



# Informe de Gestión de PQRSDT

Segundo Trimestre  
de 2022



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

#MÁS CercadelaGente



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 2022, presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales - PQRSDT recibidas y atendidas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención en el periodo comprendido entre el **01 de abril y el 30 de junio de 2022**.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015), a fin de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión durante el **Segundo Trimestre** de 2022 en materia de PQRSDT.

Thalurania colombica

Foto

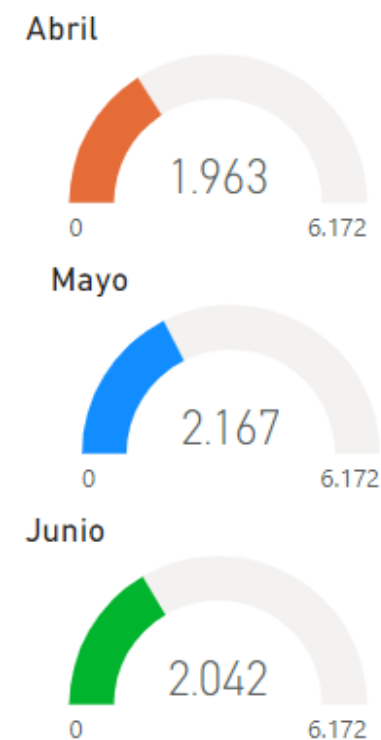
Duván García, Profesional Especializado CVC



# PQRSDT recibidas en el trimestre



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

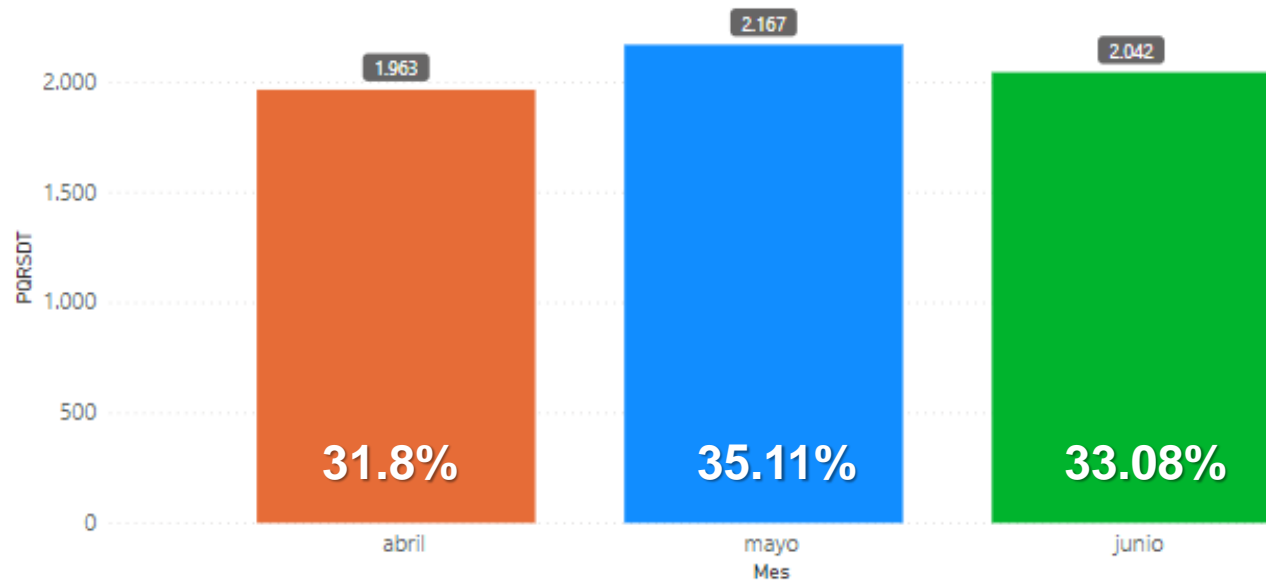


## Relación de PQRSDT recibidas por mes

Durante el periodo comprendido entre el el **01 de abril y el 30 de junio de 2022** fueron recibidas en la Corporación un total de **6.172** peticiones, distribuidas así: **4.117** derechos de petición, **1.535** trámites ambientales, **459** denuncias ambientales, **42** reclamos, 16 Quejas y **6** sugerencias.

# Comparativo mes a mes

Total PQRSDT recibidas por modalidad de solicitud de requerimiento

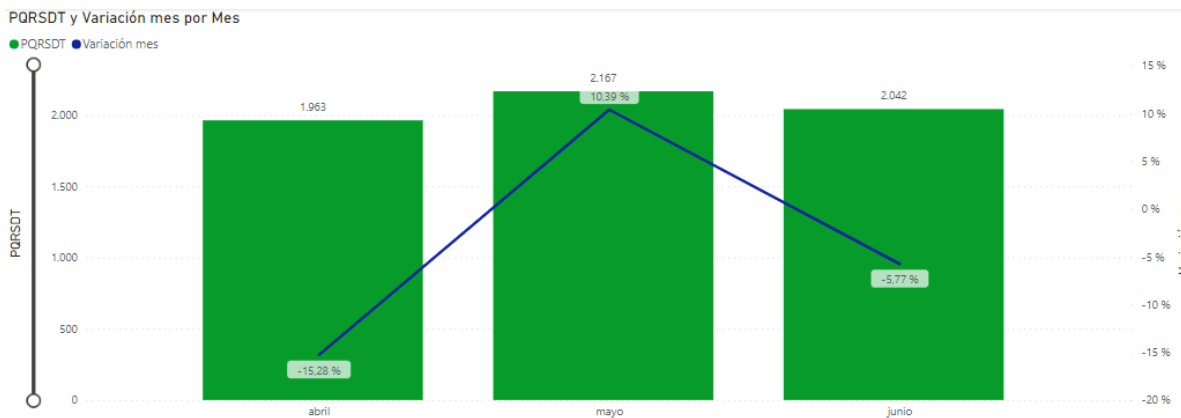
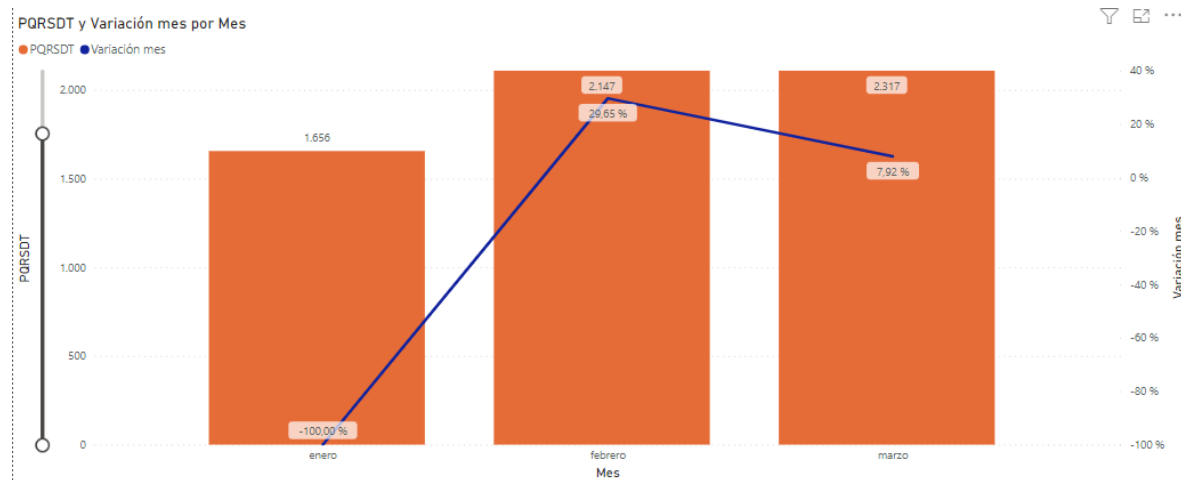


Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Durante el **segundo trimestre** de 2022, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **mayo**, pues fueron recibidos **2.167** requerimientos, correspondientes al **35.11%** del total de peticiones; seguido por **junio**, mes en el que se recibieron 2.042 PQRSDT equivalentes al **33.08%** y finalmente, **abril** con 1.963 peticiones que representan el **31.8%** restante.

# Análisis comparativo trimestre a trimestre

## Recepción de PQRSDT



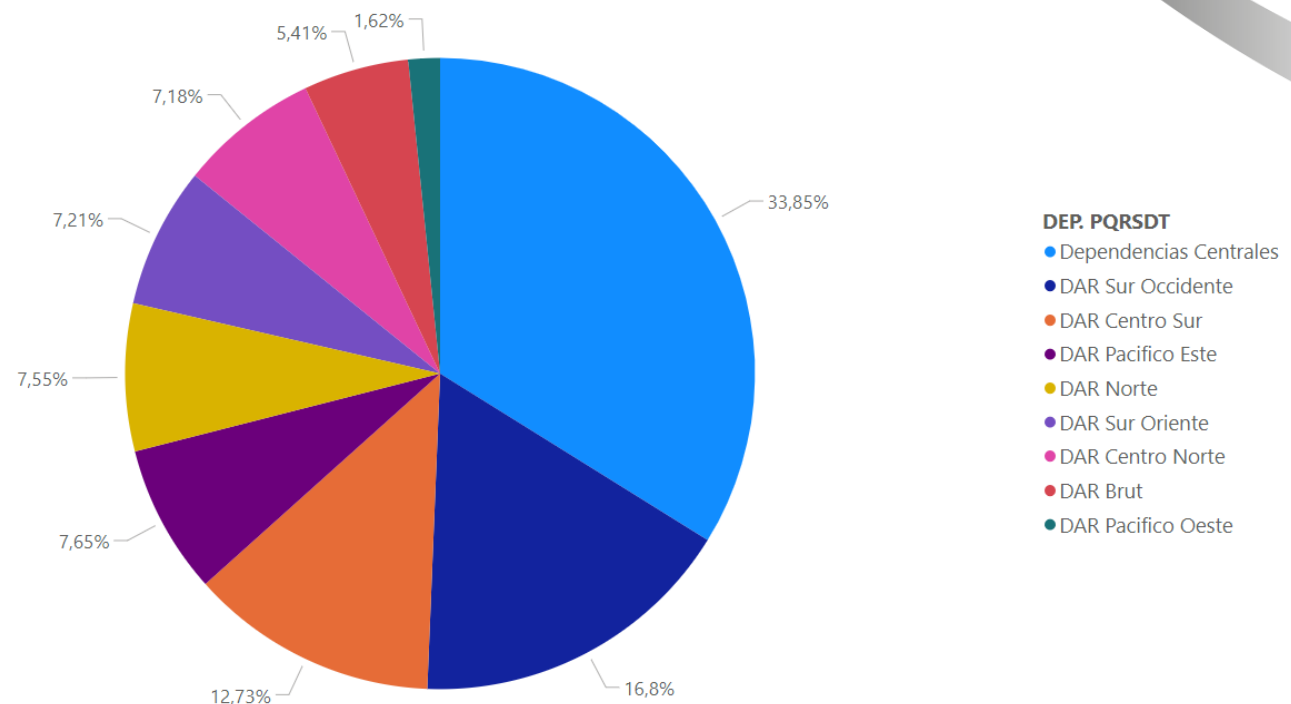
Comparando los dos primeros trimestres del 2022 se observa que hay un aumento de recepción de PQRSDT en el segundo trimestre del año. En este contexto, se tiene que los meses en los que más peticiones se recibieron fueron marzo y mayo. Es importante mencionar que para el segundo trimestre de 2022 se registro una variación significativa en la recepción de peticiones del 10.39% entre los meses de abril y de mayo, siendo este último mes el periodo de tiempo en el que se recibieron más solicitudes del segundo trimestre del año en curso.

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

## Asignación de PQRSDT a dependencias

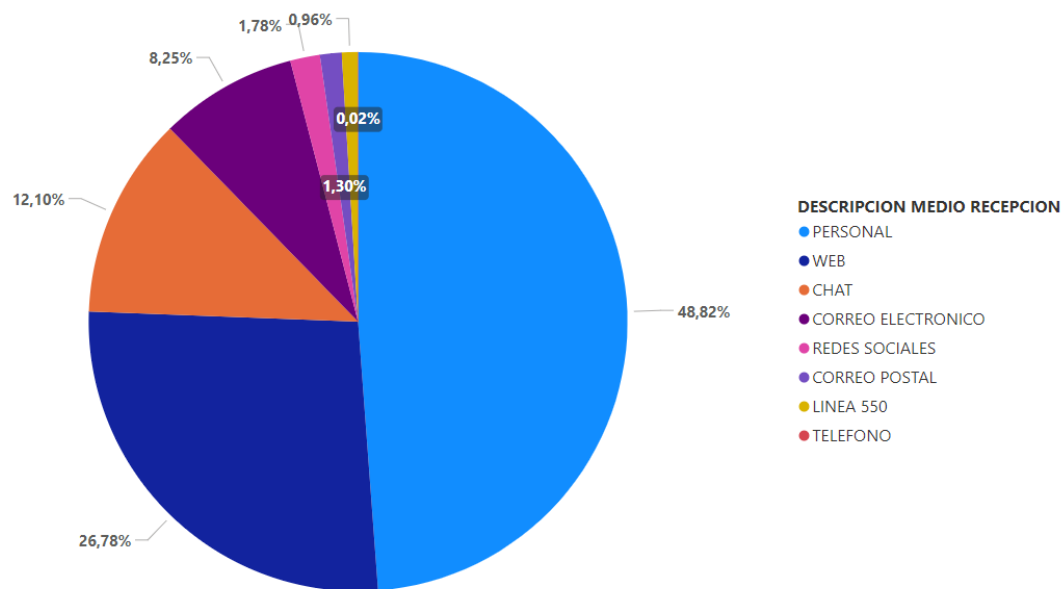
El **33.85%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de dependencias centrales **durante el segundo trimestre de 2022.**

El **16.80%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **DAR Suroccidente**. El **49.35%** restante fueron asignadas a las demás Direcciones Ambientales Regionales.



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

# Medios de recepción de PQRSDT



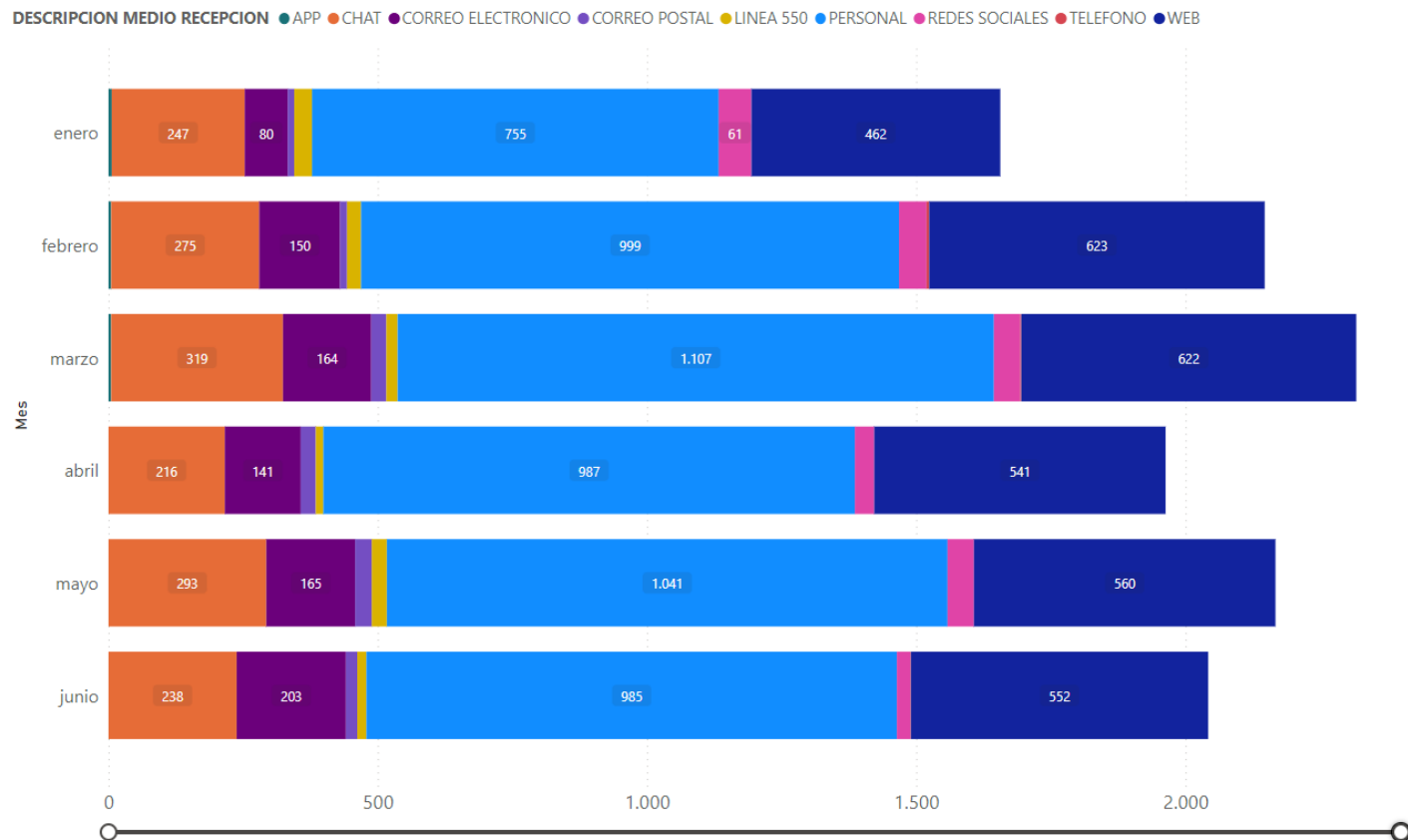
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

DESCRIPCION MEDIO RECEPCION	Cantidad	%
PERSONAL	3.013	48,82%
WEB	1.653	26,78%
CHAT	747	12,10%
CORREO ELECTRONICO	509	8,25%
REDES SOCIALES	110	1,78%
CORREO POSTAL	80	1,30%
LINEA 550	59	0,96%
TELEFONO	1	0,02%
<b>Total</b>	<b>6.172</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

De acuerdo con los canales establecidos por la Corporación para la recepción de PQRSDT, el canal presencial concentró **durante el segundo trimestre del año un 48,82% (3.013)** de las solicitudes recibidas. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos **durante el trimestre** es el telefónico con **un 0,02% (1)**.

# PQRSDT por medio de recepción



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

La gráfica muestra el comportamiento de los medios de recepción, mes a mes, teniendo en cuenta el tipo de solicitudes de los ciudadanos. El canal presencial concentra la mayor cantidad de solicitudes de requerimientos **durante los dos primeros trimestres** de 2022. Como se observa, los ciudadanos prefieren el canal presencial y, del canal virtual, el formulario dispuesto en el portal web para radicar sus peticiones. En cuanto a la radicación de trámites ambientales, el canal presencial sigue siendo el más utilizado por los usuarios para iniciar una actuación ante la Corporación.



# Comportamiento de radicación de PQRSDT por medio de recepción

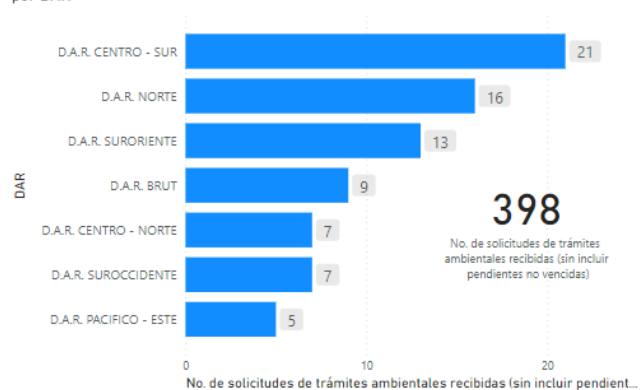
En la siguiente tabla se muestra el comportamiento en la recepción de PQRSDT con respecto a los canales habilitados por la Corporación para tal fin. Como se aprecia, el canal personal y el canal web son los preferidos por los ciudadanos para radicar sus trámites de derechos ambientales, derechos de petición y denuncias por afectación a los recursos naturales.

DESCRIPCION MEDIO RECEPCION	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
PERSONAL	125	1.777	3	9		1.099	3.013
WEB	232	990	13	33	6	379	1.653
CHAT		747					747
CORREO ELECTRONICO	29	432				48	509
REDES SOCIALES	4	106					110
CORREO POSTAL	7	64				9	80
LINEA 550	59						59
TELEFONO		1					1
<b>Total</b>	<b>456</b>	<b>4.117</b>	<b>16</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>1.535</b>	<b>6.172</b>

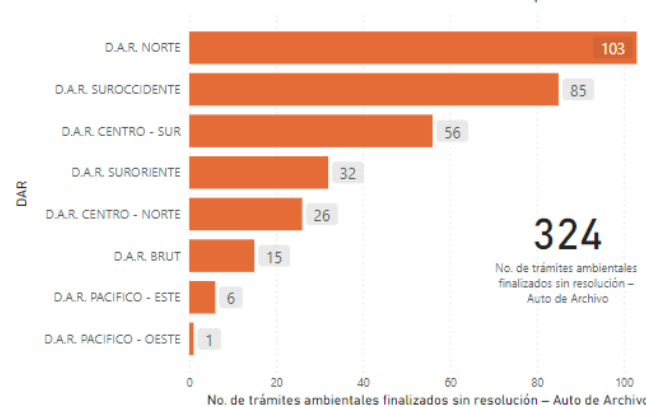
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

## Atención de trámites ambientales

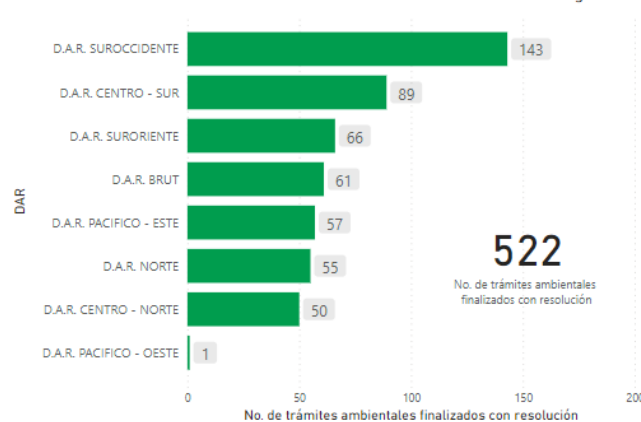
No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas) por DAR



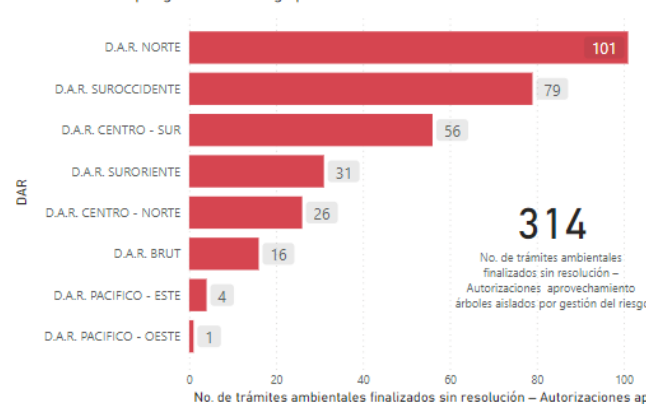
No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo por DAR



Suma de No. de trámites ambientales finalizados con resolución de todas las vigencias.



No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados por gestión del riesgo por DAR



Como se observa en las gráficas, durante el **segundo trimestre** de 2022 se finalizaron con resolución **un total de 522** solicitudes, incluyendo todas las vigencias, de las cuales la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** logró el mayor volumen con **143** resoluciones representado en **27.39%**. Respecto a los trámites ambientales que fueron finalizados con auto de archivo, se tiene un total de **324 casos**, siendo la **DAR NORTE** la de mayor productividad con un total de **103** solicitudes que representan el **31.79%**. En cuanto a los derechos ambientales finalizados sin resolución y que fueron atendidos mediante oficio, relacionados con autorizaciones de aprovechamiento forestal de árboles aislados por gestión del riesgo, se finalizaron un total de 314 solicitudes, siendo la **Dirección Ambiental Regional Norte** la que resolvió más casos con un total **101 representados en 32,17%**

# PQRSDT por términos de atención



Del total de las solicitudes recibidas (6.172), el **34,98%** han sido finalizadas dentro del tiempo (2.159), seguido de las pendientes no vencidas (2.039) que representan un **33,04%**.

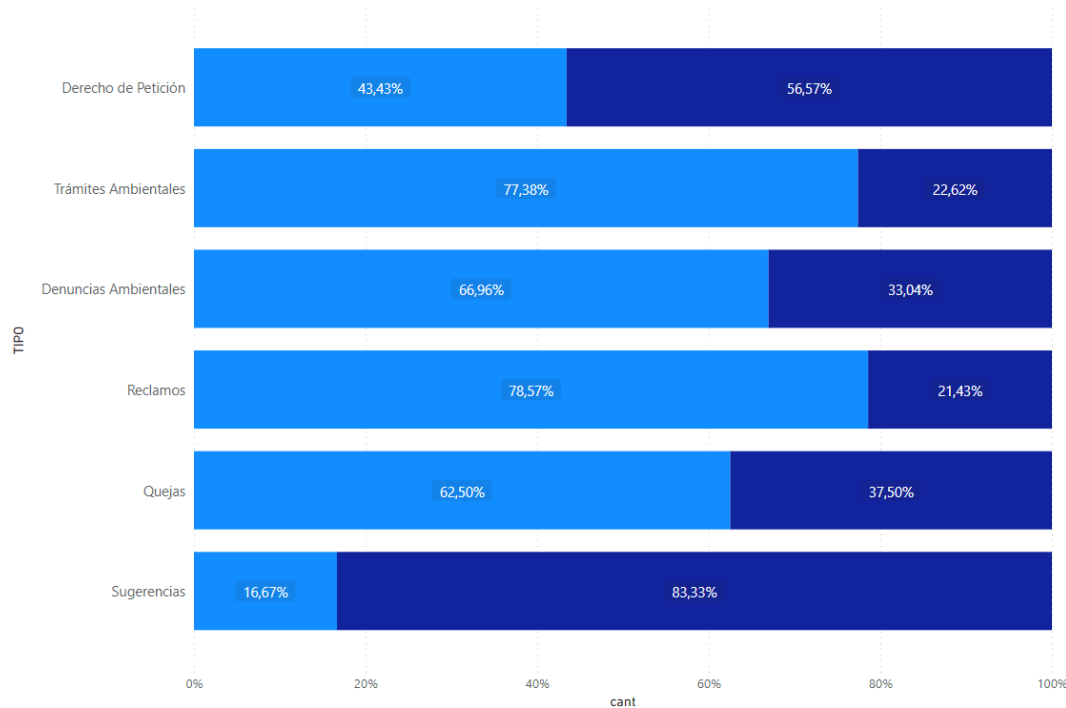
Es necesario informar que de los **6.172** PQRSDT radicados, **37** fueron anulados por casos de duplicidad al momento de la radicación.

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

# Estado de las PQRSDT

Del total de las PQRSDT habilitadas para gestionar (6.135), el 46.15% de las mismas han sido solucionadas. Se encuentra que los derechos de petición corresponden al 66.76% de los casos solucionados.

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

ESTADO CORTE TIPO	EN PROCESO		SOLUCIONADA	
	Cant	%	Cant	%
Denuncias Ambientales	304	4,96%	150	2,44%
Derecho de Petición	1.779	29,00%	2.317	37,77%
Quejas	10	0,16%	6	0,10%
Reclamos	33	0,54%	9	0,15%
Sugerencias	1	0,02%	5	0,08%
Trámites Ambientales	1.177	19,19%	344	5,61%
<b>Total</b>	<b>3.304</b>	<b>53,85%</b>	<b>2.831</b>	<b>46,15%</b>

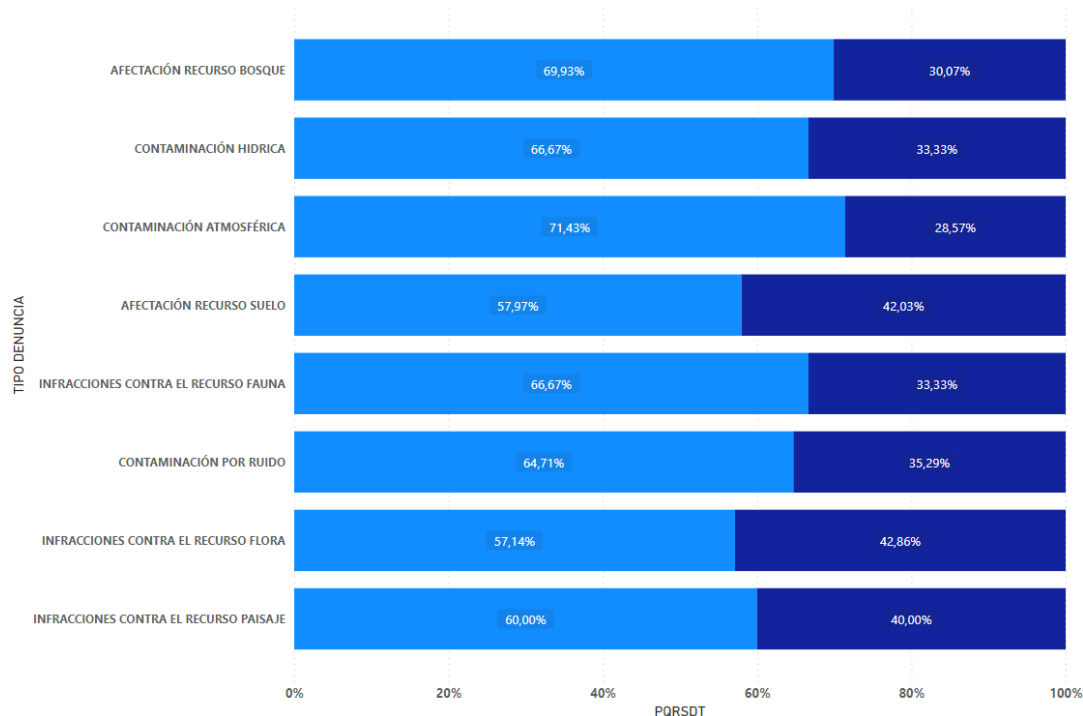
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



## Denuncias por actos contra los recursos naturales

Durante el segundo trimestre se recibieron **454** denuncias ambientales correspondiente al **7.39%** del total de solicitudes recibidas en la Corporación. En este periodo de tiempo la denuncia ambiental por afectación del recurso bosque fue la denuncia mas recibida representada en **33,70%**, seguida de la denuncia por **contaminación hídrica** con un **23,13%** del total de las denuncias.

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

TIPO DENUNCIA	PQRS DT	%TG PQRS DT
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	153	33,70%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	105	23,13%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	77	16,96%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	69	15,20%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	21	4,63%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	17	3,74%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	7	1,54%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	5	1,10%
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

# Conclusiones

- La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca está cumpliendo con la obligación consagrada en el literal H del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentada por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, es decir, la de incorporar como mínimo en su Informe de Gestión en cuanto al acceso a la información pública, los parámetros definidos en el mencionado decreto. En cuanto a las peticiones de acceso a la información pública, durante el **segundo trimestre de 2022** se encontraron **tres (3)** resultados con los radicados 344262022, 66322022 y 547442022.
- El tiempo promedio de atención a PQRSDT es de 33.8 días.
- Para el **segundo trimestre** de 2022, se trasladaron a otras entidades públicas un total de **25** solicitudes correspondientes a Derechos de Petición.
- De las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, que aparecen radicadas en el Sistema de Gestión Documental – Aplicativo ARQ Utilities, para el **Segundo Trimestre** de 2022, el **46,15%** se han finalizado en el citado aplicativo, según reporte de la Mesa Integral de la Oficina de Tecnologías de la Información correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2022.
- Durante el Segundo Trimestre de 2022 se recibieron, a través de los distintos canales de atención al ciudadano, un total de **454** denuncias por afectación a los recursos naturales. En este contexto, se tiene que las situaciones más denunciadas están relacionadas con afectaciones a los recursos hídrico y bosque representadas en un **56.83%** del total de denuncias ambientales recibidas.

# Recomendaciones

- Continuar con las campañas internas de comunicación que promueven la atención oportuna de las PQRSDT y gestionar la información que corresponde en el Sistema de Gestión Documental de la CVC.
- Desarrollar campañas que incentiven al ciudadano para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción ante los servicios prestados, con el fin de conocer sus grado de satisfacción y proponer la ejecución de acciones que mejoren la relación de la Entidad con los ciudadanos. En este sentido, se debe promocionar la herramienta dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública para medir la percepción de los ciudadanos al momento de interactuar con las entidades del Estado colombiano.
- Continuar con el monitoreo al Sistema de Gestión Documental a los derechos de petición de información de acceso a información pública, tomando en cuenta los estándares de contenido y oportunidad de las respuestas de acuerdo con la normatividad vigente.
- Recomendar a las Direcciones Ambientales Regionales y las demás dependencias de la entidad trazar un plan de trabajo que les permita verificar que la atención a las PQRSDT se realice dentro de los términos legales según el tipo de petición o trámite adelantado.
- Socializar de forma permanente los canales oficiales para la radicación de PQRSDT a través de los medios de comunicación de la Corporación.

Conoce nuestros  
**canales**  
de atención  
**#MásCercaDeLaGente**



Escanea el código QR



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

**#MÁS CERCADeLaGente**