



Informe de Gestión de PQRSDT

**Cuarto Trimestre
de 2022**



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

#MÁS CercadelaGente



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cercada la Gente

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 septiembre y el 31 de diciembre 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 **Cuarto Trimestre** de 2022 en materia de PQRSDT.



Recepción de PQRSDT

PQRSDT recibidas en el trimestre



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Durante el periodo comprendido entre el **01 de octubre** y el **31 de diciembre de 2022** fueron recibidas en la Corporación un total de **5.957** solicitudes distribuidas así: **4.084** derechos de petición, **1.324** trámites ambientales, **504** denuncias ambientales, **32** reclamos, **10** Quejas y 3 sugerencias.

TIPO	Primera fecha: TRIM	PQRSD - III	%TG PQRSD - III
Derecho de Petición	4to TRIM	4.084	68,56%
Trámites Ambientales	4to TRIM	1.324	22,23%
Denuncias Ambientales	4to TRIM	504	8,46%
Reclamos	4to TRIM	32	0,54%
Quejas	4to TRIM	10	0,17%
Sugerencias	4to TRIM	3	0,05%
Total	4to TRIM	5.957	100,00%

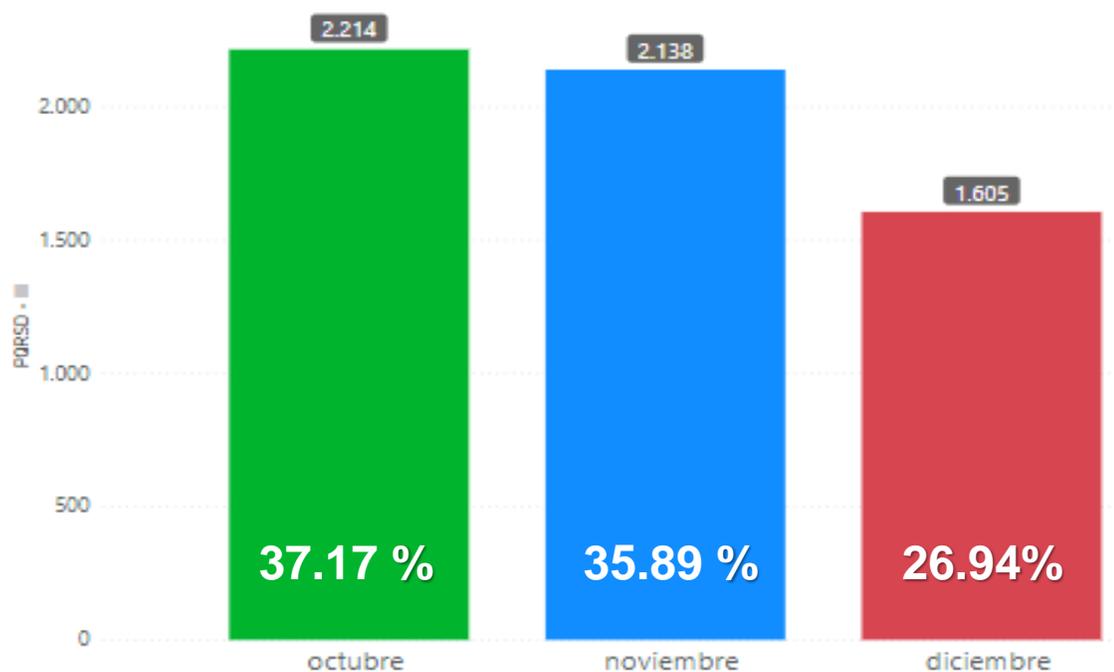
Mes	Primera fecha: TRIM	PQRSD - III	%TG PQRSD - III
octubre	4to TRIM	2.214	37,17%
noviembre	4to TRIM	2.138	35,89%
diciembre	4to TRIM	1.605	26,94%
Total	4to TRIM	5.957	100,00%



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

Mes	PQRSD - III	%TG PQRSD - III
octubre	2.214	37,17%
noviembre	2.138	35,89%
diciembre	1.605	26,94%

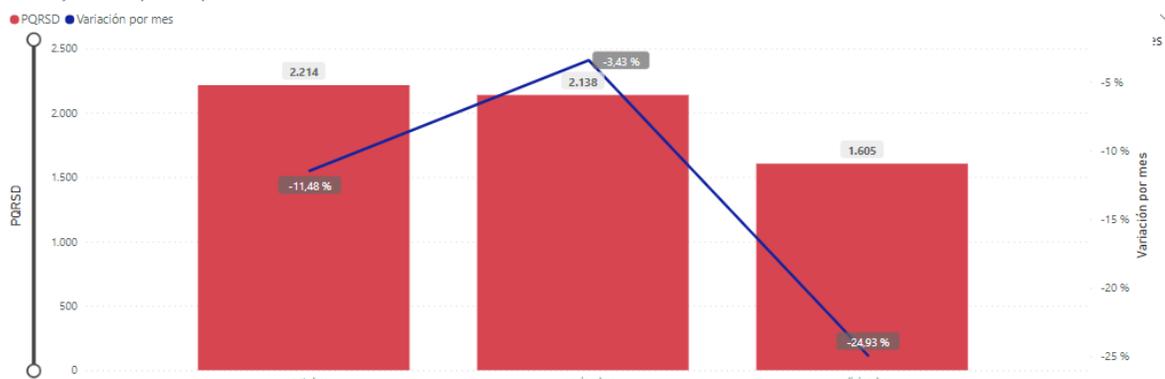
Durante el **cuarto trimestre** de 2022, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **octubre**, pues fueron recibidos **2.214** requerimientos, correspondientes al **37.17%** del total de peticiones; seguido por **noviembre**, mes en el que se recibieron **2.138** PQRSDT equivalentes al **35.89%** y finalmente, **diciembre** con **1.605** peticiones que representan el **26.94%** restante.

Recepción de PQRSDT

PQRSD y Variación por Mes

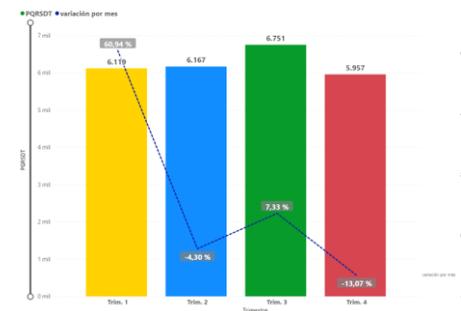


PQRSD y Variación por mes por Mes



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Análisis comparativo trimestre a trimestre



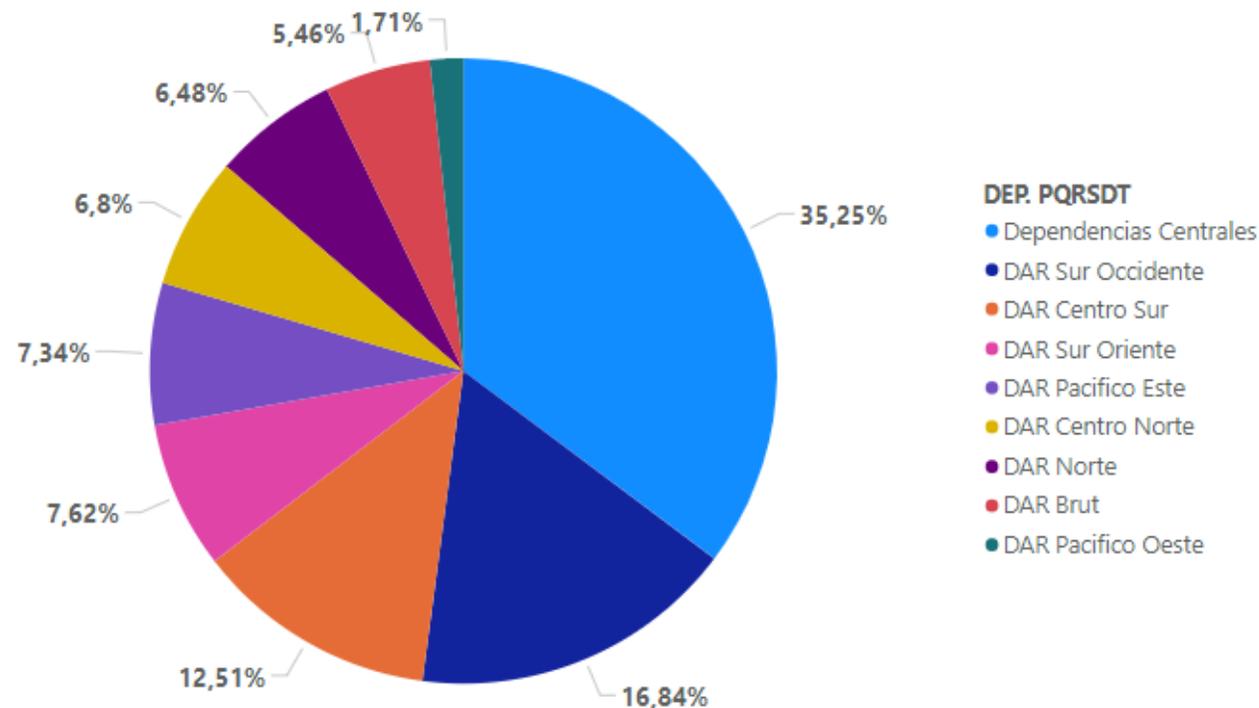
Comparando los **cuatro** primeros trimestres del 2022 se observa que hay un aumento de recepción de PQRSDT en el tercer trimestre del año. En este contexto, se tiene que los meses en los que más peticiones se recibieron fueron **septiembre** y **marzo**. Es importante mencionar que para el **tercer trimestre** de 2022 se registró una variación significativa en la recepción de peticiones del 12.45% entre los meses de **julio** y de **agosto**, siendo este último mes el periodo de tiempo en el que se recibieron más solicitudes del tercer trimestre del año en curso. Por último, el cuarto trimestre frente a los otros, presenta una disminución en el número de solicitudes recibidas, representada en 13.07%.

Recepción de PQRSDT

Asignación de PQRSDT a dependencias

El **35.25%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de dependencias centrales **durante el cuarto trimestre de 2022.**

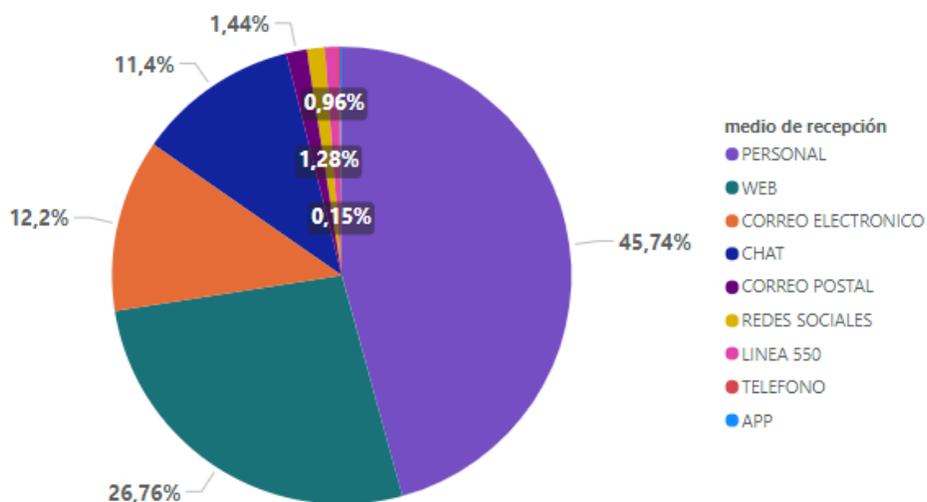
El **16.84%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **DAR Suroccidente**. El **47.66%** restante fueron asignadas a las demás Direcciones Ambientales Regionales.



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de Recepción

PQRSDT por medio de recepción



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

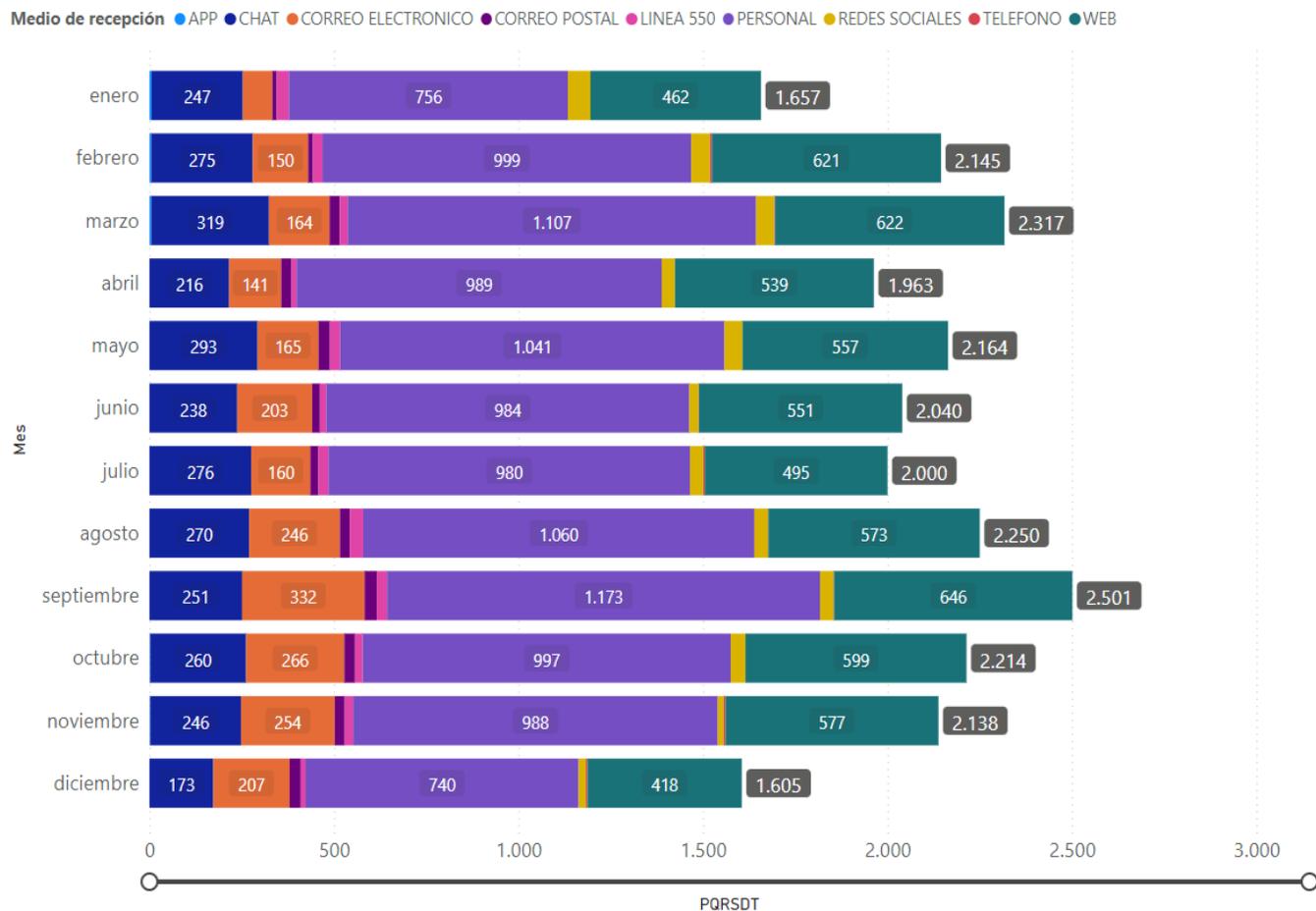
Medios de recepción de PQRSDT

DESCRIPCION MEDIO RECEPCION	Cantidad	PQRS
PERSONAL	2.725	45,74%
WEB	1.594	26,76%
CORREO ELECTRONICO	727	12,20%
CHAT	679	11,40%
CORREO POSTAL	86	1,44%
REDES SOCIALES	76	1,28%
LINEA 550	57	0,96%
TELEFONO	9	0,15%
APP	4	0,07%
Total	5.957	100,00%

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 cuarto trimestre del año un 45,74% (2.725)** de las solicitudes recibidas. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos **durante el trimestre es la aplicación móvil (app) con un 0,07% (4).**

Medios de Recepción



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

PQRSDT por medio de recepción

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 cuatro 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.

Medios de Recepción

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.

Medio de recepción	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
PERSONAL	125	1.631	5	5		959	2.725
WEB	251	996	4	26	3	314	1.594
CORREO ELECTRONICO	50	636	1	1		39	727
CHAT	4	675					679
CORREO POSTAL	7	68				11	86
REDES SOCIALES	3	73					76
LINEA 550	57						57
TELEFONO	3	5				1	9
APP	4						4
Total	504	4.084	10	32	3	1.324	5.957

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT

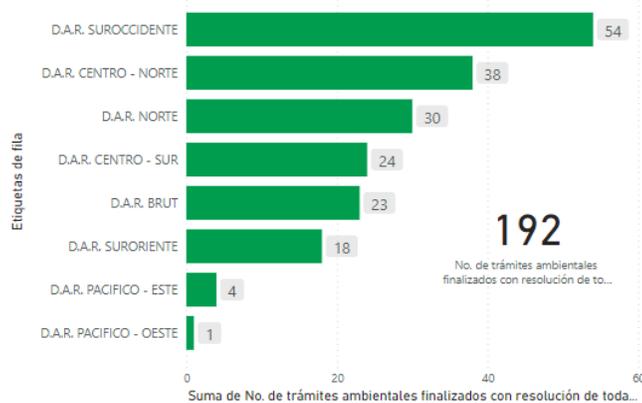
No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas) y %TG Suma de No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas) por Etiquetas de fila



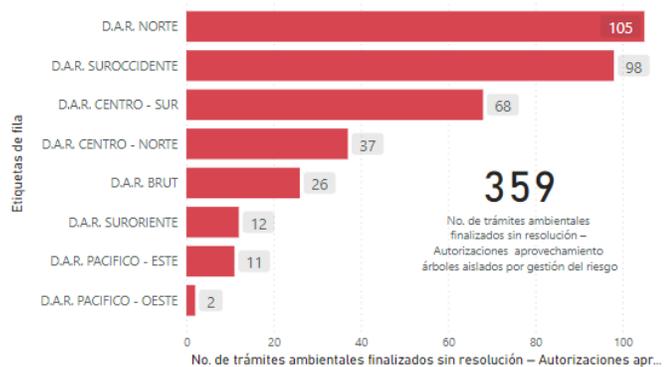
Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo y No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo por Etiquetas de fila



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 y %TG Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados por gestión del riesgo



Atención de trámites ambientales

Como se observa en las gráficas, durante el **cuarto trimestre** de 2022 se finalizaron con resolución **un total de 192** solicitudes, incluyendo todas las vigencias, de las cuales la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** logró el mayor volumen con **54** resoluciones representado en **28.13%**. Respecto a los trámites ambientales que fueron finalizados con auto de archivo, se tiene un total de **364** casos, siendo la **DAR NORTE** la de mayor expedición con un total de **110** Autos que representan el **30.22%**. En cuanto a los derechos ambientales finalizados sin resolución y que fueron resueltos mediante oficio, relacionados con autorizaciones de aprovechamiento forestal de árboles aislados por gestión del riesgo, se finalizaron un total de **359** solicitudes, siendo la **Dirección Ambiental Regional Norte** la que resolvió más casos con un total **105** representados en **29.25%**

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

PQRSDT por términos de atención

Del total de las solicitudes recibidas (**5.957**), el **41.65%** han sido finalizadas dentro del tiempo (**2.481**), **1.084** fueron finalizadas fuera del tiempo, **856** se encuentran pendientes vencidas y **1.486** se encuentran pendientes no vencidas que representan un **14.37%**.

Es necesario informar que de los **5.957** PQRSDT radicados, **50** fueron anulados por casos de duplicidad al momento de la radicación.

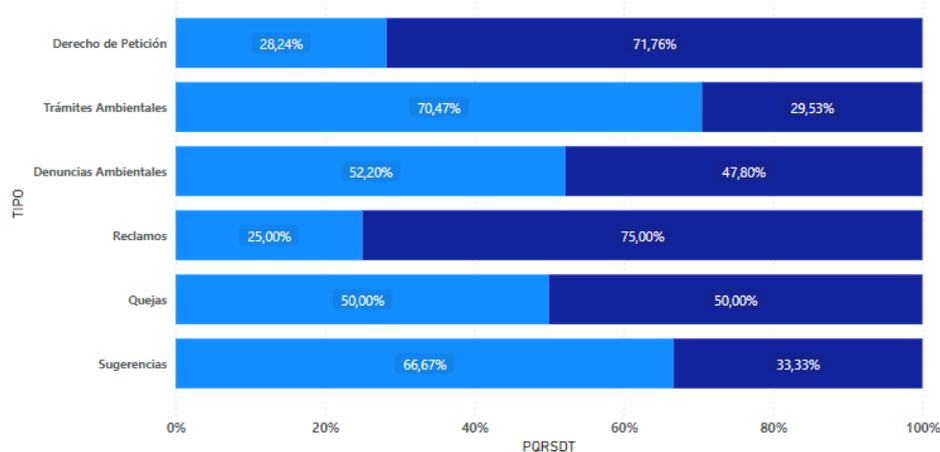
Gestión de PQRSDT

Estado de las PQRSDT

Del total de las **PQRSDT** habilitadas para gestionar (**5.907**), el **60.35%** de las mismas han sido solucionadas. Se encuentra que los **derechos de petición** corresponden al **68.35%** de los casos solucionados.

PQRSDT por TIPO y ESTADO CORTE

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

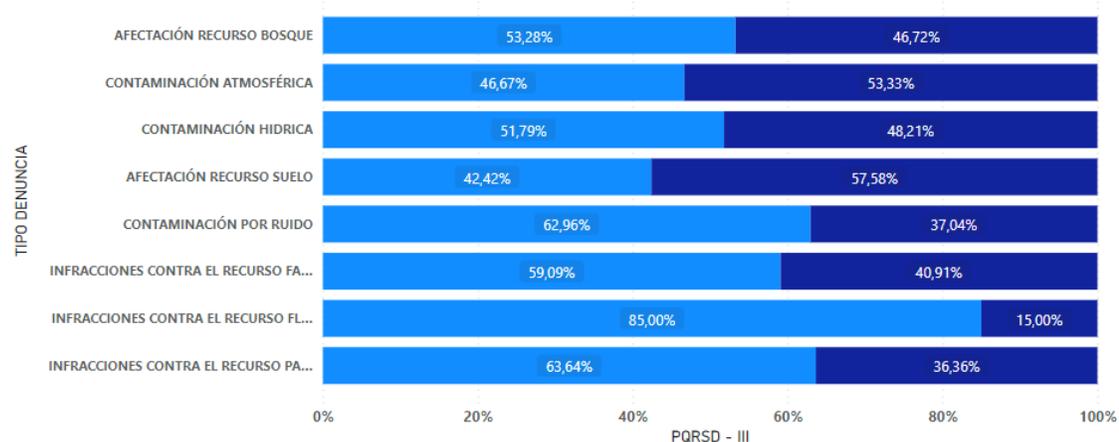
ESTADO CORTE TIPO	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición	1.145	19,38%	2.910	49,26%	4.055	68,65%
Trámites Ambientales	921	15,59%	386	6,53%	1.307	22,13%
Denuncias Ambientales	261	4,42%	239	4,05%	500	8,46%
Reclamos	8	0,14%	24	0,41%	32	0,54%
Quejas	5	0,08%	5	0,08%	10	0,17%
Sugerencias	2	0,03%	1	0,02%	3	0,05%
Total	2.342	39,65%	3.565	60,35%	5.907	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Denuncias Ambientales

Durante el cuarto trimestre se recibieron **500** denuncias ambientales correspondiente al **8.46%** 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 **24.40%**, seguido de la denuncia por **contaminación hídrica** con un **22,40%** del total de las denuncias.

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

TIPO DENUNCIA	Cantidad	%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	122	24,40%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	120	24,00%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	112	22,40%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	66	13,20%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	27	5,40%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	22	4,40%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	20	4,00%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	11	2,20%
Total	500	100,00%

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 **cuarto trimestre de 2022** se encontraron 2 resultados (**1120372022 y 935282022**).
- Para el **cuarto trimestre** de 2022, se trasladaron a otras entidades públicas un total de **44** solicitudes correspondientes a Derechos de Petición.
- El canal más empleado para la radicación de PQRSDT por parte de los ciudadanos es el presencial con un **45,74%**.
- De las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, que aparecen radicadas en el Sistema de Gestión Documental – Aplicativo ARQ Utilities, para el **Cuarto Trimestre** de 2022, el **66.6%** se han finalizado en el citado aplicativo, según reporte generado por la Mesa Integral de la Oficina de Tecnologías de la Información correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de **octubre** al 30 de **diciembre** de 2022.
- Durante el **Cuarto Trimestre** de 2022 se recibieron, a través de los distintos canales de atención al ciudadano, un total de **500** 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 **48.0%** del total de denuncias ambientales recibidas.

Recomendaciones

- Continuar con el monitoreo, desde la Secretaría General y todas las dependencias, al Sistema de Gestión Documental a los derechos de petición de información de acceso a información pública, teniendo 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.
- Por la Secretaría General, socializar internamente el presente informe y continuar difundiendo en forma permanente, los canales oficiales habilitados para la radicación de PQRSDT a través de los medios de comunicación de la Corporación.
- Continuar con las campañas internas de comunicación a fin de promover la atención oportuna de las PQRSDT y el seguimiento 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 su 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.

Conoce nuestros canales de atención

#MásCercaDeLaGente



Escanea el
código QR

