso y manejo eficiente del agua, entre otros). Se ofrece eventualmente experiencias ambientales de municipios y entidades públicas y privadas del Valle del Cauca. Cuentos Verdes es promovido en forma permanente a través de los canales y escenarios internos y externos disponibles. Anualmente, se editan programas monotemáticos para cada emisión, referentes a acciones adelantadas por la CVC para la protección de los recursos naturales como el agua, bosque, fauna, flora, y la educación ambiental, que son utilizados en diversos escenarios, difundidos a través de encuentros con comunidades, ferias, colegios, escuelas o en la Unidad Móvil de Educación Ambiental por todo el Valle del Cauca. “Cuentos Verdes” se programa a través del comité mensual de comunicadores, con asistencia de su director, realizadores, comunicadores de CVC, bajo la coordinación del asesor de la Dirección General.

➤ PROGRAMA DE TELEVISIÓN INFORMATIVO CVC

La CVC tiene desde el año 2009 un espacio en el canal regional Telepacífico, se trata del Informativo CVC, un programa con formato noticioso que busca llevar las últimas noticias de la gestión ambiental en el Valle del Cauca, dura 30 minutos y se emite todos los martes a las 7:30 p.m. Emisión en vivo de 1 programa semanal, que incluye 6 notas periodísticas grabadas y un invitado en estudio en vivo.

➤ EN MODO VERDE RADIO

En Modo Verde Radio es una emisora online, surgida en el año 2020 como una propuesta fresca y variada, como única emisora con contenido ambiental de Colombia, con esta estrategia le damos forma a una oportunidad para conocer vivencias, sensaciones, sentimientos, trabajos interinstitucionales, reconocimientos a la eficiencia del personal y decisiones tomadas. Con un claro énfasis de educación a través de la información, el programa muestra las diversas acciones de la CVC en el cuidado y conservación de los recursos naturales, con experiencias ambientales de municipios, entidades públicas y privadas del Valle del Cauca. El Programa Radial se ha convertido en un espejo que refleja lo que somos. Con una excelente producción y unos buenos testimonios acompañados de textos informativos bien elaborados que permiten plantear el análisis de las situaciones ambientales. Programación 24 horas al día, con una emisión de un magazín semanal.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

➤ DESAFÍO VERDE

Estrategia de comunicación multiplataforma desarrollada en la primera fase con el diario El País, donde se divulgan contenidos de gestión y de educación ambiental impulsados por la CVC en el Valle del Cauca⁹.

➤ TELECONFERENCIAS

Son espacios de televisión de una hora que se emiten por el canal regional Telepacífico, donde se trata un tema en profundidad. Se presentan notas ilustrativas sobre el tema en cuestión y se llevan invitados que puedan responder inquietudes de la comunidad y los periodistas. Es usual que este medio permita la respuesta de preguntas de televidentes al aire. Se transmite en vivo y es enriquecida con notas pregrabadas.

5.2.2.2. ESCENARIOS DE DIÁLOGO PRESENCIALES

➤ EL BOLETÍN DE PRENSA

Son un medio eficaz y directo para la divulgación del quehacer institucional de la CVC, informes claros y contundentes que redactan los comunicadores, pero que deben llevar el visto bueno del coordinador o director de área que haya solicitado o sea el responsable de la información. Los boletines resaltan el beneficio social de la intervención de la Corporación o en su defecto deben explicar de manera rigurosa la situación ambiental a intervenir o los resultados de algún estudio, son enviados a periodistas, instituciones y publicados en Web y redes sociales de la Corporación.

➤ EVENTOS

Se refiere a actividades académicas, culturales, pedagógicas o informativas donde se convoca la participación de actores sociales del Valle del Cauca.

➤ AUDIENCIAS PÚBLICAS

La Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas – APRC, se desarrolla en las siguientes etapas:

⁹ Grupo de Comunicaciones. Op. Cit., p. 38 - 40.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

- **PUBLICACIÓN:** Se publica el Informe de Gestión de manera oportuna, y previo a la Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas – APRC con veinte (20) días de antelación al desarrollo de ésta, para que la ciudadanía y los diferentes actores sociales y económicos, así como los demás sectores públicos y privados, puedan conocer de antemano los resultados obtenidos de su gestión pública en cada vigencia (Anualidad), el cual debe ser publicado en el portal corporativo www.cvc.gov.co.
- **CONVOCATORIA PÚBLICA:** Se procede a realizar una convocatoria pública, la cual define los requisitos para que los actores sociales y demás sectores públicos y privados que quieran participar, el objeto de la audiencia, se estipula la fecha, hora, lugar y duración de esta, define el procedimiento para la inscripción de las personas que quieran intervenir, y se establece los medios de comunicación por los cuales se divulgará la misma.

La publicación de esta convocatoria se hace en un diario de amplia circulación regional, en la página web de la CVC, en cualquiera de los medios de comunicación virtual tiene la entidad tales como: TWITTER: @CvcAmbiental; FACEBOOK: @CVCambiental; INSTAGRAM: @cvc_ambiental y se difundirá por una sola vez en radiodifusora local, cualquier día, en el horario comprendido entre las 6:00 a.m. y las 11:00 p.m., con una antelación no inferior de tres días a la fecha señalada para la celebración de la audiencia pública.

- **DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:** El desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – APRC-, se efectúa cumpliendo cabalmente con el derecho de Participación Ciudadana. Para la participación en la citada audiencia, es necesario que los grupos de interés se hayan inscrito de manera previa diligenciando el formulario dispuesto para tal fin, inscripción que puede ser radicada de manera presencial en cualquiera de las ventanillas únicas ubicadas tanto en el edificio de la sede principal como en las que se encuentran en las Direcciones Ambientales Regionales o través de los canales virtuales dispuestos para ello por la CVC.

Para la intervención de los participantes en la audiencia pública, estas deben manifestar su interés en el momento de la inscripción, en ésta también se indicaran las inquietudes, interrogantes, comentarios y propuestas acerca de la gestión pública adelantada por la Corporación en cada vigencia (anualidad). Su intervención se hará en estricto orden descendente de inscripción respectiva y sucesivamente.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

Para el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – APRC, se debe cumplir con la Política de Enfoque Diferencial, que pretende tener en cuenta las diferencias y particularidades de personas o grupos que en sí mismas conllevan a un trato desigual y/o discriminatorio, y busca motivar la generación de estrategias que garanticen el acceso a la información pública, como sujetos de derecho, desde la igualdad y la equidad, para que sean beneficiarios y contribuyentes directos del desarrollo.

La citada audiencia pública también se transmitirá a través de la red social de FACEBOOK, para lo cual la entidad debe contar con toda la logística tecnológica que garantice a los diferentes grupos de interés no solo el ingreso sino también la participación que pueda tener en ésta.

➤ **REVISTA INSTITUCIONAL EN MODO VERDE**

Propuesta para crear una revista institucional de la CVC que ofrezca información oficial de la Corporación para el público externo además de temas de interés ambiental. La información se presenta de manera clara y sencilla, con un diseño ágil que se soporta en buenas fotografías. Los artículos son presentados como crónicas, reportajes, informes especiales, perfiles, entrevistas, entre otros.

➤ **ENCUENTROS AMBIENTALES REGIONALES – EAR**

Son escenarios que le permite identificar las necesidades de tipo ambiental y social para el logro de su misión institucional.

➤ **ACCIONES CORPORATIVAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN**

Son todas aquellas actividades y procesos desarrollados en el marco de la política nacional y los lineamientos corporativos de educación ambiental, cuentan con la participación ciudadana y demás grupos de interés, por lo que se convierten en escenarios de construcción colectiva, entre los cuales tenemos:

- ✓ CIDEA.
- ✓ PROCEDA.
- ✓ PRAE – PRAU.
- ✓ Comités de Distrito Regional de Manejo Integral, DRMI.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

➤ **CAMPAÑAS EN EL MARCO DE LOS ACUERDOS RECÍPROCOS POR EL AGUA**

Son espacios a través del cual se potencializan, planifican, concertan y se toman decisiones con los propietarios de predios ubicados en las partes altas de las cuencas de los ríos, para lograr la restauración de los ecosistemas regulares de agua, que pueden verse afectados por una inadecuada práctica de sus actividades agropecuarias, afectando e impactando de manera negativa a los recursos naturales de agua, bosque y suelo principalmente, proceso soportado en el cambio de comportamiento de los actores sociales con los cuales se trabaja e implementa la Estrategia.

5.2.3. RESPONSABILIDAD

Como parte del componente de responsabilidad tenemos que la Secretaria General lidera de manera ética, positiva y democrática el logro de los objetivos establecidos en la presente estrategia de rendición de cuentas, dependencia que también facilita su ejecución, seguimiento y evaluación.

La Dirección de Gestión Ambiental y la Dirección Técnica Ambiental suministran la información, datos y demás contenido frente a la gestión adelantada por la entidad para cada vigencia, en lo que le corresponde de acuerdo a la competencia que tiene cada área en el cumplimiento de la misión y visión corporativa.

En materia de datos abiertos, la Corporación a través de la Oficina de Tecnologías de la Información, debe garantizar su divulgación, disponibilidad y su vinculación al sitio web www.datos.gov.co.

Por su parte, la Secretaría General debe incentivar a las dependencias para que la información cumpla con los requisitos y las características de datos abiertos y se divulgue proactivamente.

En cuanto a las dependencias administrativas responsables de cada uno de los espacios de diálogo definidos en la presente estrategia de rendición de cuentas tenemos:

1. El grupo de comunicaciones de la Secretaria General está a cargo de: Redes sociales, programas de televisión Cuentos Verdes e Informativo CVC transmitidos en el canal regional Telepacífico, boletines de prensa, en Modo Verde Radio, desafío verde, teleconferencias, y revista institucional en Modo Verde.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

2. En cuanto a eventos corporativos el líder en éste espacio de diálogo, es el área encargada de efectuar el evento, ya sea la Dirección de Gestión Ambiental, Dirección Técnica Ambiental, o cualquiera de las 8 Direcciones Ambientales Regionales que tiene la CVC, y apoya la Secretaría General - Grupo de Comunicaciones.
3. Con respecto a la audiencia pública de rendición de cuentas, tenemos que este espacio es liderado por la Dirección de Planeación, y apoyan las áreas de Dirección Financiera, Dirección Administrativa y de Talento Humano, Dirección de Gestión Ambiental, Dirección Técnica Ambiental, las ocho (8) Direcciones Ambientales Regionales que tiene la CVC, la Secretaría General y la Oficina de Control Interno.
4. Los Encuentros Ambientales Regionales, EAR, son liderados por la Dirección de Gestión Ambiental y la Dirección Ambiental Regional de la jurisdicción donde se llevará a cabo el EAR, y apoyarán la Dirección Técnica Ambiental y la Secretaría General - Grupo de Comunicaciones.
5. Las acciones corporativas de educación ambiental y participación tendrán como responsables a las áreas de Dirección de Gestión Ambiental y Dirección Ambiental Regional del lugar donde se efectuará la acción corporativa.
6. Finalmente, las campañas en el marco de los acuerdos recíprocos por el agua (ARA) serán lideradas por la Dirección de Gestión Ambiental.

5.3. IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Para la implementación y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas, se define un cronograma de actividades por cada año en el que se establece que escenarios son permanentes y otras dadas su complejidad y periodicidad se hacen solamente en determinadas anualidades. El citado cronograma podrá ser objeto de variación por motivos o situaciones generadas ante la alteración del orden público, por emergencias sanitarias y demás circunstancias que alteren el normal funcionamiento de la entidad, lo cual es dado a conocer a los diferentes grupos de interés de forma oportuna.

En todo caso, los escenarios que se incorporen en el cuadro de implementación, se entiende que hacen parte integral de la presente estrategia en el componente de

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

DIÁLOGO CON ACTORES SOCIALES, dentro del marco del proceso de rendición de cuentas.

La presente Estrategia de Rendición de Cuentas deberá ser divulgada a través de un comunicado de prensa que se publicará en cualquiera de las redes sociales oficiales y en el correo corporativo (CVC Noticias). Así mismo, se da a conocer a los diferentes grupos de interés en el portal corporativo www.cvc.gov.co. Estas actividades están a cargo del Grupo de Comunicaciones de la Secretaría General.

5.4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

En lo que respecta al seguimiento y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas adelantado por la entidad, el área o dependencia responsable de esta acción es la Oficina de Control Interno.

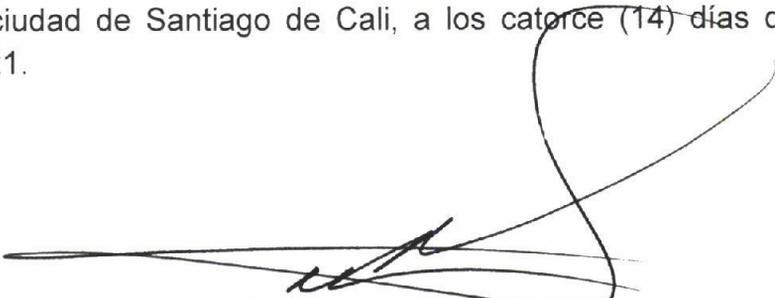
BIBLIOGRAFÍA

- Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, ANLA, 2018, Estrategia de Rendición de Cuentas.
- Consejo Directivo de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, marzo de 2010, Acuerdo AC No. 03, “*Por el cual se reforman los estatutos de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC*”, p. 2-7.
- Consejo Directivo de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, 2020, Plan de Acción 2020 – 2023 “*MásCercadelaGente*”.
- Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, Febrero de 2019, Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2: Capítulo I LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL DE LA RAMA EJECUTIVA.
- Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, 2019, Informe de la Cuenta Anual Consolidada, p. 15 – 18.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, MinTIC, 2016, Guía de Datos Abiertos en Colombia: Para: Abrirse a la innovación. Empoderar al Ciudadano. Medir el impacto de las políticas. La transparencia y el control social. Mejorar la eficiencia y eficacia del Estado. Mejorar o crear productos y modelos de negocio, p.6.
- Procuraduría General de la Nación, 2019, Estrategia para la Rendición de Cuentas.
- Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, 2014, Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, y Departamento Nacional de Planeación, Manual Único de Rendición de Cuentas, p. 19.
- Secretaria General de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, 2020, Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano, p. 15-19.

Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano

- Grupo de Comunicaciones, Secretaria General, Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, 2020, Política de Comunicación Corporativa 2020 – 2023, p. 7, 38 - 40.

La presente Estrategia de Rendición de Cuentas para el Ciudadano, se expide en la ciudad de Santiago de Cali, a los catorce (14) días del mes de diciembre de 2021.



MARCO ANTONIO SUÁREZ GUTIÉRREZ
DIRECTOR GENERAL

Proyectó: Humberto Andrade Ovalle – Asesor de Dirección General. *HA*
Rodrigo Torres – Coordinador del Grupo de Gestión Documental y Comunicaciones de Secretaria General. *RT*
Diego Fernando Velez Navia, Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano de Secretaria General. *DFV*
Daira Perea Castro – Coordinadora del Grupo de Educación Ambiental de la Dirección de Gestión Ambiental. *DPC*
Maria Victoria Palta F. – Profesional Especializada de Secretaria General. *MVP*
Beatriz Canaval – Profesional Especializada de Secretaria General. *BC*
Patricia Liberos López, Coordinadora del Grupo de Análisis del contexto y orientación a la Gestión - Dirección de Planeación. *PL*

Revisó: Pedro Nel Montoya – Director de Gestión Ambiental (C). *PNM*
Alvaro Hernán Roldán Álvarez – Director de Planeación (C). *AHR*
Ana Cecilia Collazos Aedo – Secretaria General. *ACA*
Oscar Marino Gómez, Asesor de Dirección General. *OMG*