



Informe de Gestión de PQRSDT

**Primer Trimestre
de 2024**



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

#MÁSCercadelaGente



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 2024 presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales - PQRSDT recibidas y atendidas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención en el periodo comprendido entre el **01 de enero del 2024 y el 31 de marzo del 2024**.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015), a fin de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión durante el **Primer Trimestre** de 2024 en materia de PQRSDT.

Recepción de PQRSDT

PQRSDT recibidas en el trimestre

Durante el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de marzo de 2024 fueron recibidas en la Corporación un total de **5.998** solicitudes, distribuidas así: **4.417** derechos de petición, **899** trámites ambientales, **624** denuncias ambientales, **48** reclamos, **6** Quejas, **4** sugerencias. Del total de derechos de petición radicados, **33** fueron trasladados a otras entidades por competencia. Cabe mencionar que dentro de la recepción de tramites, se registraron **28** radicados que presentaron inconsistencias por duplicidad o errores en su registro. El reporte es generado con corte al 01 de abril 2024 y tiene como fuente, el sistema de gestión documental ARQUtilities Bussines Suite.

899
Trámites ambientales
14,99 %
Porcentaje

4.417
Derechos de petición
73,64 %
Porcentaje

624
Denuncias ambientales
10,40 %
Porcentaje

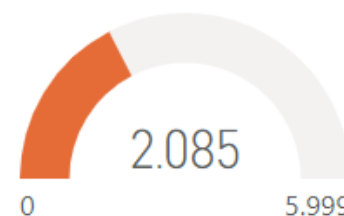
5.998
PQRSDT recibidas en el trimestre

4
Sugerencias
0,07 %
Porcentaje

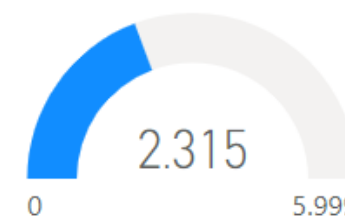
48
Reclamos
0,80 %
Porcentaje

6
Quejas
0,10 %
Porcentaje

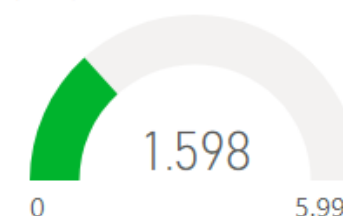
Enero



Febrero



Marzo

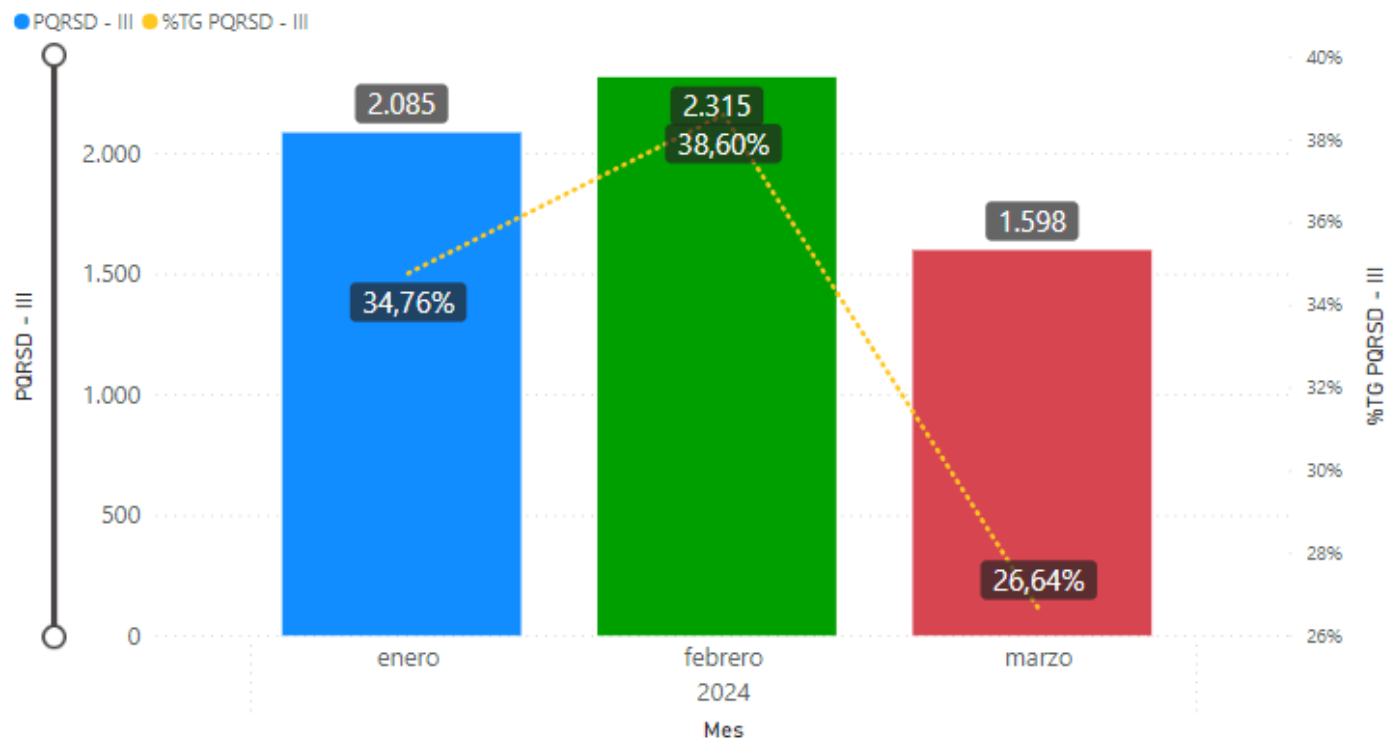


Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Relación de PQRSDT recibidas por mes

Recepción de PQRSDT

Total PQRSDT recibidas por modalidad de solicitud de requerimiento



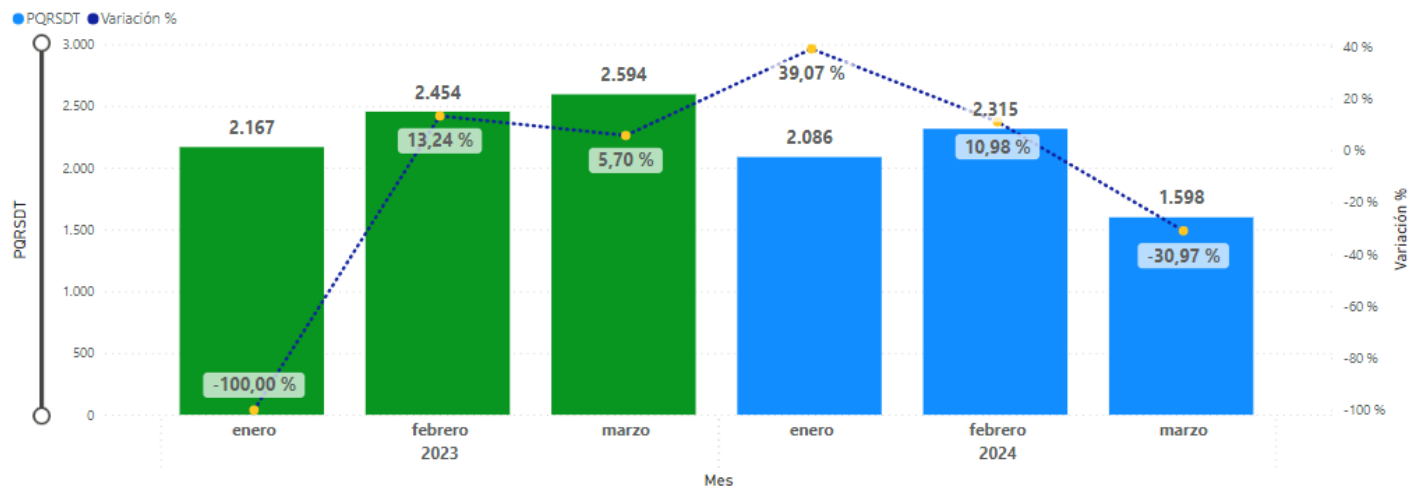
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Comparativo mes a mes

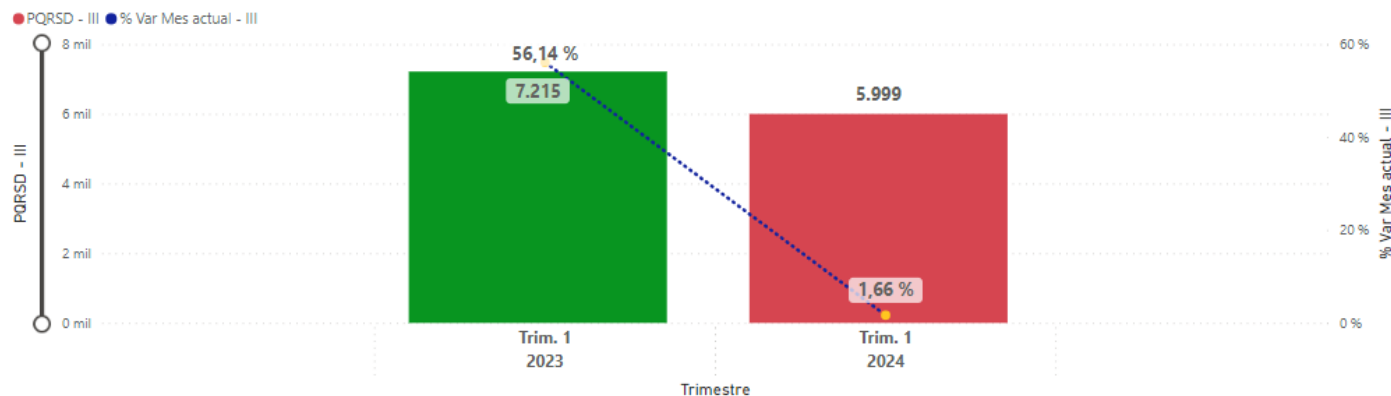
Durante el **primer trimestre** de 2024, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **febrero**, en el que se recibieron **2.135** requerimientos, correspondientes al **38.59%** del total de peticiones; seguido por **enero**, mes en el que se recibieron **2.086** equivalentes al **34.77%** y finalmente, **1.598** peticiones que representan el **26,64%** restante.

Recepción de PQRSDT

Comparación mensual



Comparación Trimestral



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Análisis comparativo anual trimestral

Al comparar el reporte de PQRSDT del primer trimestre del 2023 con el del presente informe (2024), se observa una disminución en la recepción de PQRSDT durante la vigencia del año 2024. En este contexto, se evidencia que durante los meses del primer trimestre de 2023 hubo una mayor concentración de solicitudes en comparación con el primer trimestre de 2024, reflejándose en una disminución del 1.66% en el número total de solicitudes recibidas.

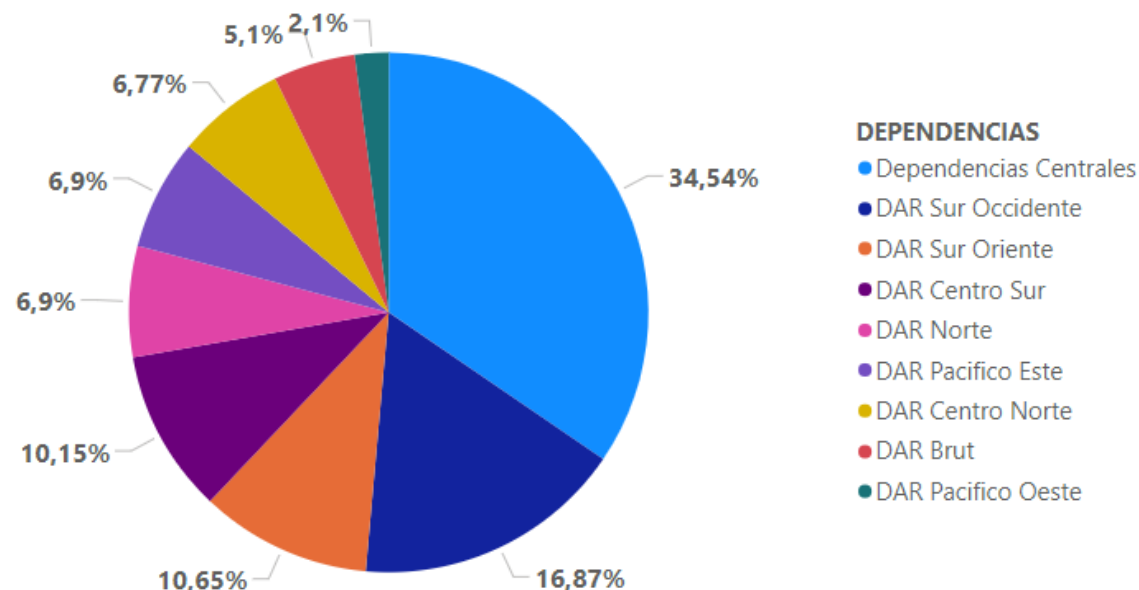
Recepción de PQRSDT

Asignación de PQRSDT a dependencias

El **34.54%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de dependencias centrales **durante el primer trimestre de 2024.**

El **16.87%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **DAR Suroccidente**. El **48.59%** restante fueron asignadas a las demás dependencias.

PQRSDT por dirección ambiental

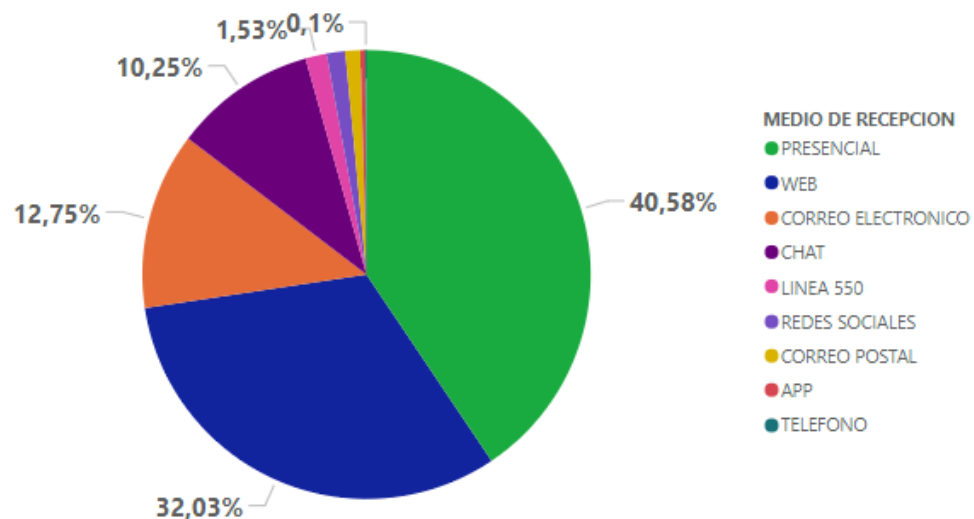


DEPENDENCIAS	Cantidad	%
Dependencias Centrales	2.072	34,54%
DAR Sur Occidente	1.012	16,87%
DAR Sur Oriente	639	10,65%
DAR Centro Sur	609	10,15%
DAR Norte	414	6,90%
DAR Pacifico Este	414	6,90%
DAR Centro Norte	406	6,77%
DAR Brut	306	5,10%
DAR Pacifico Oeste	126	2,10%
Total	5.998	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de Recepción

PQRSDT por medios de recepción



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

De acuerdo con los canales habilitados por la Corporación para la recepción de PQRSDT, el canal presencial concentró **durante el primer trimestre del año un 40,58% (2.434)** de las solicitudes recibidas. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos **durante el primer trimestre** es el telefónico con **un 0,10% (6)**.

Medios de recepción de PQRSDT

MEDIO DE RECEPCION	Cantidad	%
PRESENCIAL	2.434	40,58%
WEB	1.921	32,03%
CORREO ELECTRONICO	765	12,75%
CHAT	615	10,25%
LINEA 550	92	1,53%
REDES SOCIALES	80	1,33%
CORREO POSTAL	65	1,08%
APP	20	0,33%
TELEFONO	6	0,10%
Total	5.998	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de Recepción

Comportamiento de la radicación de PQRSDT por medio de recepción

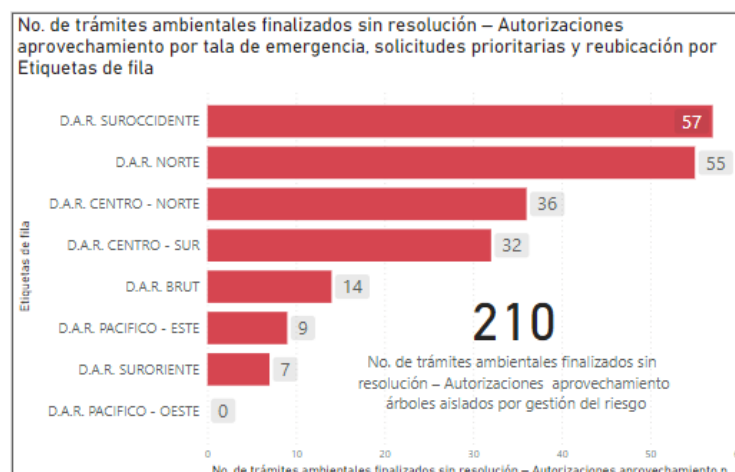
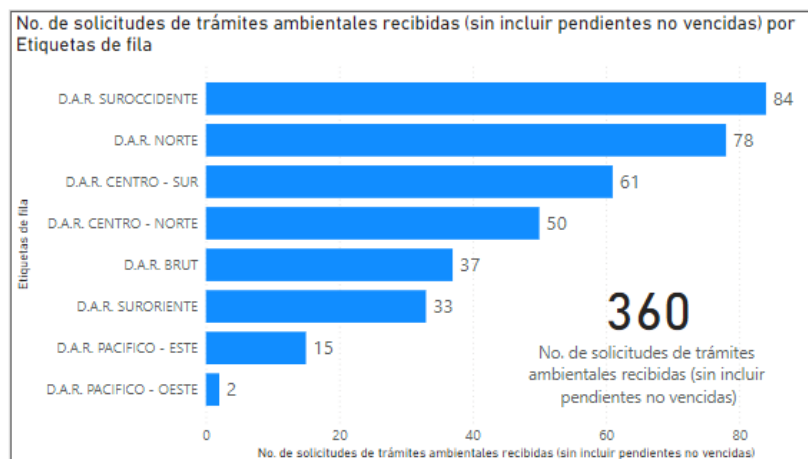
En la siguiente tabla se muestra el comportamiento en la recepción de PQRSDT con respecto a los canales habilitados por la Corporación para tal fin. Como se aprecia, el medio de recepción de denuncias ambientales más utilizado es a través de la web, para los derechos de petición, el presencial, para las quejas reclamos y sugerencias la Web y para los tramites ambientales el medio presencial.

Medio de recepción	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
Presencial	130	1.711	1	9		583	2.434
WEB	328	1.276	4	37	4	272	1.921
CORREO ELECTRONICO	32	698	1	1		33	765
CHAT	3	611		1			615
LINEA 550	88	4					92
REDES SOCIALES	10	70					80
CORREO POSTAL	8	46				11	65
APP	20						20
TELEFONO	5	1					6
Total	624	4.417	6	48	4	899	5.998

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT

Atención de trámites ambientales



Como se observa en las gráficas durante el **primer trimestre** de 2024 se finalizaron con resolución, **un total de 174** solicitudes de tramites ambientales, de las cuales la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** logró el mayor volumen con **58** resoluciones representado en **33.33%**. Respecto a los trámites ambientales que fueron finalizados con auto de declaratoria de desistimiento y archivo, se tiene un total de **1 caso**, siendo la **Dirección Ambiental Pacifico Oeste** la que lo profirió, lo cual representa el **100%**. En cuanto a los derechos ambientales finalizados mediante oficio, relacionados con autorizaciones de aprovechamiento de **árboles aislados por tala de emergencia y solicitudes prioritarias**, se resolvieron un total de **210** solicitudes, siendo la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** la que resolvió más casos con un total **20**, representados en **27.78%**

Gestión de PQRSDT



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

PQRSDT por términos de atención

Durante el período considerado, se recibieron un total de **5,998** PQRSDT. De estas, **28** solicitudes fueron anuladas debido a casos de duplicidad o errores en la radicación.

De las solicitudes habilitadas para ser gestionadas, que sumaron **5,970** en total:

- El **36,21%** (**2.162**) han sido finalizadas dentro del tiempo estipulado.
- El **19,33%** (**1.154**) fueron finalizadas fuera del tiempo.
- El **18,44%** (**1.101**) se encuentran pendientes vencidas.
- El **26,02%** (**1.553**) de las solicitudes se encuentran pendientes y aún no han vencido.

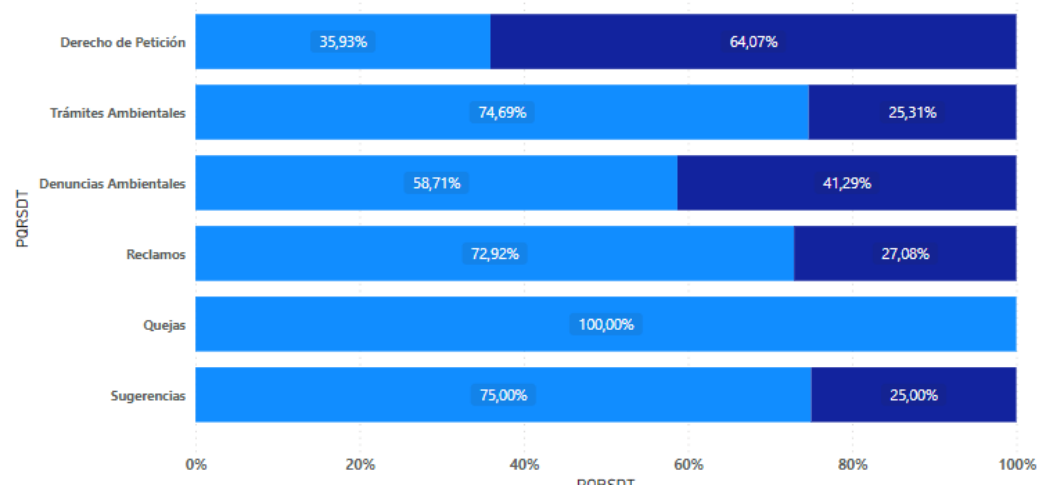
Gestión de PQRSDT

Estado de las PQRSDT

Del total de las **PQRSDT** habilitadas para gestionar (**5.970**), el **55,54%** de las mismas, han sido resueltas o solucionadas. Además, se encuentra que los **derechos de petición (4.403)** corresponden al **73,75%** de los casos resueltos o solucionados, dentro de los cuales se encuentra tres (**3**) peticiones de acceso a la información pública identificadas con los radicados No. 205672024, 300032024 y 186802024, los cuales se encuentran en solucionadas por la CVC y no fueron trasladadas a otras entidades, ni se le negó el acceso a la información. De esta forma se da cumplimiento a la obligación consagrada en el literal H del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentada por el artículo 2.1.1.6.2.52 del Decreto 1081 del 2015.

PQRSDT por PQRSDT y ESTADO CORTE

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

ESTADO CORTE PQRSDT	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición	1.582	26,50%	2.821	47,25%	4.403	73,75%
Trámites Ambientales	664	11,12%	225	3,77%	889	14,89%
Denuncias Ambientales	364	6,10%	256	4,29%	620	10,39%
Reclamos	35	0,59%	13	0,22%	48	0,80%
Quejas	6	0,10%			6	0,10%
Sugerencias	3	0,05%	1	0,02%	4	0,07%
Total	2.654	44,46%	3.316	55,54%	5.970	100,00%

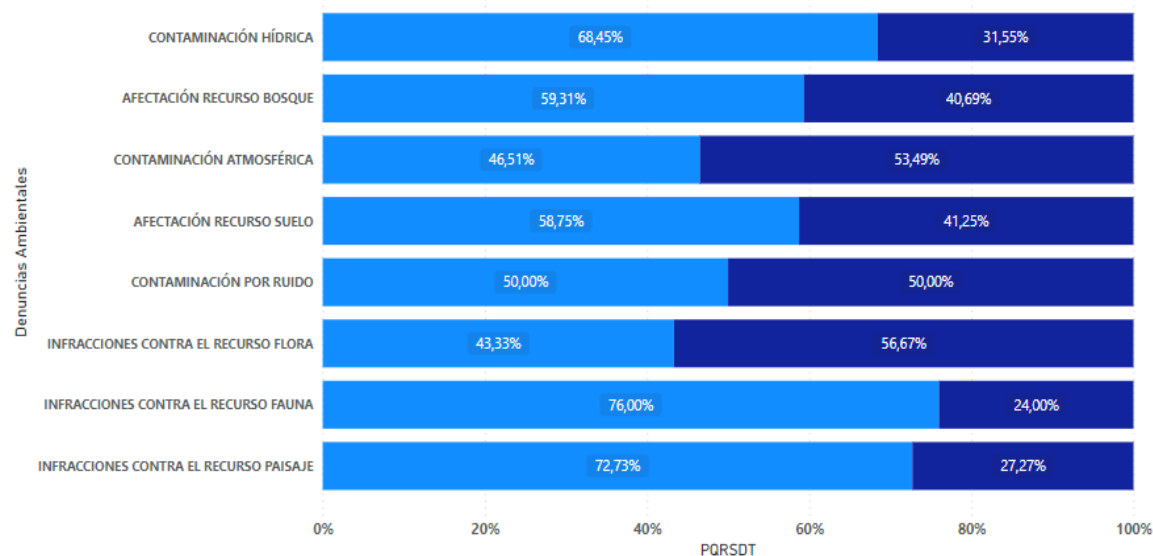
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Denuncias Ambientales

Durante el primer trimestre se recibieron **620** denuncias ambientales correspondientes al **10.39%** del total de solicitudes recibidas en la Corporación. En este periodo, la denuncia ambiental por **contaminación hídrica** fue la más recibida y representa el **27.10%** del total de las denuncias recibidas, seguido de la denuncia por **afectación del recurso bosque** con un **23.39%**

PQRSDT por Denuncias Ambientales y Estado

Estado ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Termino DESCRIPCION CAUSA	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	PQRSDT	%	PQRSDT	%	PQRSDT	%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	115	18,55%	53	8,55%	168	27,10%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	86	13,87%	59	9,52%	145	23,39%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	60	9,68%	69	11,13%	129	20,81%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	47	7,58%	33	5,32%	80	12,90%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	16	2,58%	16	2,58%	32	5,16%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	13	2,10%	17	2,74%	30	4,84%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	19	3,06%	6	0,97%	25	4,03%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	8	1,29%	3	0,48%	11	1,77%
Total	364	58,71%	256	41,29%	620	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Conclusiones

- Durante el primer trimestre, el canal más empleado por los ciudadanos para la radicación de PQRSDT fue el presencial, representando el **40.48%** del total. Además, el mes con mayor número de solicitudes presentadas fue febrero, representando el **38.60%** del total de solicitudes de PQRSDT durante ese período.
- Durante el primer trimestre del año 2024, se recibieron y radicaron un total de **5.970** PQRSDT, de las cuales el **55.54%** ya se encuentran solucionadas o resueltas.
- La DAR **Suroccidente** es la DAR a la que más le fueron asignadas PQRSDT, con un **16,87%** del total de las recibidas. Por otro lado, se identificó que es la DAR con la mayor concentración de **denuncias ambientales**.
- Durante el primer trimestre de 2024, se recibieron un total de **620** denuncias por afectación a los recursos naturales a través de los distintos canales de atención al ciudadano. Entre las situaciones más denunciadas se destacan la contaminación hídrica y la afectación al recurso bosque, las cuales representan el **50.49%** del total de denuncias ambientales recibidas. De este total, se han atendido **256** denuncias, mientras que 364 están aún en proceso de atención.
- Para el **primer trimestre de 2024**, se trasladaron a otras entidades públicas un total de **33** solicitudes, correspondientes a Derechos de Petición.

Recomendaciones

Tras realizar el análisis correspondiente del presente informe, se proponen las siguientes recomendaciones para mejorar el modelo y la cultura de buen servicio y atención al ciudadano:

- Continuar divulgando interna y externamente los canales de atención al ciudadano y la guía del ABC del derecho de petición. Es crucial reconocer la importancia de este derecho como una herramienta útil para los ciudadanos en búsqueda de respuestas prontas, oportunas y completas a través de sus PQRSDT.
- Realizar un monitoreo continuo desde el Sistema de Gestión Documental de los derechos de petición de información (acceso a información pública), asegurando el cumplimiento de estándares de contenido y oportunidad de respuestas, conforme a la normativa vigente.
- Mantener el seguimiento tanto a las Direcciones Ambientales Regionales como a las dependencias administrativas a nivel central, mediante el Sistema de Gestión Documental - Aplicativo ARQ Utilities. Esto garantizará que la gestión en la atención de los PQRSDT se ajuste a los términos legales establecidos para cada tipo de petición o trámite ambiental."
- Dar traslado de las cifras recibidas sobre denuncias ambientales a la Dirección de Gestión Ambiental, a fin de orientar la intervención ambiental integral, el seguimiento y control, a través de las DAR .
- Desarrollar actividades de capacitación y sensibilización, con miras al desarrollo de competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano, respecto de las PQRSDT que presenten.
- Continuar incentivando a los servidores públicos sobre el manejo adecuado del Aplicativo de Gestión Documental ARQ Utilities, con el objetivo de que las actuaciones surtidas se encuentren registradas debidamente y garanticen la trazabilidad y el monitoreo.
- 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.

Conoce nuestros canales de atención

#MásCercaDeLaGente



Escanea el
código QR

