




# Informe de Gestión de PQRSDT

**Tercer Trimestre  
de 2023**



*Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca*

**#MÁS CercadelaGente**

A large group of people, including children and adults, are gathered outdoors in a natural setting. Many of them are holding small green saplings in black plastic pots. Some are wearing green safety vests and caps, while others are in casual clothing. The background shows lush green trees and distant mountains under a clear sky.

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 2023 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 julio del 2023 y el 30 de septiembre del 2023**.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015), a fin de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión durante el **Tercer Trimestre** de 2023 en materia de PQRSDT.

## Recepción de PQRSDT

### PQRSDT recibidas en el trimestre

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y al 30 de septiembre de 2023 fueron recibidas en la Corporación un total de **6,745** peticiones, distribuidas así: **4,684** derechos de petición, **1,106** trámites ambientales, **892** denuncias ambientales, **46** reclamos, **9** Quejas, **5** elogios y **3** sugerencias. Del total de derechos de petición radicados, **31** fueron trasladados a otras entidades por competencia. Cabe mencionar que dentro de la recepción de tramites, se registraron **62** radicados que presentaron inconsistencias por duplicidad o errores en su registro. La fecha de generación del reporte para el presente informe es del 4 de octubre del 2023 y tiene como fuente, el sistema de gestión documental ARQUtilities Bussines Suite.

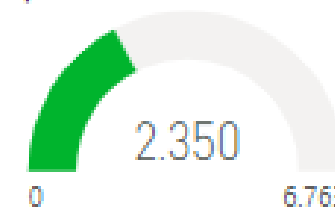
Julio



Agosto



Septiembre

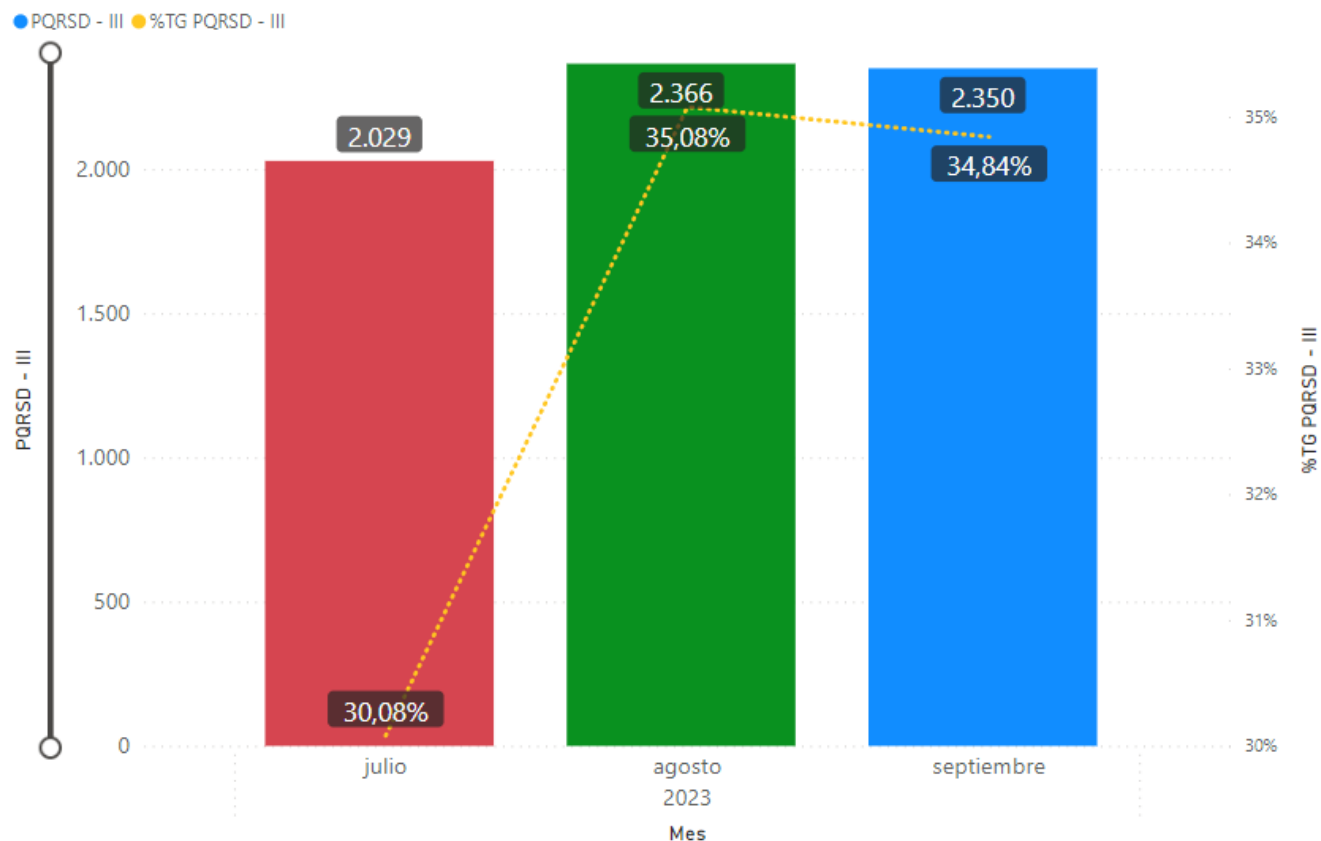


Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

### 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

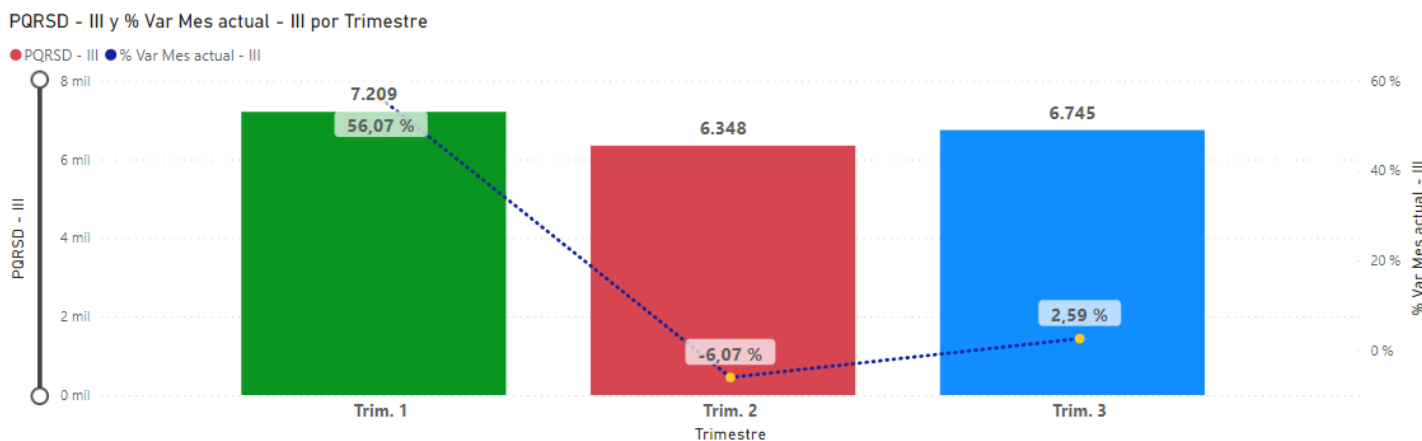
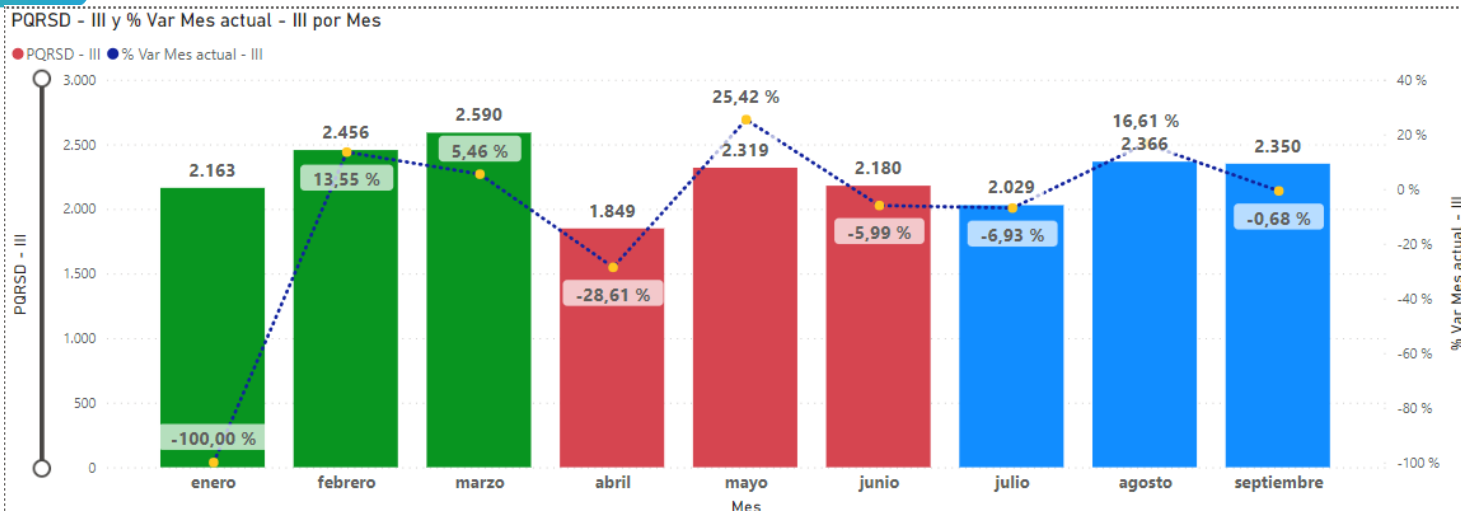
Durante el **tercer trimestre** de 2023, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **agosto**, pues fueron recibidos **2,366** requerimientos, correspondientes al **16,61%** del total de peticiones; seguido por **septiembre**, mes en el que se recibieron **2,350** PQRSDT equivalentes al **34,84%** y finalmente, con **2,029** peticiones que representan el **30,08%** restante.

# Recepción de PQRSDT

## Análisis comparativo trimestre a trimestre

Comparando el tercer trimestre del 2023 se observa que hay una disminución en la 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 febrero y marzo. El mes de abril fue el mes que menos peticiones se recibieron durante el segundo trimestre.

Se presentó un incremento del 2.59% frente el segundo trimestre en la recepción de solicitudes de requerimiento.



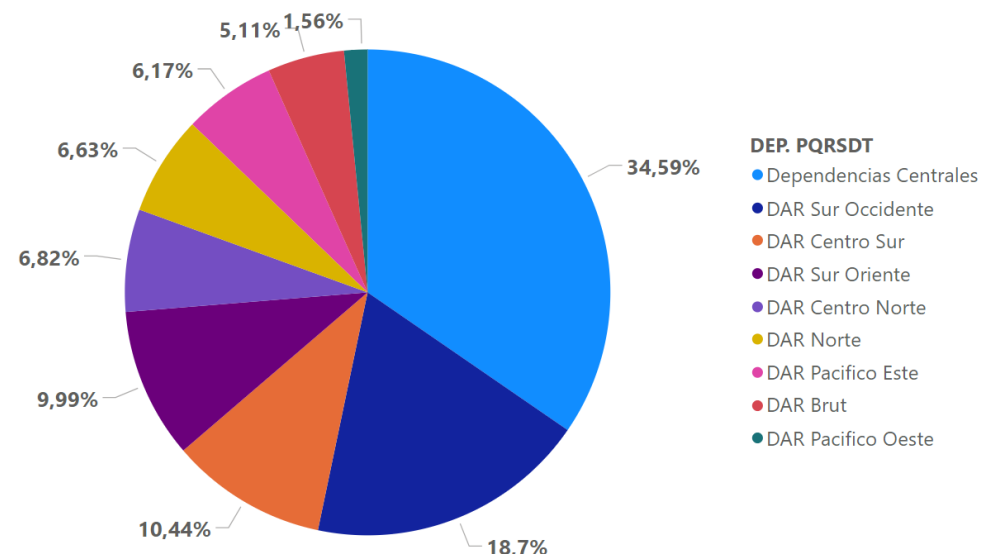
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

## Recepción de PQRSDT

### Asignación de PQRSDT a dependencias

El **34.59%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de dependencias centrales **durante el tercer trimestre de 2023**.

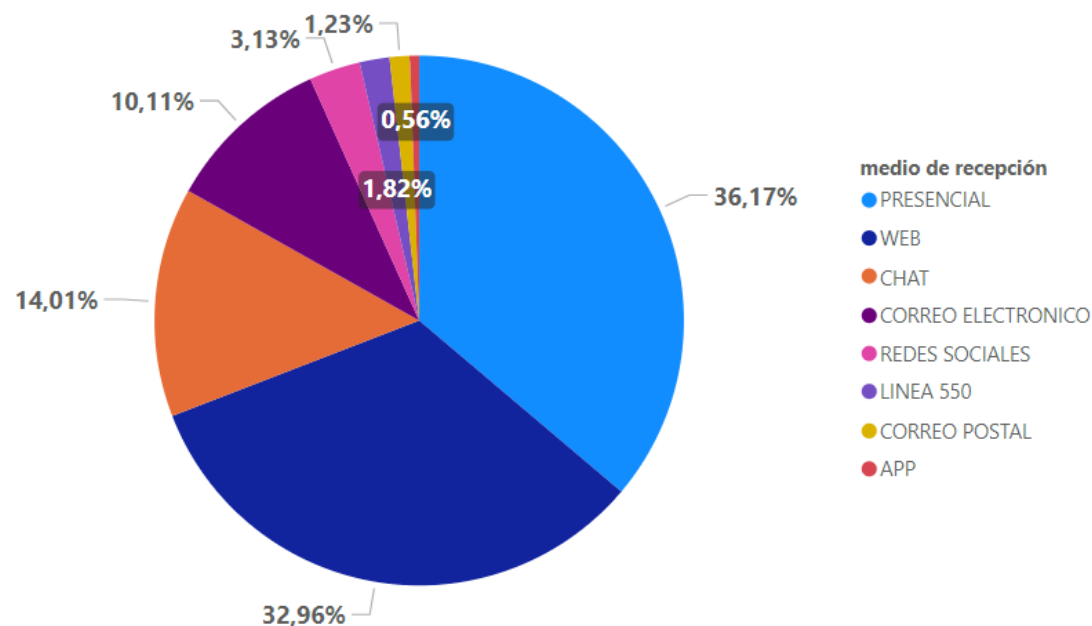
El **18.70%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **DAR Suroccidente**. El **46.71%** restante fueron asignadas a las demás Direcciones Ambientales Regionales.



DEP. PQRSDT	PQRSD - III	%
Dependencias Centrales	2.333	34,59%
DAR Sur Occidente	1.261	18,70%
DAR Centro Sur	704	10,44%
DAR Sur Oriente	674	9,99%
DAR Centro Norte	460	6,82%
DAR Norte	447	6,63%
DAR Pacifico Este	416	6,17%
DAR Brut	345	5,11%
DAR Pacifico Oeste	105	1,56%
<b>Total</b>	<b>6.745</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

## Medios de Recepción



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

## Medios de recepción de PQRSDT

MEDIO DE RECEPCION	PQRSD - III	%TG PQRSD - III
PRESENCIAL	2.440	36,17%
WEB	2.223	32,96%
CHAT	945	14,01%
CORREO ELECTRONICO	682	10,11%
REDES SOCIALES	211	3,13%
LINEA 550	123	1,82%
CORREO POSTAL	83	1,23%
APP	38	0,56%
<b>Total</b>	<b>6.745</b>	<b>100,00%</b>

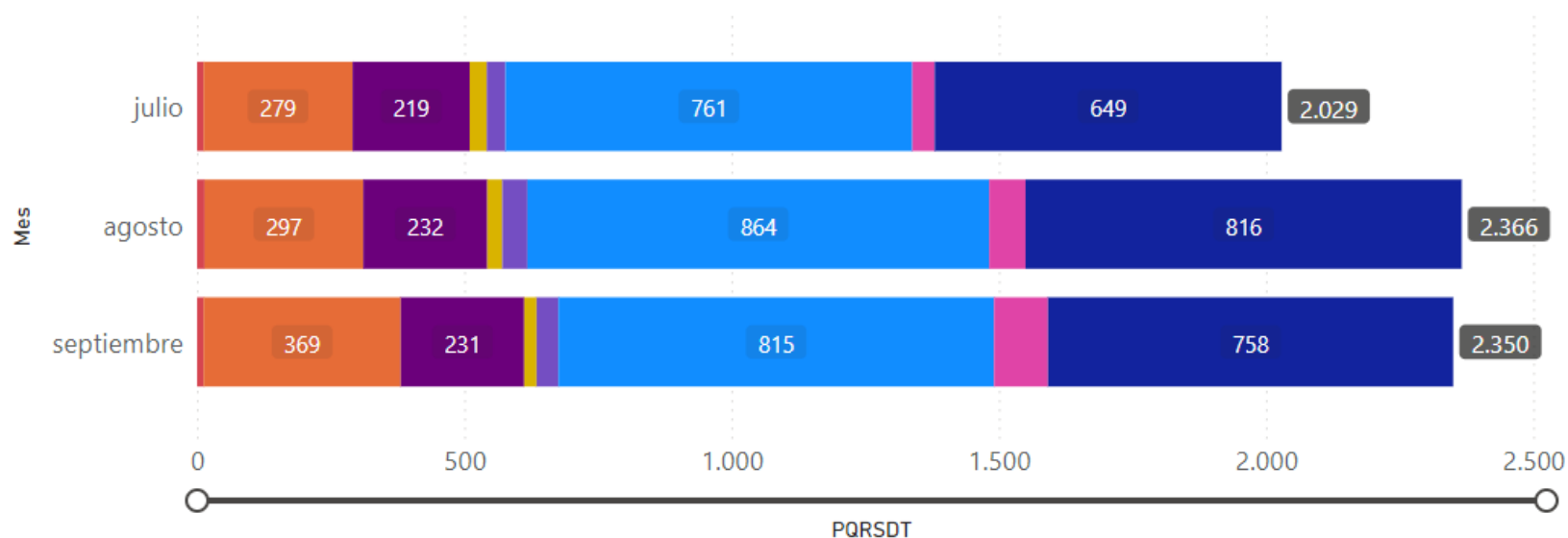
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

De acuerdo con los canales establecidos por la Corporación para la recepción de PQRSDT, el canal presencial concentró **durante el tercer trimestre del año un 36,17% (2,440)** de las solicitudes recibidas. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos **durante el trimestre** es la aplicación móvil con **un 0,56% (38)**.

## Medios de Recepción

PQRSDT por Mes y Medio de recepción

Medio de recepción ● APP ● CHAT ● CORREO ELECTRONICO ● CORREO POSTAL ● LINEA 550 ● PRESENCIAL ● REDES SOCIALES ● WEB



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 o requerimientos **durante el tercer trimestre de 2023**, seguido del canal virtual a través del formulario dispuesto en el portal web para radicar peticiones.

En cuanto a la radicación de trámites ambientales, el canal presencial sigue siendo el más utilizado por los usuarios para solicitar el inicio de una actuación ante la Corporación.



## Medios de Recepción

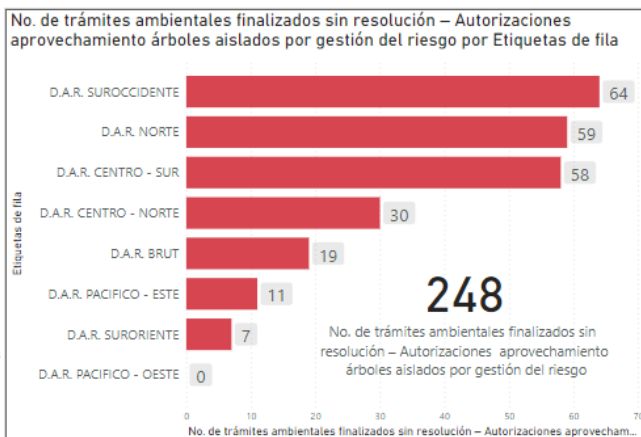
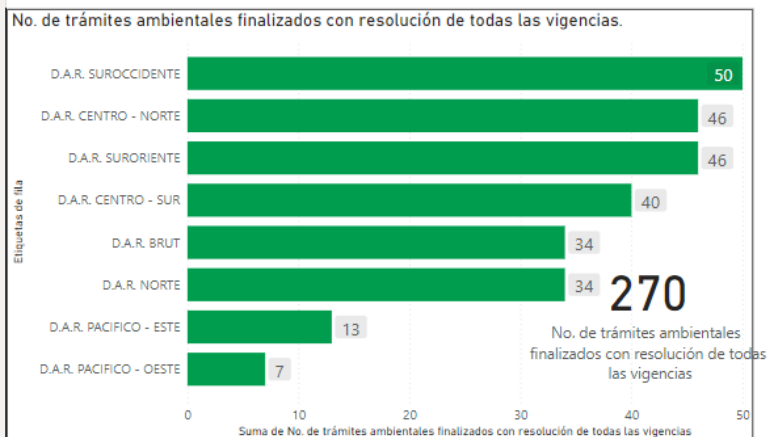
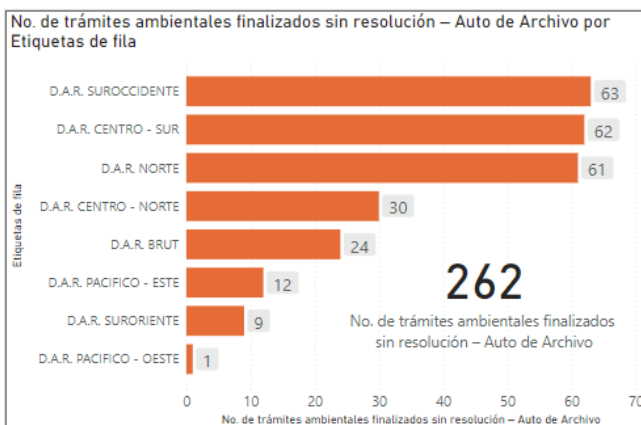
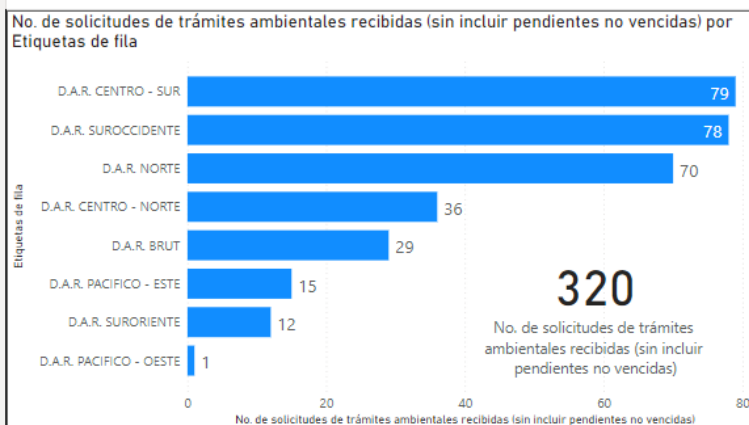
### Comportamiento de radicación de PQRSDT por medio de recepción

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 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	Elogios	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
PRESENCIAL	179	1.522	3		6		730	2.440
WEB	482	1.370	2	9	40	3	317	2.223
CHAT	1	944						945
CORREO ELECTRONICO	52	585					45	682
REDES SOCIALES	6	205						211
LINEA 550	123							123
CORREO POSTAL	11	58					14	83
APP	38							38
<b>Total</b>	<b>892</b>	<b>4.684</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>1.106</b>	<b>6.745</b>

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

## Gestión de PQRSDT



## Atención de trámites ambientales

Como se observa en las gráficas durante el **tercer trimestre** de 2023 se finalizaron con resolución **un total de 270** solicitudes de tramites ambientales, de las cuales la **Dirección Ambiental Regional Suroriente** logró el mayor volumen con **50** resoluciones representado en **18.52%**. Respecto a los trámites ambientales que fueron finalizados con auto de archivo, se tiene un total de **262 casos**, siendo la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** la que más los profirió con un total de **63** solicitudes que representan el **24.05%**. En cuanto a los derechos ambientales finalizados mediante oficio, relacionados con autorizaciones de aprovechamiento forestal de árboles aislados por gestión del riesgo, se finalizaron un total de **248** solicitudes, siendo la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** la que resolvió más casos con un total **64** representados en **25.81%**

## Gestión de PQRSDT



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

## PQRSDT por términos de atención

Las solicitudes habilitadas para ser gestionadas fueron **6,683**, el **40.55%** han sido finalizadas dentro del tiempo (**2,710**), **1,165** fueron finalizadas fuera del tiempo, **1,010** se encuentran pendientes vencidas y **1,573** se encuentran pendientes no vencidas que representan un **23.54%**.

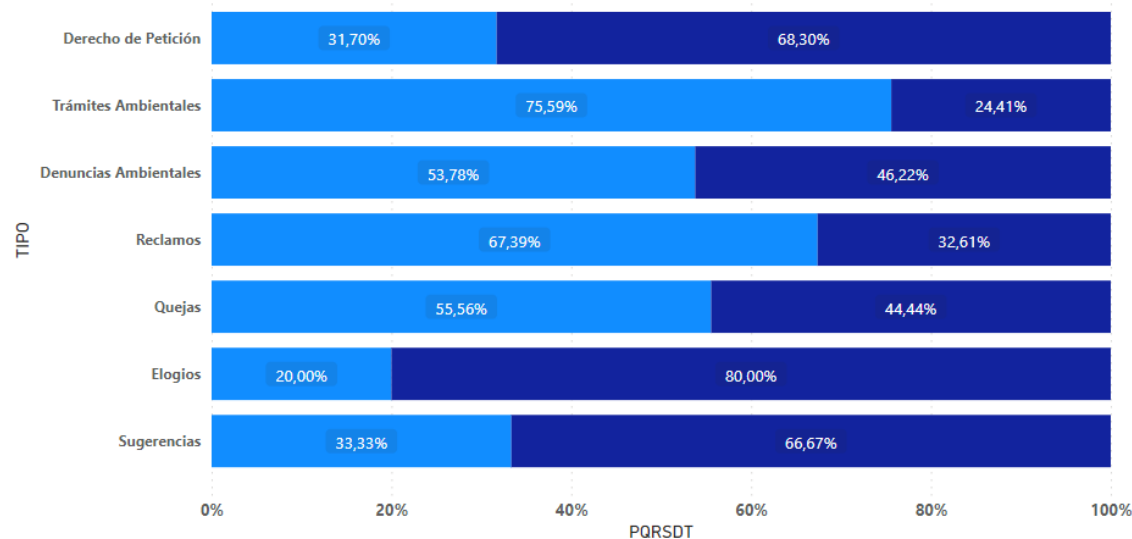
Es necesario informar que del total de las PQRSDT recibidas 6.745, **62** fueron anuladas por casos de duplicidad o errores en la radicación.

## Gestión de PQRSDT

# Estado de las PQRSDT

Del total de las **PQRSDT** habilitadas para gestionar (**6,683**), el **57.98%** de las mismas, han sido resueltas o solucionadas. Además, se encuentra que los **derechos de petición (4,633)** corresponden al **69,77%** de los casos resueltos o solucionados, dentro de los cuales se encuentra dos (2) peticiones de acceso a la información pública identificados con los radicados Nos. **617062023** y **692002023**, los cuales se encuentran resueltos por la CVC y no fueron trasladados a otras entidades, ni se les 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.

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



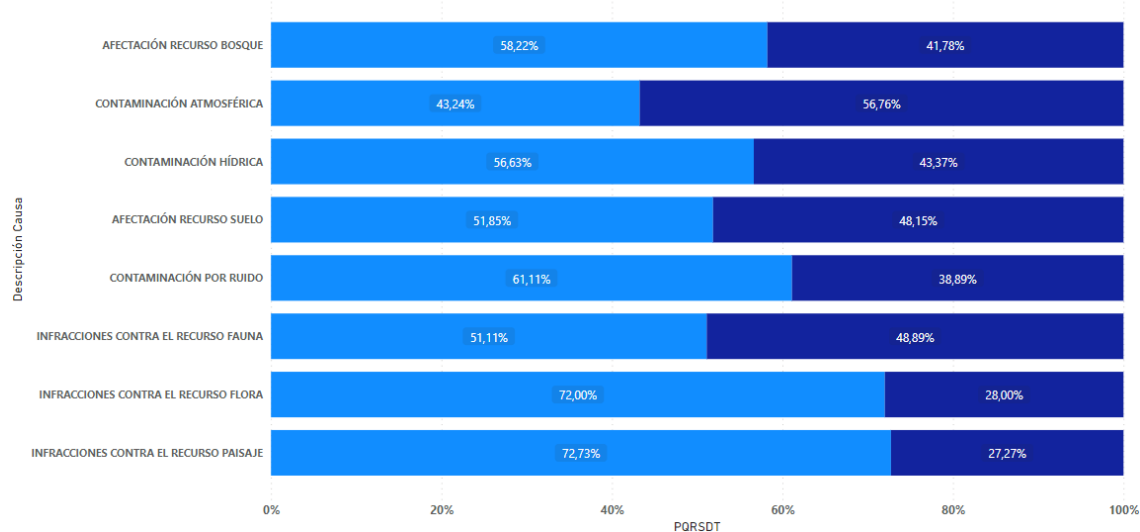
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

ESTADO CORTE TIPO	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición	1.478	22,12%	3.185	47,66%	<b>4.663</b>	<b>69,77%</b>
Trámites Ambientales	830	12,42%	268	4,01%	<b>1.098</b>	<b>16,43%</b>
Denuncias Ambientales	462	6,91%	397	5,94%	<b>859</b>	<b>12,85%</b>
Reclamos	31	0,46%	15	0,22%	<b>46</b>	<b>0,69%</b>
Quejas	5	0,07%	4	0,06%	<b>9</b>	<b>0,13%</b>
Elogios	1	0,01%	4	0,06%	<b>5</b>	<b>0,07%</b>
Sugerencias	1	0,01%	2	0,03%	<b>3</b>	<b>0,04%</b>
<b>Total</b>	<b>2.808</b>	<b>42,02%</b>	<b>3.875</b>	<b>57,98%</b>	<b>6.683</b>	<b>100,00%</b>

# Denuncias Ambientales

Durante el tercer trimestre se recibieron **859** denuncias ambientales correspondientes al **13.22%** del total de solicitudes recibidas en la Corporación. En este periodo, la denuncia ambiental por **afectación del recurso bosque** fue la más recibida y representa el **26.19%** del total de las denuncias recibidas, seguido de la denuncia por **contaminación atmosférica** con un **25,84%**.

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Descripción Causa	PQRSD - III	%TG PQRSD - III
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	225	26,19%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	222	25,84%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	196	22,82%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	81	9,43%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	54	6,29%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	45	5,24%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	25	2,91%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	11	1,28%
<b>Total</b>	<b>859</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

ESTADO CORTE Descripción Causa	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	PQRSD - III	%TG PQRSD - III	PQRSD - III	%TG PQRSD - III	PQRSD - III	%TG PQRSD - III
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	131	15,25%	94	10,94%	225	26,19%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	96	11,18%	126	14,67%	222	25,84%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	111	12,92%	85	9,90%	196	22,82%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	42	4,89%	39	4,54%	81	9,43%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	33	3,84%	21	2,44%	54	6,29%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	23	2,68%	22	2,56%	45	5,24%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	18	2,10%	7	0,81%	25	2,91%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	8	0,93%	3	0,35%	11	1,28%
<b>Total</b>	<b>462</b>	<b>53,78%</b>	<b>397</b>	<b>46,22%</b>	<b>859</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

## Conclusiones

- El canal más empleado para la radicación de PQRSDT por parte de los ciudadanos es el **presencial** con un 36.17%.
- El mes en el que más se presentaron solicitudes de PQRSDT durante el tercer trimestre corresponde al mes de agosto representado **36.59%** del total de solicitudes presentadas.
- De las **6,683** de PQRSDT recibidas y radicadas, el **57.98%** se encuentran solucionadas o resueltas.
- Se presentó un incremento del **2.59%** en la recepción de solicitudes durante el **tercer** trimestre del año 2023, respecto al **segundo** trimestre del año 2023.
- La DAR **Suroccidente** es la DAR a la que más le fueron asignados PQRSDT en un **18.70%** del total de las recibidas. Por otro lado, se identificó que es la DAR con la mayor concentración de denuncias ambientales.
- Durante el **tercer trimestre** de 2023 se recibieron, a través de los distintos canales de atención al ciudadano, un total de **859** denuncias por afectación a los recursos naturales. Las situaciones más denunciadas están relacionadas con **contaminación atmosférica** y **afectación contra el recurso bosque** representadas en un **52.03%** del total de denuncias ambientales recibidas. Del total de denuncias recibidas se tienen atendidas **397** y en proceso **462**.
- Para el **tercer trimestre** de 2023, se trasladaron a otras entidades públicas un total de **31** solicitudes correspondientes a Derechos de Petición.

## Recomendaciones

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

- Realizar un continuo monitoreo desde el Sistema de Gestión Documental a los derechos de petición de información (acceso a información pública), teniendo en cuenta estándares de contenido y oportunidad de las respuestas de acuerdo con la normatividad vigente.
  - Continuar con el respectivo seguimiento, tanto a las Direcciones Ambientales Regionales, como a las dependencias que integran administrativamente la Entidad a nivel central, a través del Sistema de Gestión Documental - Aplicativo ARQ Utilities, con miras a verificar que la gestión en la atención de los PQRSDT se cumpla dentro de los términos legales para cada tipo de petición o trámite ambiental.
- Propender por los usuarios internos de la Corporación, a atender oportunamente los radicados pendientes no vencidos y gestionar con la prioridad que amerita, los radicados vencidos.
  - Desarrollar las actividades previstas en el Plan Institucional de Capacitación-PIC 2023, sobre capacitación y sensibilización con miras al desarrollo de competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano.
  - Continuar incentivando a los servidores públicos sobre el manejo adecuado del Aplicativo de Gestión Documental ARQ Utilities, con el objeto de que las actuaciones surtidas se encuentren registradas debidamente y garanticen la trazabilidad y el monitoreo.
  - 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**

