



Informe de Gestión de PQRSDT

Cuarto Trimestre de 2023



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 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 octubre del 2023 y el 31 de diciembre 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 **Cuarto Trimestre** de 2023 en materia de PQRSDT.



Recepción de PQRSDT

PQRSDT recibidas en el trimestre

Durante el periodo comprendido desde el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2023 fueron recibidas en la Corporación un total de **5,800** peticiones, distribuidas así: **4,028** derechos de petición, **1,056** trámites ambientales, **650** denuncias ambientales, **43** reclamos, **12** Quejas, **11** sugerencias. Del total de derechos de petición radicados, **47** fueron trasladados a otras entidades por competencia. Cabe mencionar que dentro de la recepción de tramites, se registraron **44** radicados que presentaron inconsistencias por duplicidad o errores en su registro. El reporte es generado con corte al 31 de diciembre 2023 y tiene como fuente, el sistema de gestión documental ARQUtilities Bussines Suite.

1.056
Trámites ambientales
18,21 %
Porcentaje

4.028
Derechos de petición
69,45 %
Porcentaje

650
Denuncias ambientales
11,21 %
Porcentaje

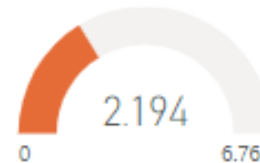


11
Sugerencias
0,19 %
Porcentaje

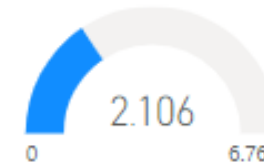
43
Reclamos
0,74 %
Porcentaje

12
Quejas
0,21 %
Porcentaje

Octubre



Noviembre



Diciembre



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

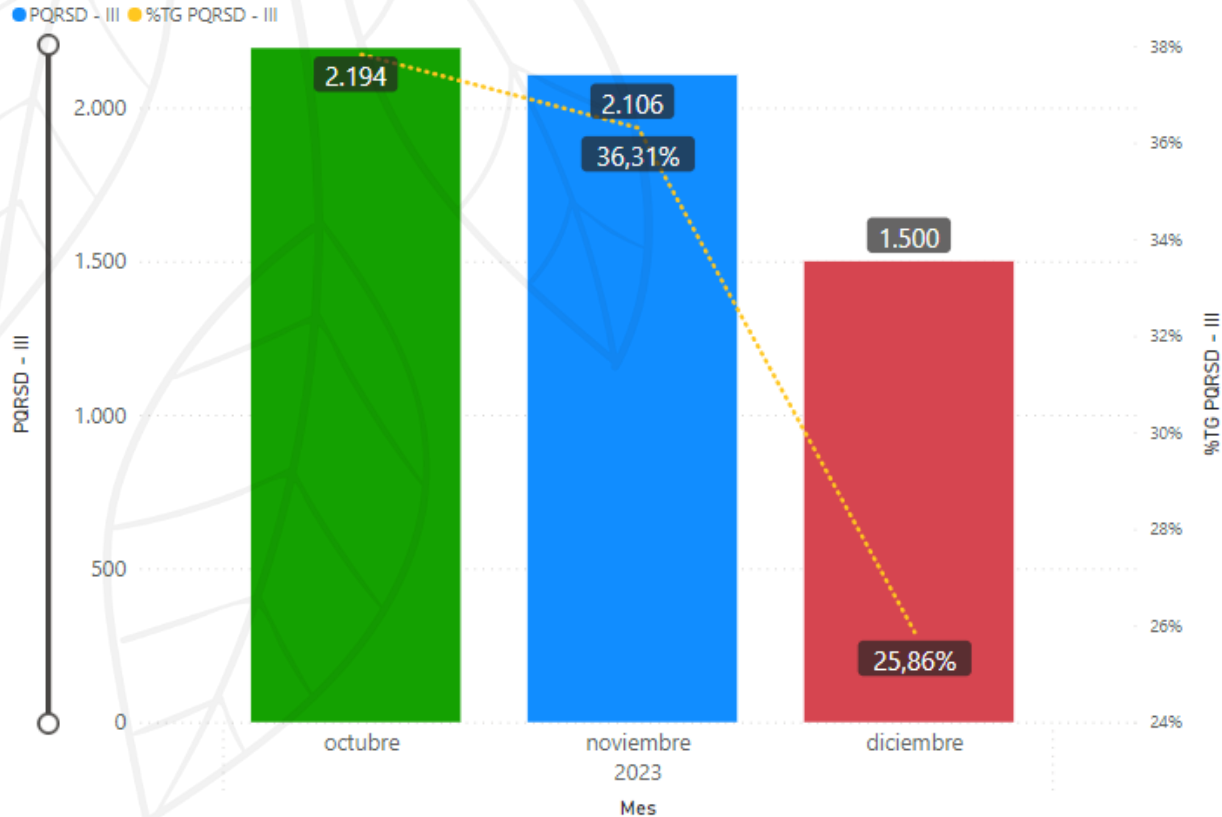
Relación de PQRSDT recibidas por mes





Recepción de PQRSDT

Total PQRSDT recibidas por modalidad de solicitud de requerimiento



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

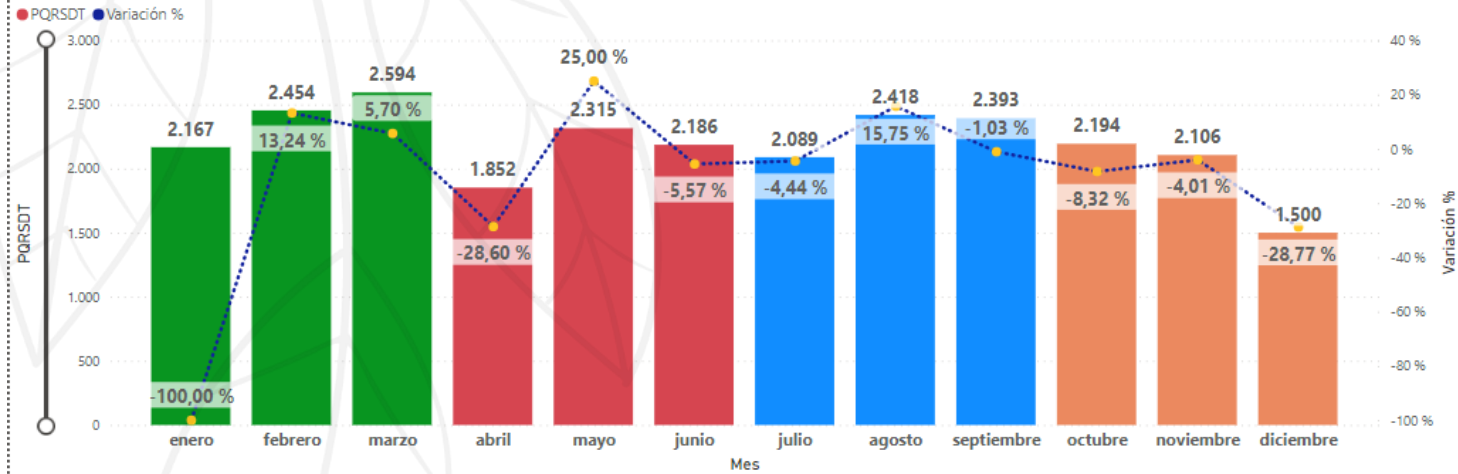
Comparativo mes a mes

Durante el **cuarto trimestre** de 2023, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **octubre**, pues fueron recibidos **2,194** requerimientos, correspondientes al **37.83%** del total de peticiones; seguido por **noviembre**, mes en el que se recibieron **2,106** equivalentes al **36.31%** y finalmente, **1,500** peticiones que representan el **25,86%** restante.

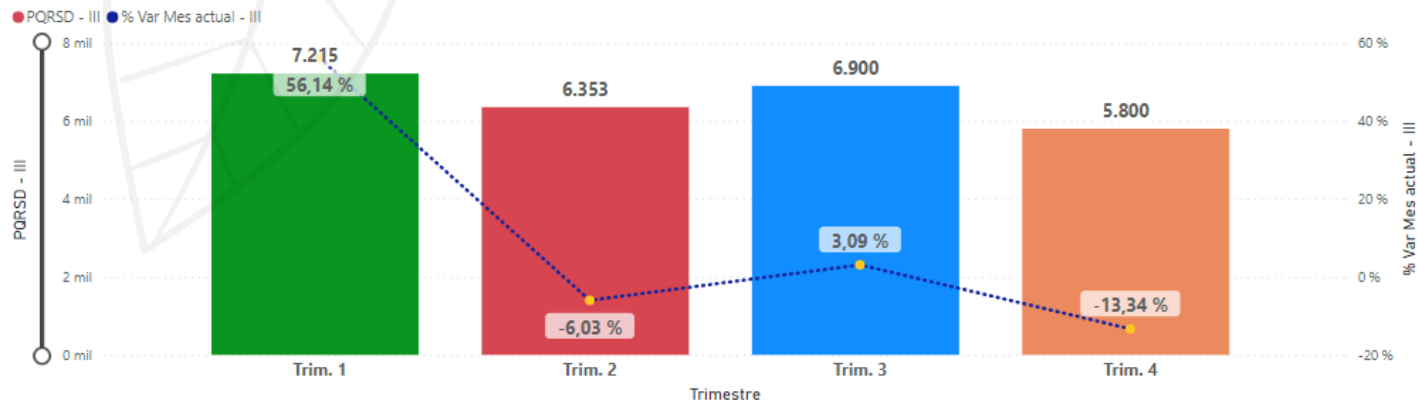


Recepción de PQRSDT

Comparación mensual



Comparación Trimestral



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Análisis comparativo trimestre a trimestre

Comparando el cuarto trimestre del 2023 se observa que hay una disminución en la recepción de PQRSDT frente al tercer 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 diciembre fue el mes que menos peticiones se recibieron durante el cuarto trimestre.

Se presentó una disminución del 13.34% frente el segundo trimestre en la recepción de solicitudes.



Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca
#MÁS Cercado la Gente



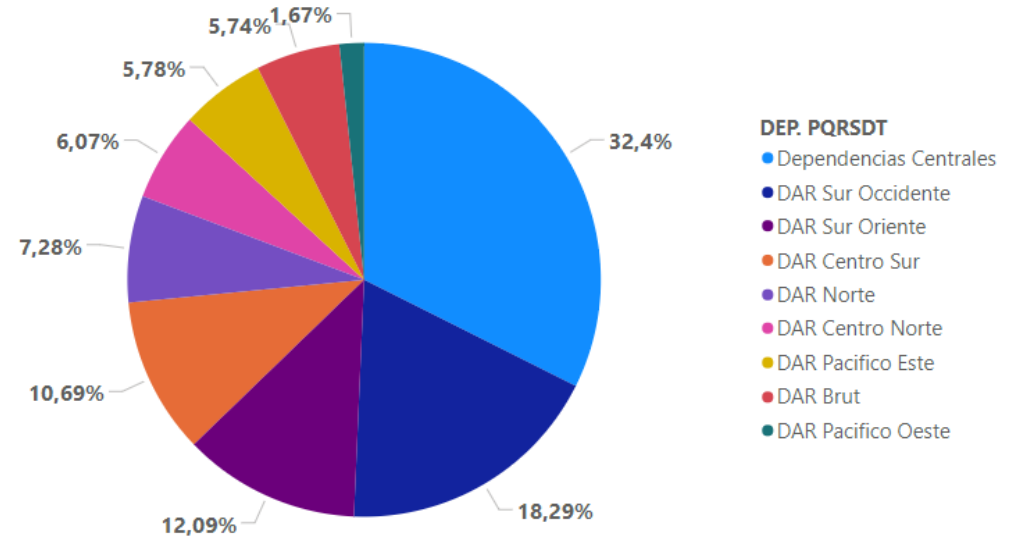
Recepción de PQRSDT

Asignación de PQRSDT a dependencias

El **32.40%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de dependencias centrales **durante el cuarto trimestre de 2023.**

El **18.29%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **DAR Suroccidente**. El **49.31%** restante fueron asignadas a las demás Direcciones Ambientales Regionales.

PQRSDT por dirección ambiental



Dependencias	Cantidad	%
Dependencias Centrales	1.879	32,40%
DAR Sur Occidente	1.061	18,29%
DAR Sur Oriente	701	12,09%
DAR Centro Sur	620	10,69%
DAR Norte	422	7,28%
DAR Centro Norte	352	6,07%
DAR Pacifico Este	335	5,78%
DAR Brut	333	5,74%
DAR Pacifico Oeste	97	1,67%
Total	5.800	100,00%

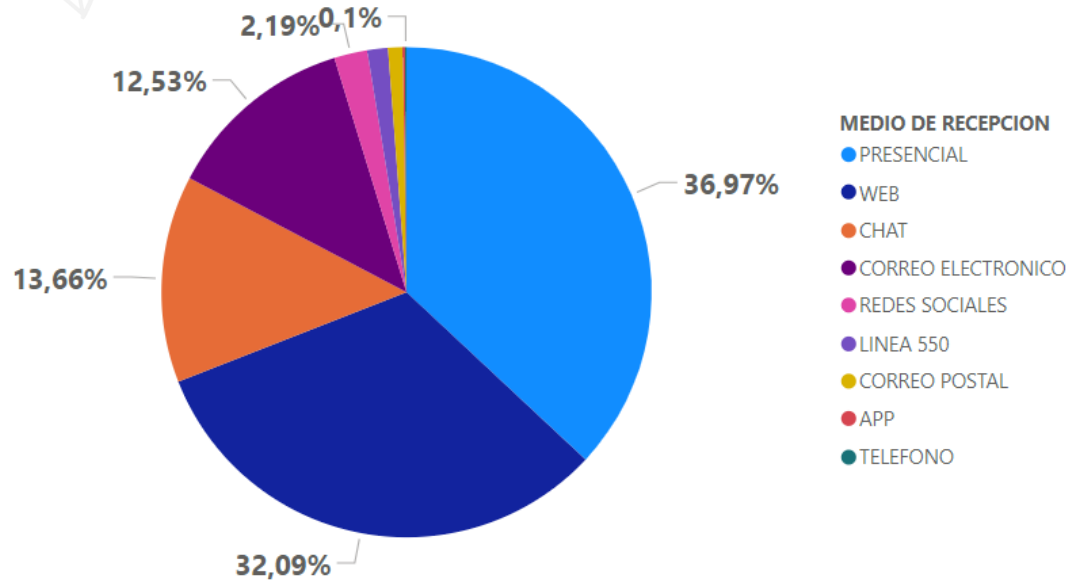
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite





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 cuarto trimestre del año un 36,97% (2,144)** de las solicitudes recibidas. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos **durante el cuarto trimestre** es el telefónico con **un 0,10% (6)**.

Medios de recepción de PQRSDT

MEDIO DE RECEPCION	Cantidad	%
PRESENCIAL	2.144	36,97%
WEB	1.861	32,09%
CHAT	792	13,66%
CORREO ELECTRONICO	727	12,53%
REDES SOCIALES	127	2,19%
LINEA 550	79	1,36%
CORREO POSTAL	56	0,97%
APP	8	0,14%
TELEFONO	6	0,10%
Total	5.800	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

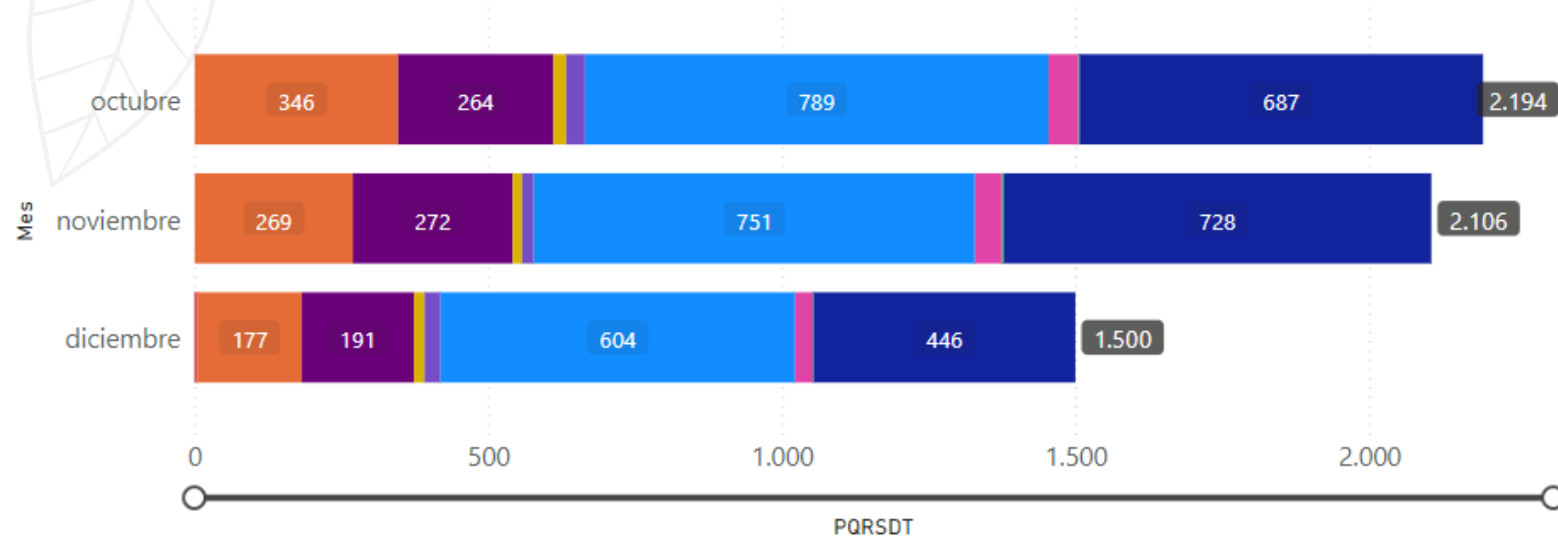
#MÁS Cercado la Gente



Medios de Recepción

PQRSDT por Mes y Medio de recepción

Medio de recepción ● APP ● CHAT ● CORREO ELECTRONICO ● CORREO POSTAL ● LINEA 550 ● PRESENCIAL ● REDES SOCIALES ● TELEFONO ● 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 cuarto 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 la radicación de PQRSDT por medio de recepción

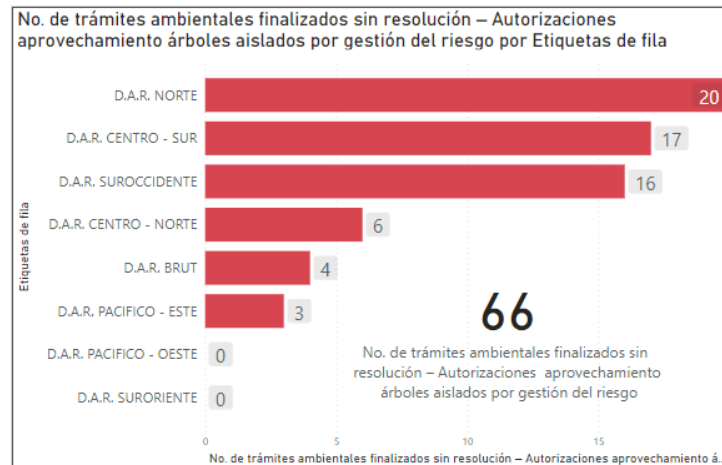
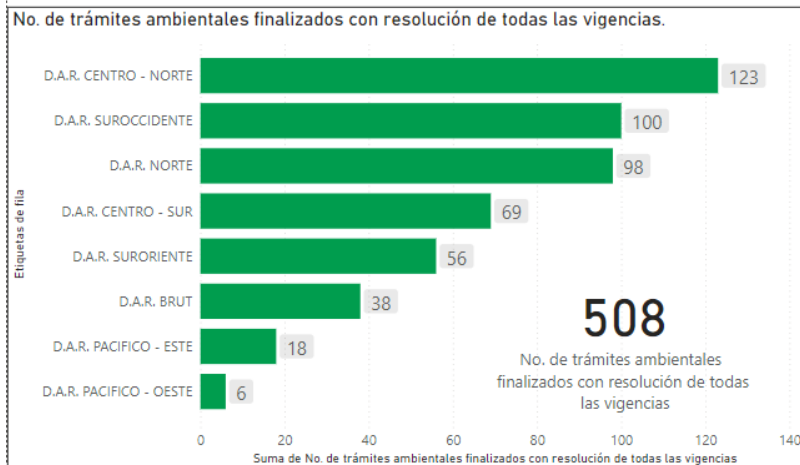
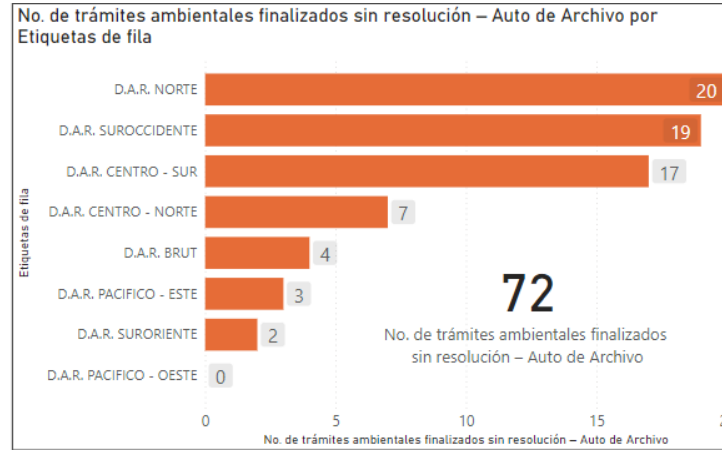
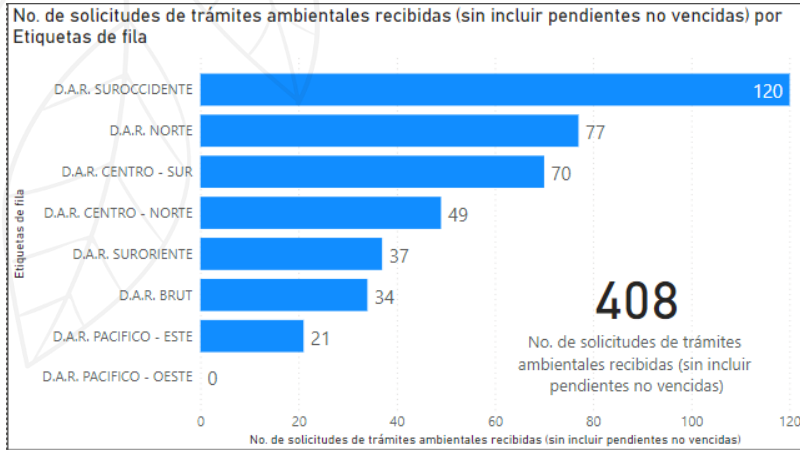
En la siguiente tabla se muestra el comportamiento en la recepción de PQRSDT con respecto a los canales habilitados por la Corporación para tal fin. Como se aprecia, el medio de recepción de denuncias ambientales más utilizado es a través de la web, para los derechos de petición, el presencial, para 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	101	1.328		14		701	2.144
WEB	404	1.109	12	26	11	299	1.861
CHAT	1	791					792
CORREO ELECTRONICO	43	632		3		49	727
REDES SOCIALES	5	122					127
LINEA 550	79						79
CORREO POSTAL	6	44				6	56
APP	8						8
TELEFONO	3	2				1	6
Total	650	4.028	12	43	11	1.056	5.800

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



Gestión de PQRSDT



Atención de trámites ambientales

Como se observa en las gráficas durante el **cuarto trimestre** de 2023 se finalizaron con resolución **un total de 508** solicitudes de tramites ambientales, de las cuales la **Dirección Ambiental Regional Centro Norte** logró el mayor volumen con **123** resoluciones representado en **24.21%**. Respecto a los trámites ambientales que fueron finalizados con auto de archivo, se tiene un total de **72 casos**, siendo la **Dirección Ambiental Regional Norte** la que más los profirió con un total de **20** solicitudes que representan el **27.78%**. 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 **66** solicitudes, siendo la **Dirección Ambiental Regional Norte** la que resolvió más casos con un total **20** representados en **27.78%**.





Gestión de PQRSDT

PQRSDT por términos de atención

Las solicitudes habilitadas para ser gestionadas fueron **5,756**, el **38.34%** han sido finalizadas dentro del tiempo (**2,207**), **969** fueron finalizadas fuera del tiempo, **1,156** se encuentran pendientes vencidas y **1,424** se encuentran pendientes no vencidas que representan un **21.66%**.

Es necesario informar que del total de las PQRSDT recibidas **5,800**, **44** fueron anuladas por casos de duplicidad o errores en la radicación.



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

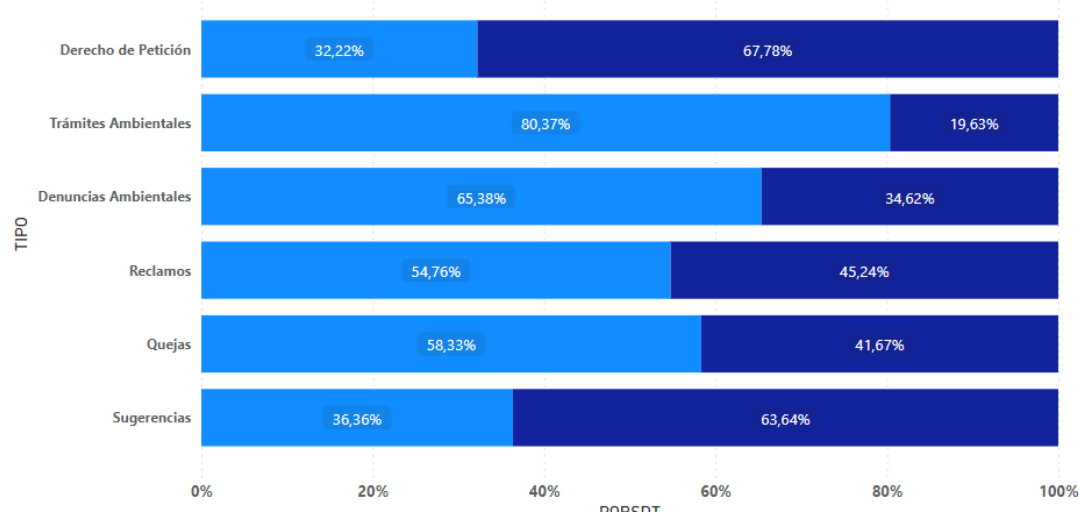


Gestión de PQRSDT

Estado de las PQRSDT

Del total de las **PQRSDT** habilitadas para gestionar (**5,756**), el **55.18%** de las mismas, han sido resueltas o solucionadas. Además, se encuentra que los **derechos de petición (4,010)** corresponden al **47,22%** de los casos resueltos o solucionados, dentro de los cuales se encuentra una (**1**) petición de acceso a la información pública identificado con el radicado No. 1111392023, el cual se encuentra en proceso por la CVC y no ha sido trasladado 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.

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

ESTADO CORTE TIPO	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición	1.292	22,45%	2.718	47,22%	4.010	69,67%
Trámites Ambientales	831	14,44%	203	3,53%	1.034	17,96%
Denuncias Ambientales	423	7,35%	224	3,89%	647	11,24%
Reclamos	23	0,40%	19	0,33%	42	0,73%
Quejas	7	0,12%	5	0,09%	12	0,21%
Sugerencias	4	0,07%	7	0,12%	11	0,19%
Total	2.580	44,82%	3.176	55,18%	5.756	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca

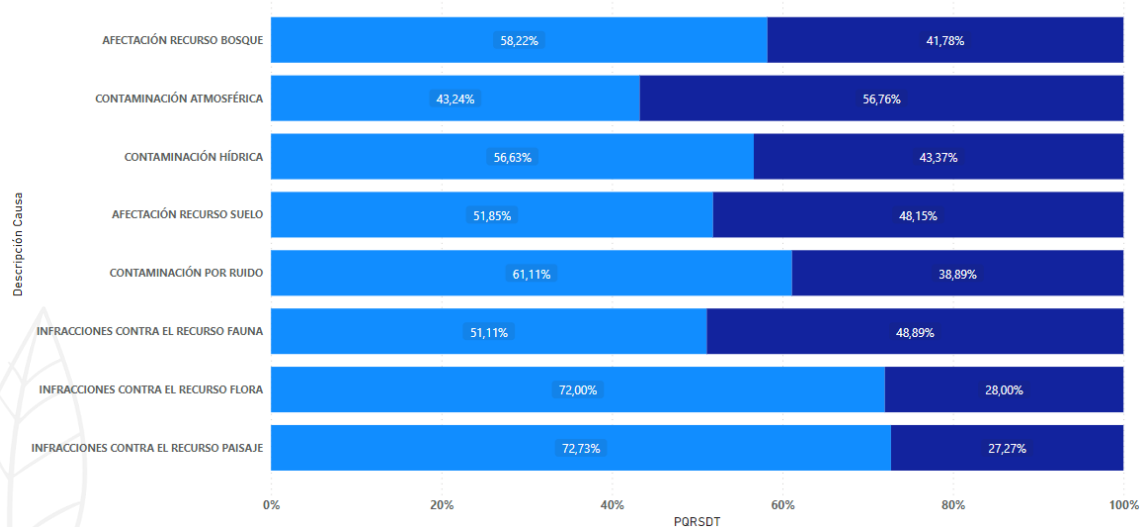
#MÁS Cercade la Gente



Denuncias Ambientales

Durante el cuarto trimestre se recibieron **647** denuncias ambientales correspondientes al **11.24%** del total de solicitudes recibidas en la Corporación. En este periodo, la denuncia ambiental por **contaminación atmosférica** fue la más recibida y representa el **31.99% del total de las denuncias recibidas**, seguido de la **denuncia por contaminación hídrica** con un **26.43%**.

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Termino	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
Descripción Causa	PQRSDT	%	PQRSDT	%	PQRSDT	%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	146	22,57%	61	9,43%	207	31,99%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	107	16,54%	64	9,89%	171	26,43%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	79	12,21%	34	5,26%	113	17,47%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	43	6,65%	17	2,63%	60	9,27%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	26	4,02%	25	3,86%	51	7,88%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	10	1,55%	7	1,08%	17	2,63%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	5	0,77%	9	1,39%	14	2,16%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	7	1,08%	7	1,08%	14	2,16%
Total	423	65,38%	224	34,62%	647	100,00%



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 37.13%.
- El mes en el que más se presentaron solicitudes de PQRSDT durante el cuarto trimestre corresponde al mes de octubre representado **37.89%** del total de solicitudes presentadas.
- De las **5,756** de PQRSDT recibidas y radicadas, el **55.18%** se encuentran solucionadas o resueltas. Se presentó una disminución del **2.59%** en la recepción de solicitudes durante el **cuarto** trimestre del año 2023, respecto al **tercer** trimestre del año 2023.
- La DAR **Suroccidente** es la DAR a la que más le fueron asignados PQRSDT en un **18.38%** del total de las recibidas. Por otro lado, se identificó que es la DAR con la mayor concentración de denuncias ambientales.
- Durante el **cuarto trimestre** de 2023 se recibieron, a través de los distintos canales de atención al ciudadano, un total de **423** denuncias por afectación a los recursos naturales. Las situaciones más denunciadas están relacionadas con **contaminación atmosférica** y **contaminación al recurso hídrico** representadas en un **58.42%** del total de denuncias ambientales recibidas. Del total de denuncias recibidas se tienen atendidas **224** y en proceso **423**.
- Para el **cuarto trimestre** de 2023, se trasladaron a otras entidades públicas un total de **47** 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 actividades de 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



Escanea el
código QR

