

Informe de Gestión de PQRSDT Primer 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 enero y el 31 de marzo 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 Primer Trimestre de 2022 en materia de PQRSDT.

#MásCercaDeLaGente



Términos clave

Derecho de petición: Es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, por el cual establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas y privadas por motivos de interés general o particular, con el fin de obtener una pronta resolución

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la comunicación de un usuario a la Autoridad Ambiental en la cual informa unos hechos que son considerados infracciones ambientales: Por vulnerar la normatividad ambiental o por generar un daño ambiental. (ley 1333 de 2019)

Trámites ambientales: Son las solicitudes presentadas por las personas a la autoridad ambiental para usar y aprovechar los recursos naturales renovables o para cumplir con requisitos de la normatividad ambiental.

DAR: Dirección Ambiental Regional

ARQ Utilities Bussines Suite: Herramienta tecnológica del sistema de gestión documental de la Corporación.

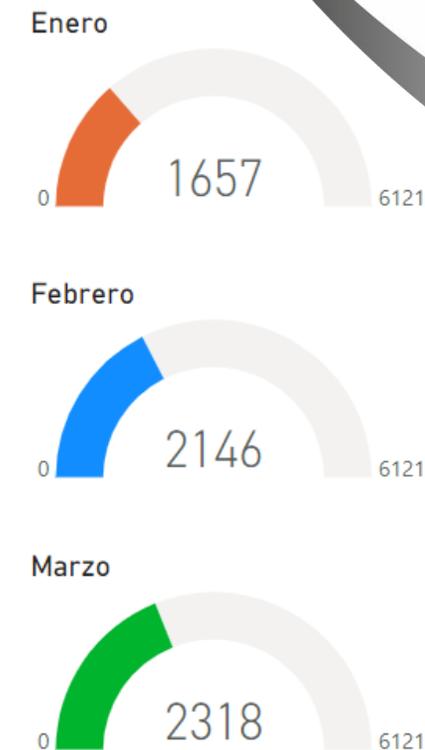
PQRSDT recibidas en el trimestre

Recepción
de PQRSDT



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

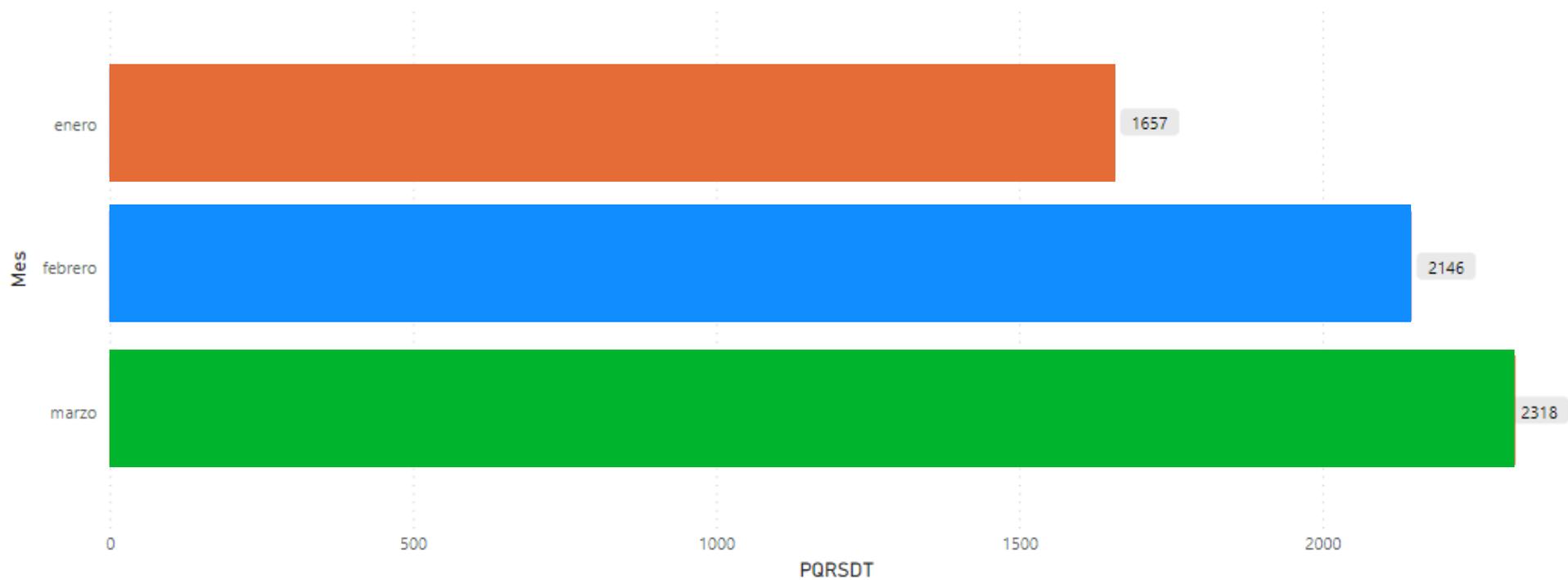
Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2022 fueron recibidas en la Corporación un total de 6.121 peticiones, distribuidas así: 4.481 solicitudes de derechos de petición, 1.148 trámites ambientales, 429 denuncios ambientales, 49 reclamos, 4 sugerencias y 3 elogios.



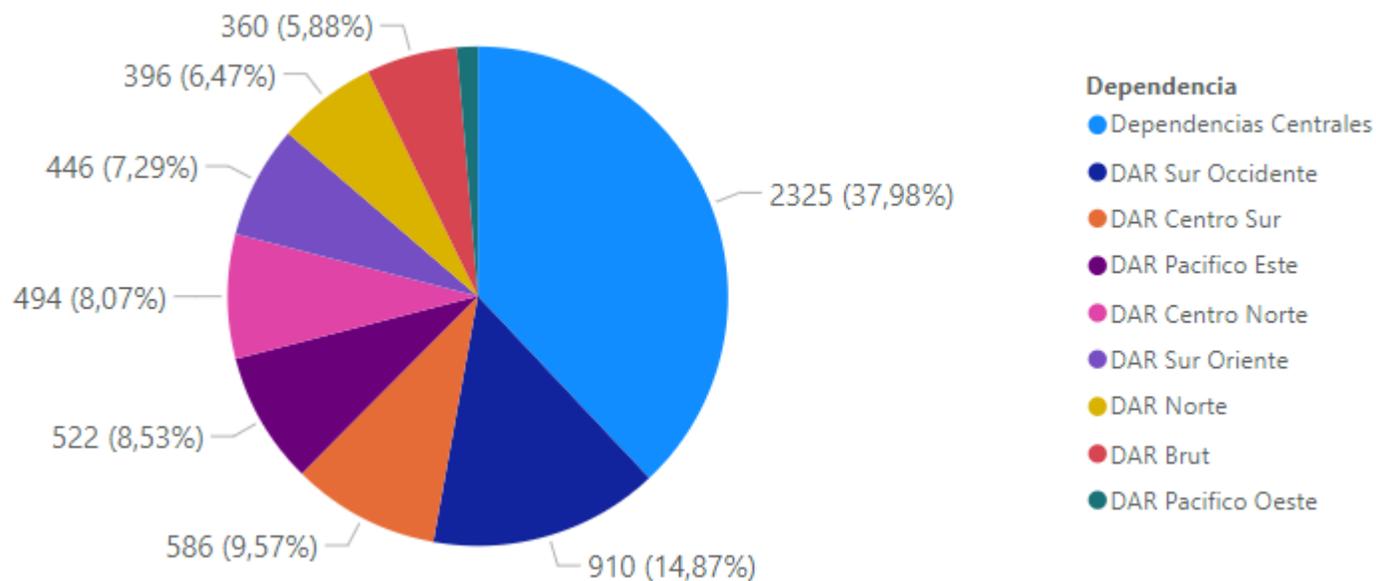
Relación de PQRSDT
recibidas por mes

Comparativo mes a mes

Durante el primer trimestre de 2022, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de marzo, en donde fueron recibidos (2.318) requerimientos, correspondientes al 37,87% del total de peticiones, seguido por febrero que agrupó un 35,06% (2.146) y luego enero con el 27,0% (1657) restante.



Asignación de PQRSDT a dependencias

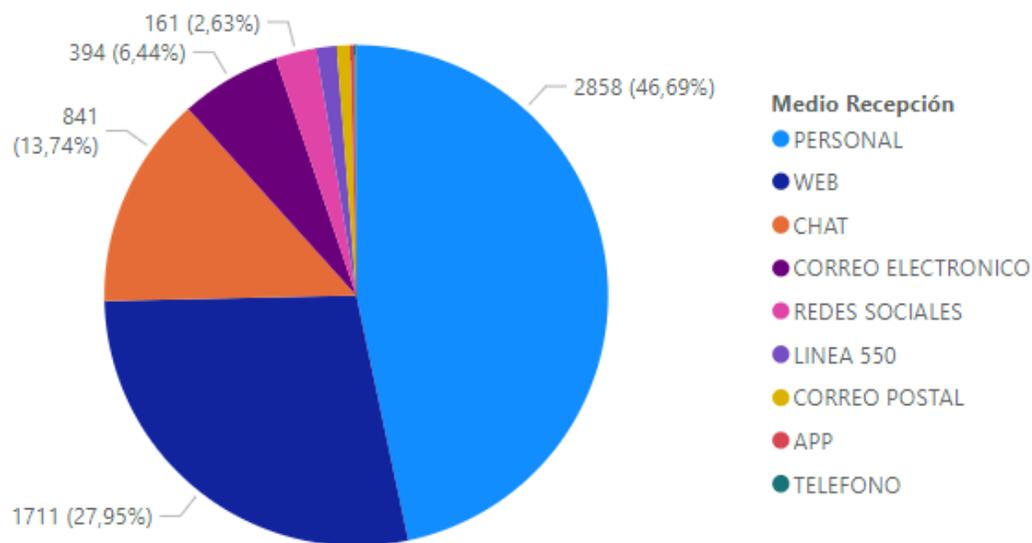


Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

El **37.98%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas y tramitadas por el conjunto de dependencias centrales.

El **14.87%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas y tramitadas por la DAR Suroccidente. El **47.15%** restante fueron atendidas por las demás Direcciones Ambientales Regionales.

Medios de recepción de PQRSDT



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medio Recepción	Cantidad	%
PERSONAL	2858	46,69%
WEB	1711	27,95%
CHAT	841	13,74%
CORREO ELECTRONICO	394	6,44%
REDES SOCIALES	161	2,63%
LINEA 550	80	1,31%
CORREO POSTAL	53	0,87%
APP	16	0,26%
TELEFONO	7	0,11%
Total	6121	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

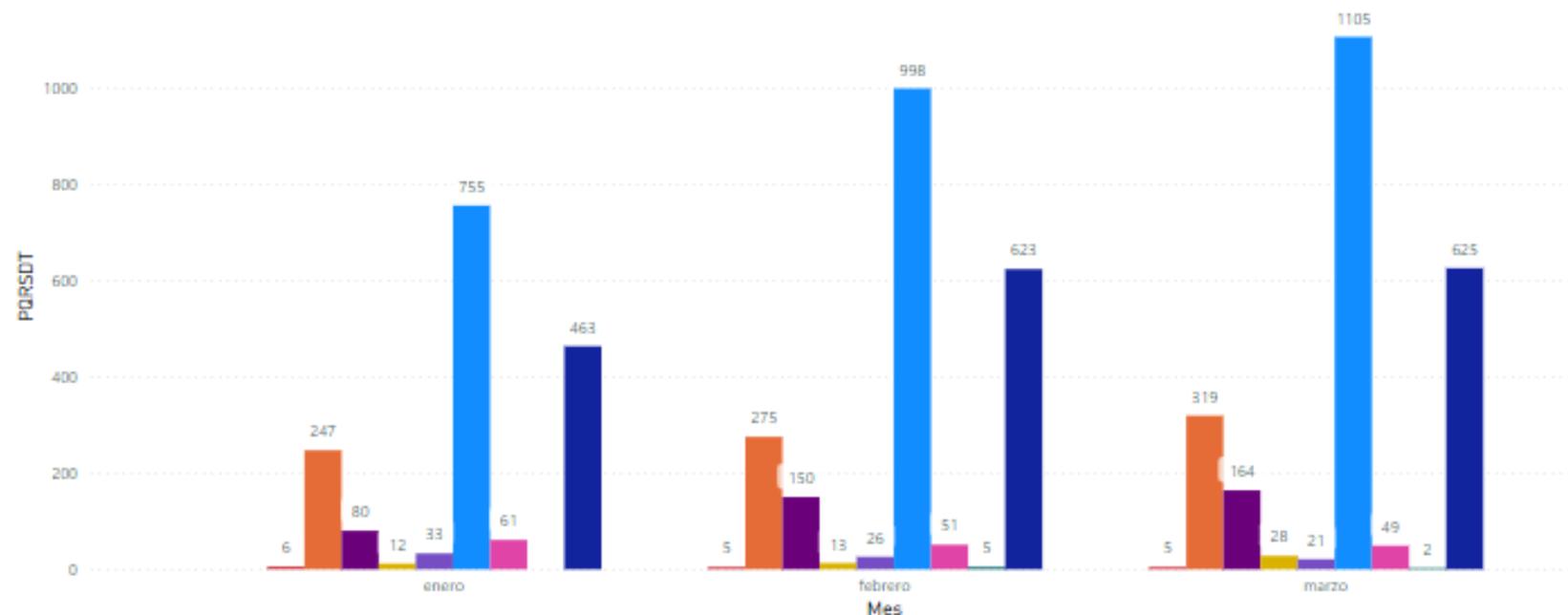
De acuerdo con los canales de atención establecidos por la Corporación para la recepción de PQRSDT, el canal presencial concentró un 46,69% (2858) de las solicitudes recibidas y el canal menos empleado por los ciudadanos, es el telefónico con un 0,11% (7).

PQRSDT por medio de recepción

La siguiente 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 seguido del canal virtual (formulario dispuesto en el portal Web para radicar las PQRSDT).

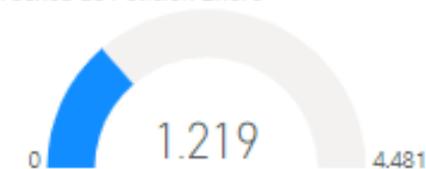
PQRSDT por Mes y DESCRIPCION MEDIO RECEPCION

DESCRIPCION MEDIO RECEPCION ● APP ● CHAT ● CORREO ELECTRONICO ● CORREO POSTAL ● LINEA 550 ● PERSONAL ● REDES SOCIALES ● TELEFONO ● WEB



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Derechos de Petición Enero



Derechos de Petición Febrero



Derechos de Petición Marzo



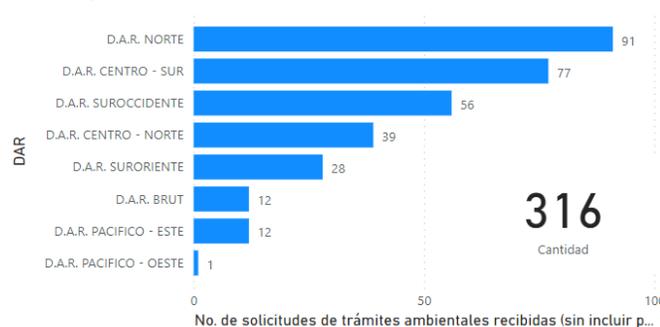
Comportamiento de radicación de PQRSDT por medio de recepción

DESCRIPCION MEDIO RECEPCION	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
PERSONAL	127	1978	2	8		743	2858
WEB	194	1093	7	41	4	372	1711
CHAT		840				1	841
CORREO ELECTRONICO	14	367	1			12	394
REDES SOCIALES	5	156					161
LINEA 550	71	2				7	80
CORREO POSTAL	1	42				10	53
APP	15					1	16
TELEFONO	2	3				2	7
Total	429	4481	10	49	4	1148	6121

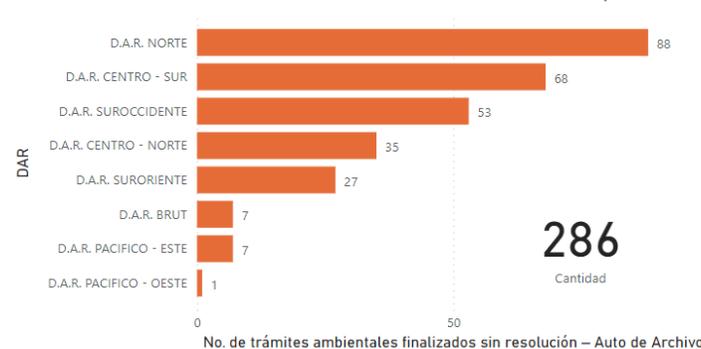
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Atención de trámites ambientales

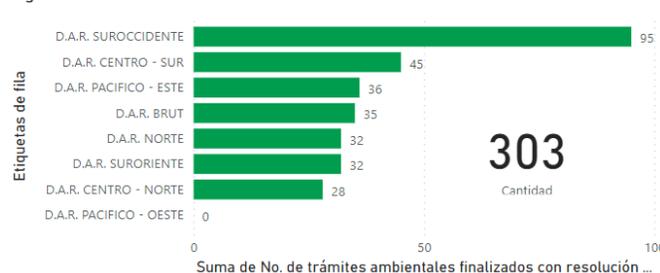
No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas) por DAR



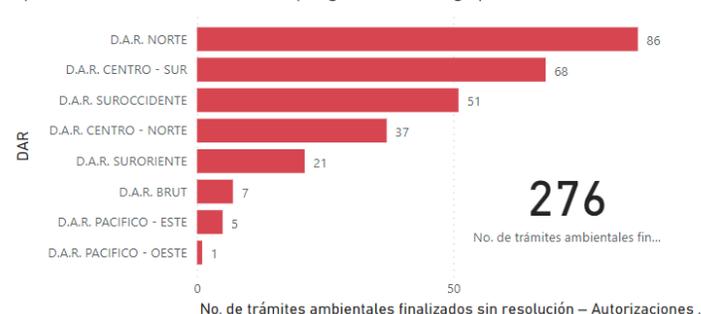
No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo por DAR



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 la tabla, durante el primer trimestre de 2022 se finalizaron con resolución **un total de 303 tramites ambientales**, incluyendo todas las vigencias, de las cuales la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** logró el mayor volumen con 95 resoluciones representada en 31.35%. Respecto a los trámites ambientales que fueron finalizados con auto de archivo, tenemos un total de **286 casos, siendo la DAR NORTE** la de mayor productividad con un total de 88 solicitudes que representan el 30,77%. 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 276 solicitudes, siendo la **Dirección Ambiental Regional Norte** la que resolvió más casos con un total 86 representados en 31,86%

PQRSDT por términos de atención



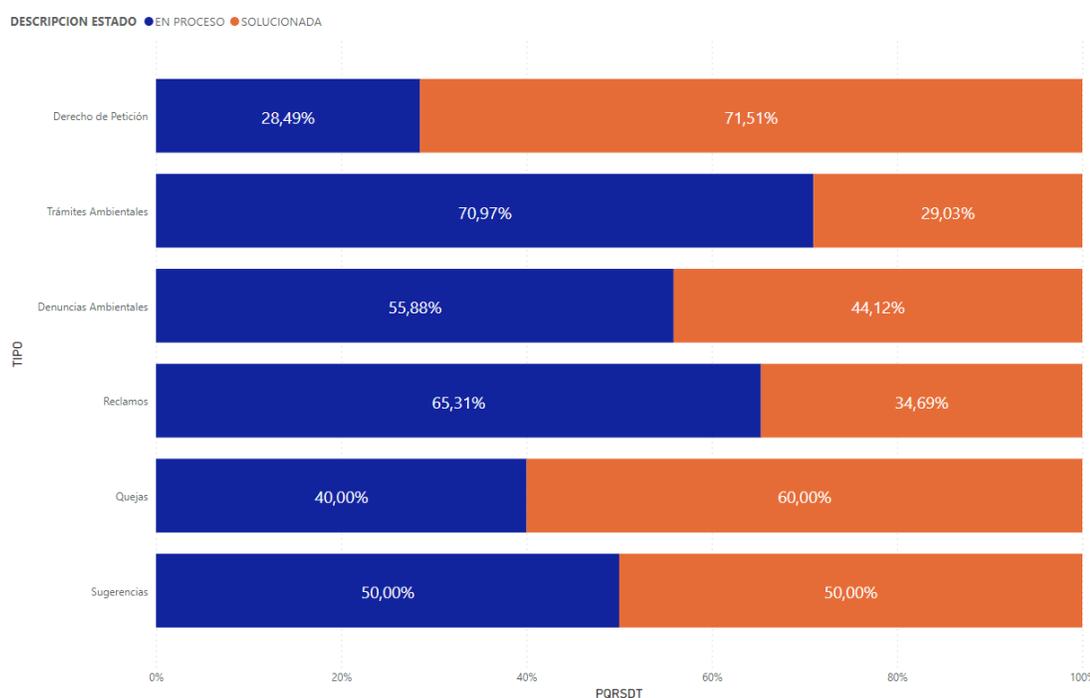
Del total de las solicitudes recibidas (6.121), el 51.97% han sido finalizadas dentro del tiempo (3181), seguido de las pendientes no vencidas (2057) que representan un 33,61%.

Es necesario informar que de los 6121 PQRSDT radicados, 51 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 (6.070), el 61.38% de las mismas han sido solucionadas. Se encuentra que los derechos de petición corresponden al 52.53% de los casos solucionados.



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

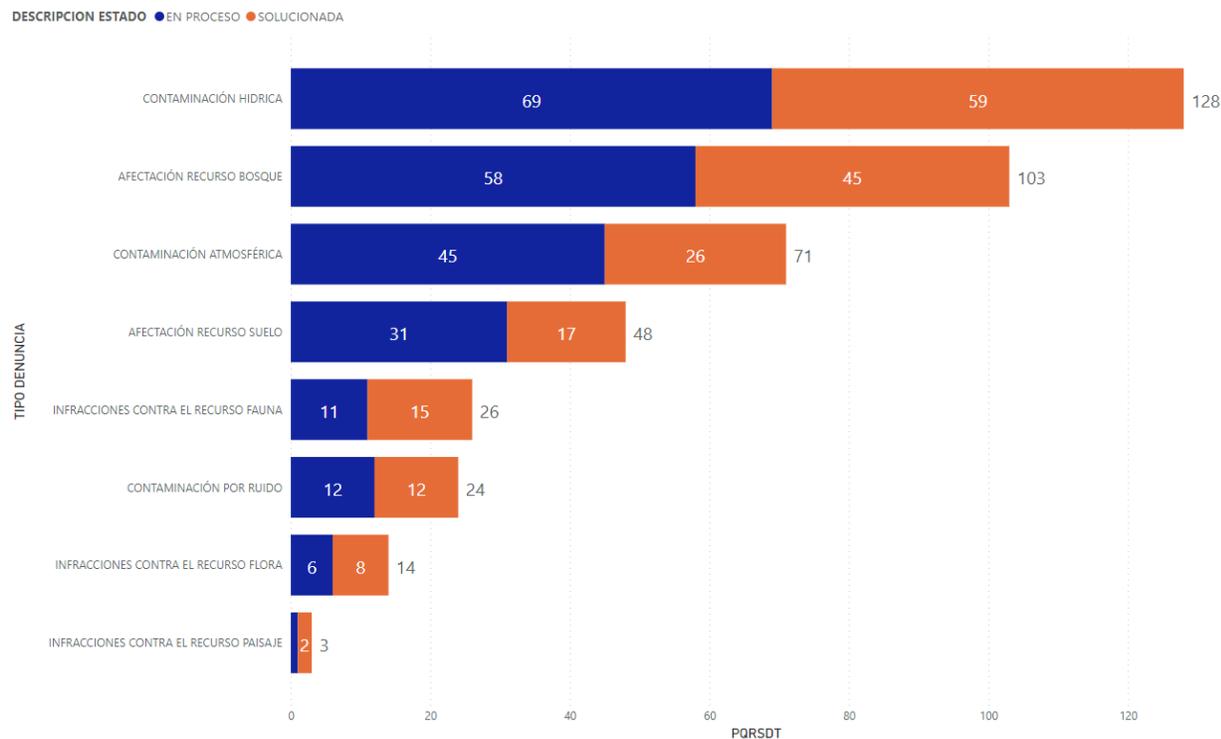
DESCRIPCION ESTADO TIPO	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	cant	%	cant	%	cant	%
Derecho de Petición	1270	20,93%	3187	52,53%	4457	73,46%
Trámites Ambientales	802	13,22%	328	5,41%	1130	18,63%
Denuncias Ambientales	233	3,84%	184	3,03%	417	6,87%
Reclamos	32	0,53%	17	0,28%	49	0,81%
Quejas	4	0,07%	6	0,10%	10	0,16%
Sugerencias	2	0,03%	2	0,03%	4	0,07%
Total	2343	38,62%	3724	61,38%	6067	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



Denuncias por actos contra los recursos naturales

Durante el primer trimestre se han recibido 417 denuncias ambientales correspondiente al 6.87% del total de solicitudes recibidas en la Corporación. Durante el primer trimestre de 2022 la denuncia ambiental por contaminación hídrica fue la denuncia más recibida representada en 30,70%, seguido de la denuncia por afectación del recurso bosque con un 24,70%.



TIPO DENUNCIA

TIPO DENUNCIA	cant	%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	128	30,70%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	103	24,70%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	71	17,03%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	48	11,51%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	26	6,24%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	24	5,76%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	14	3,36%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	3	0,72%
Total	417	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 primer trimestre de 2022 se encontraron dos resultados con los radicados 344262022 y 66322022.
- El tiempo promedio de atención a PQRSDT es de 45.1 días.
- Para el primer trimestre de 2022, se trasladaron a otras entidades públicas un total de 21 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 Primer Trimestre de 2022, el 51,97% se han finalizado según reporte de la mesa integral de la Oficina de Tecnologías de la Información correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2022.
- Durante el Primer Trimestre de 2022 se recibieron, a través de los distintos canales de atención al ciudadano, un total de 417 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 55.4% del total de denuncias ambientales recibidas.
- La CVC sigue apostando a fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos a través de las redes sociales y el chat corporativo, ya que la naturaleza de estos espacios permite una interacción más dinámica y un canal de radicación de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ambientales de una manera ágil, sencilla y oportuna.
- La respuesta a derechos de petición a través de las redes sociales y el chat corporativo, que se hace de manera ágil y oportuna, hace que la Corporación cumpla con lo regulado en la Ley 1755 de 2015, respecto a la formulación y respuestas de Derechos de Petición de carácter verbal.

Recomendaciones

- Realizar de manera permanente el monitoreo desde el 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.
- Continuar con el seguimiento a las Direcciones Ambientales Regionales y las demás dependencias de la entidad para 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. Esto con el fin de promover el uso de las herramientas tecnológicas que faciliten el relacionamiento del ciudadano con la Entidad.
- 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 a diligenciar 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. De otra parte, también se debe promocionar la utilización de la herramienta habilitada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y dispuesta en el portal Web de la CVC para medir la experiencia de los ciudadanos al momento de interactuar con la Corporación.
- Mantener actualizados los procedimientos de las PQRSDT de acuerdo a la normatividad, las políticas públicas y lineamientos del Gobierno Central.

Informe Trimestral de PQRSDT



Conoce nuestros
canales de atención