



# Informe de Gestión de PQRSDT

Tercer Trimestre  
de 2022



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

#MÁSCercadelaGente



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 julio y el 30 de septiembre 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 **Tercer Trimestre** de 2022 en materia de PQRSDT.

# PQRSDT recibidas en el trimestre

Recepción  
de PQRSDT



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

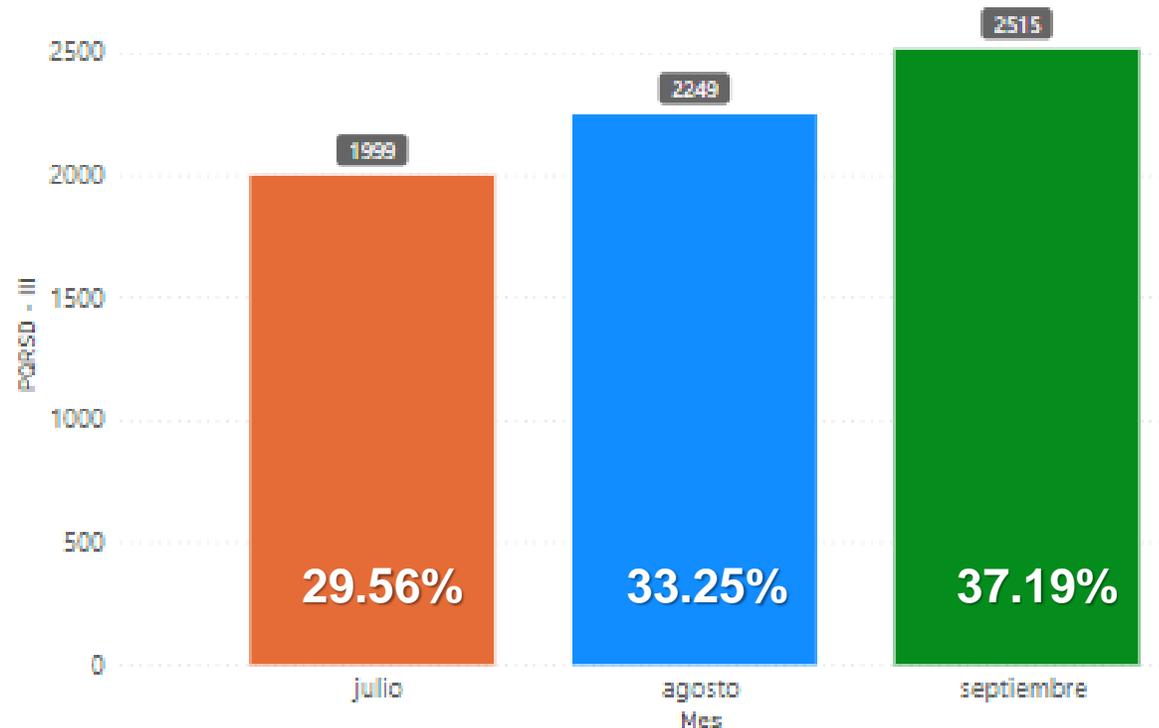


Relación de PQRSDT  
recibidas por mes

Durante el periodo comprendido entre el **01 de julio** y el **30 de septiembre de 2022** fueron recibidas en la Corporación un total de **6.763** peticiones, distribuidas así: **4.552** derechos de petición, **1.483** trámites ambientales, **658** denuncias ambientales, **50** reclamos, **17** Quejas y 3 sugerencias.

# Comparativo mes a mes

Total PQRSDT recibidas por modalidad de solicitud de requerimiento

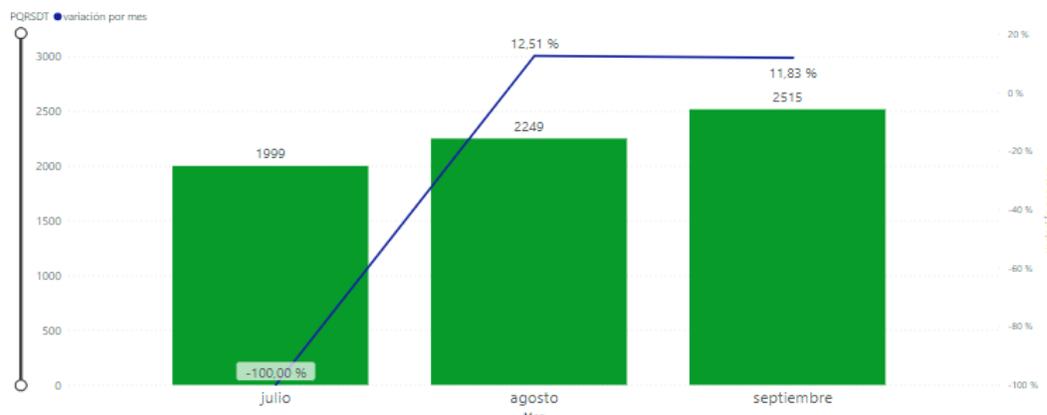
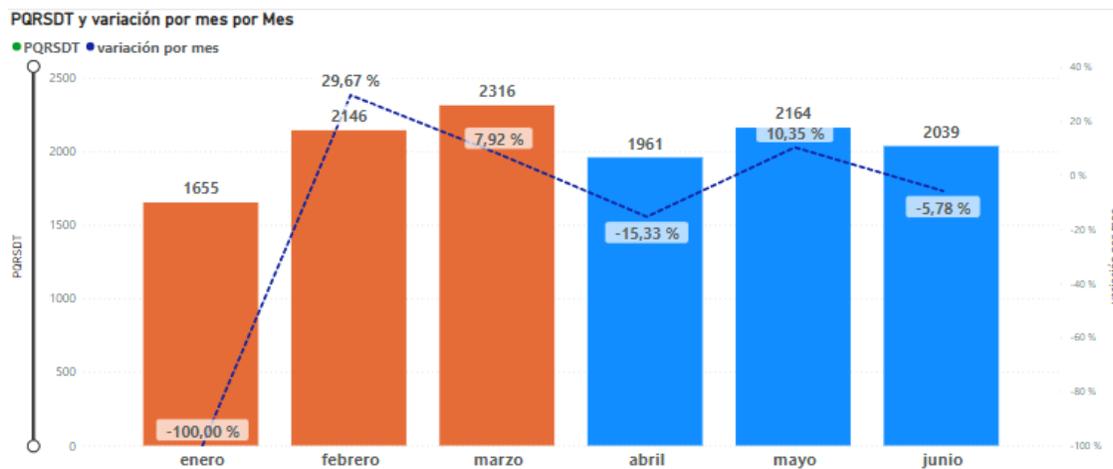


Durante el **tercer trimestre** de 2022, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **septiembre**, pues fueron recibidos **2.515** requerimientos, correspondientes al **37.19%** del total de peticiones; seguido por **agosto**, mes en el que se recibieron **2.249** PQRSDT equivalentes al **33.08%** y finalmente, **julio** con 1.963 peticiones que representan el **29.56%** restante.

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

# Análisis comparativo trimestre a trimestre

## Recepción de PQRSDT



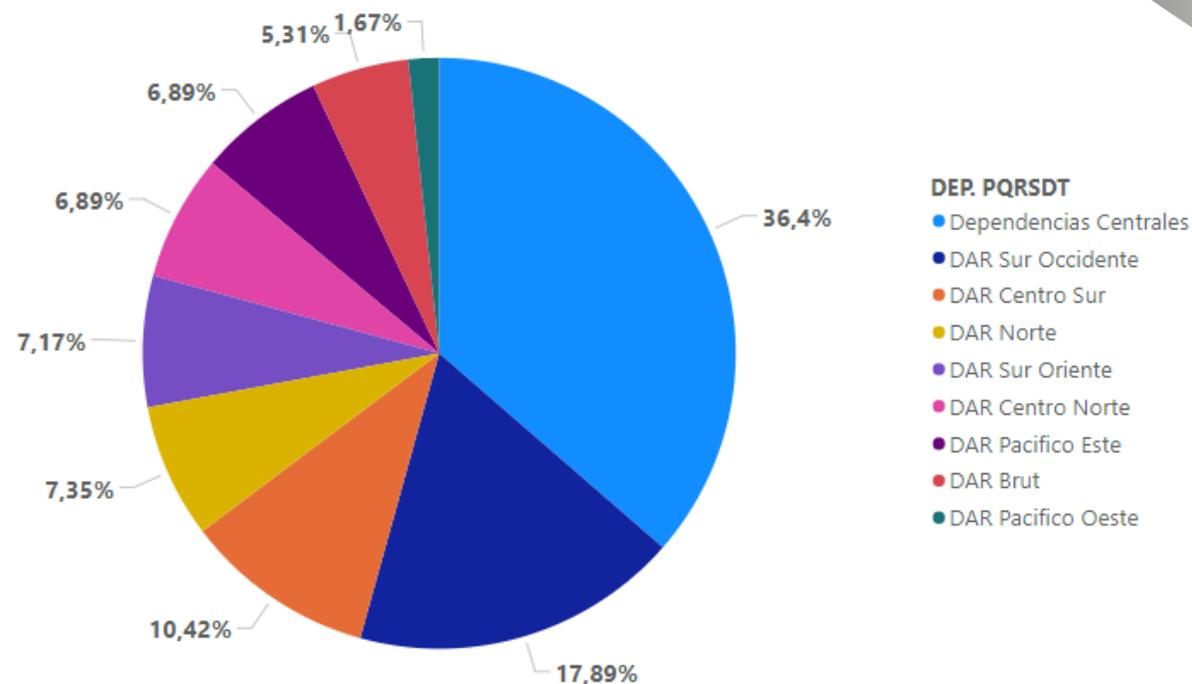
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Comparando los tres 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.

## Asignación de PQRSDT a dependencias

El **36.4%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de dependencias centrales **durante el tercer trimestre de 2022**.

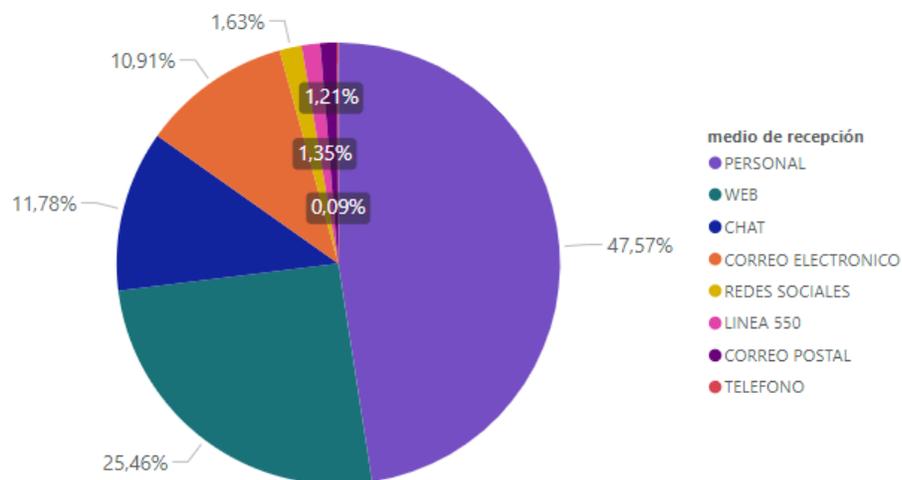
El **17.89%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **DAR Suroccidente**. El **45.7%** restante fueron asignadas a las demás Direcciones Ambientales Regionales.



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

# Medios de recepción de PQRSDT

PQRSDT por medio de recepción



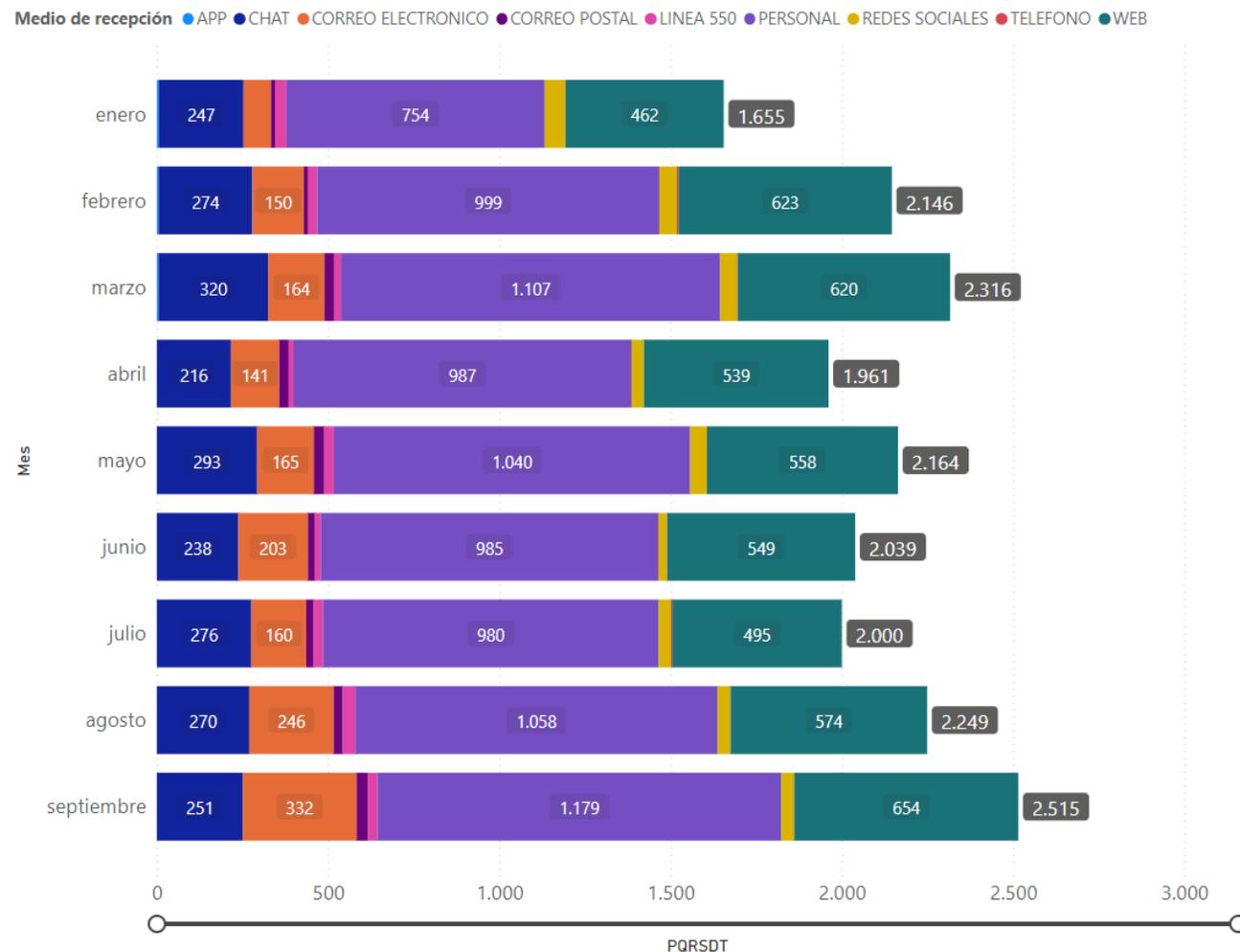
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

DESCRIPCION MEDIO RECEPCION	Cantidad	%TG PQRSD - III
PERSONAL	3.217	47,57%
WEB	1.722	25,46%
CHAT	797	11,78%
CORREO ELECTRONICO	738	10,91%
REDES SOCIALES	110	1,63%
LINEA 550	91	1,35%
CORREO POSTAL	82	1,21%
TELEFONO	6	0,09%
<b>Total</b>	<b>6.763</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 47,57% (3.217)** de las solicitudes recibidas. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos **durante el trimestre** es el telefónico con **un 0,09% (6)**.

# 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 tres 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

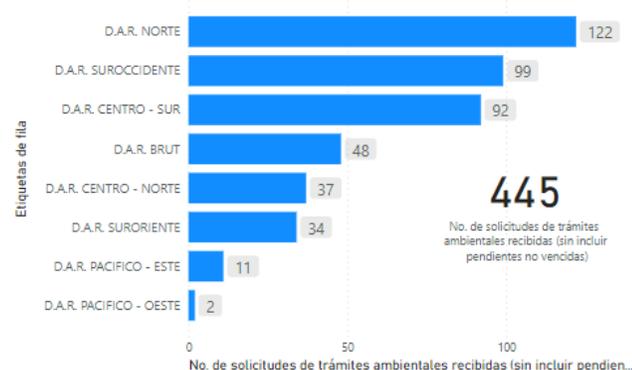
En la siguiente tabla se muestra el comportamiento en la recepción de PQRSDT con respecto a los canales habilitados por la Corporación para tal fin. Como se aprecia, el canal personal y el canal web son los preferidos por los ciudadanos para radicar sus trámites de derechos ambientales, derechos de petición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

Medio de recepción	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
PERSONAL	154	2.006	3	4		1.050	3.217
WEB	321	969	12	45	3	372	1.722
CHAT	1	796					797
CORREO ELECTRONICO	74	606	2	1		55	738
REDES SOCIALES	8	102					110
LINEA 550	91						91
CORREO POSTAL	6	70				6	82
<b>Total</b>	<b>658</b>	<b>4.552</b>	<b>17</b>	<b>50</b>	<b>3</b>	<b>1.483</b>	<b>6.763</b>

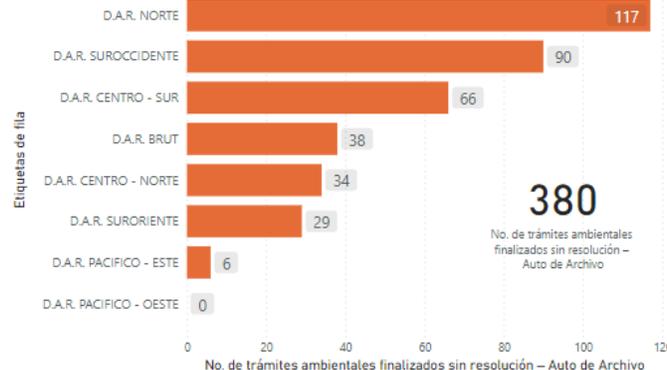
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

## Atención de trámites ambientales

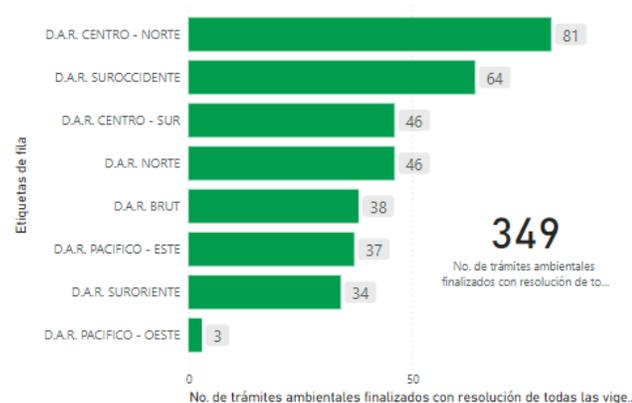
No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas) por Etiquetas de fila



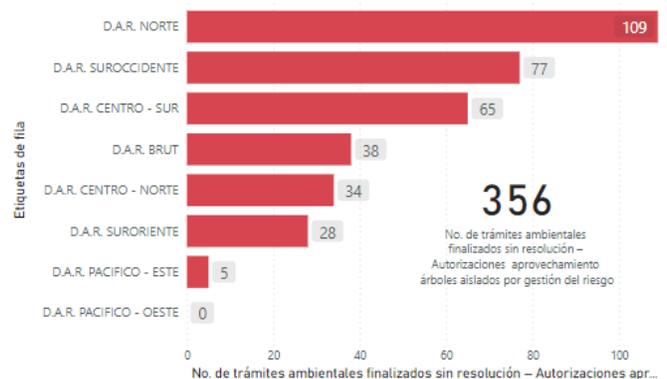
No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo por Etiquetas de fila



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 por Etiquetas de fila



Como se observa en las gráficas, durante el **tercer trimestre** de 2022 se finalizaron con resolución un **total de 349** solicitudes, incluyendo todas las vigencias, de las cuales la **Dirección Ambiental Regional Centro Norte** logró el mayor volumen con **81** resoluciones representado en **23.21%**. Respecto a los trámites ambientales que fueron finalizados con auto de archivo, se tiene un total de **380 casos**, siendo la **DAR NORTE** la de mayor productividad con un total de **117** solicitudes que representan el **30.79%**. 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 **356** solicitudes, siendo la **Dirección Ambiental Regional Norte** la que resolvió más casos con un total **109 representados en 30.62%**

# PQRSDT por términos de atención



Del total de las solicitudes recibidas (6.763), el 41.96% han sido finalizadas dentro del tiempo (2.838), 1.057 fueron finalizadas fuera del tiempo, 824 se encuentran pendientes vencidas y 1.992 se encuentran pendientes no vencidas que representan un 29,45%.

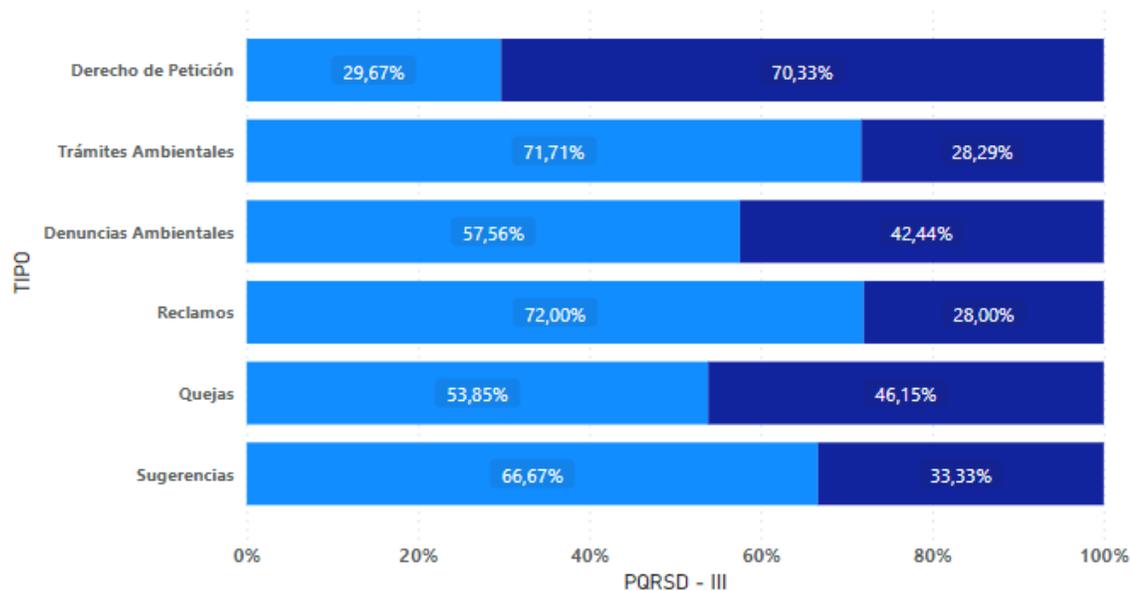
Es necesario informar que de los 6.763 PQRSDT radicados, 52 fueron anulados por casos de duplicidad al momento de la radicación.

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

# Estado de las PQRSDT

Del total de las **PQRSDT** habilitadas para gestionar (**6.711**), el **58.04%** de las mismas han sido solucionadas. Se encuentra que los **derechos de petición** corresponden al **67.40%** de los casos solucionados.

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Estado	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición	1.342	20,00%	3.181	47,40%	4.523	67,40%
Trámites Ambientales	1.052	15,68%	415	6,18%	1.467	21,86%
Denuncias Ambientales	377	5,62%	278	4,14%	655	9,76%
Reclamos	36	0,54%	14	0,21%	50	0,75%
Quejas	7	0,10%	6	0,09%	13	0,19%
Sugerencias	2	0,03%	1	0,01%	3	0,04%
<b>Total</b>	<b>2.816</b>	<b>41,96%</b>	<b>3.895</b>	<b>58,04%</b>	<b>6.711</b>	<b>100,00%</b>

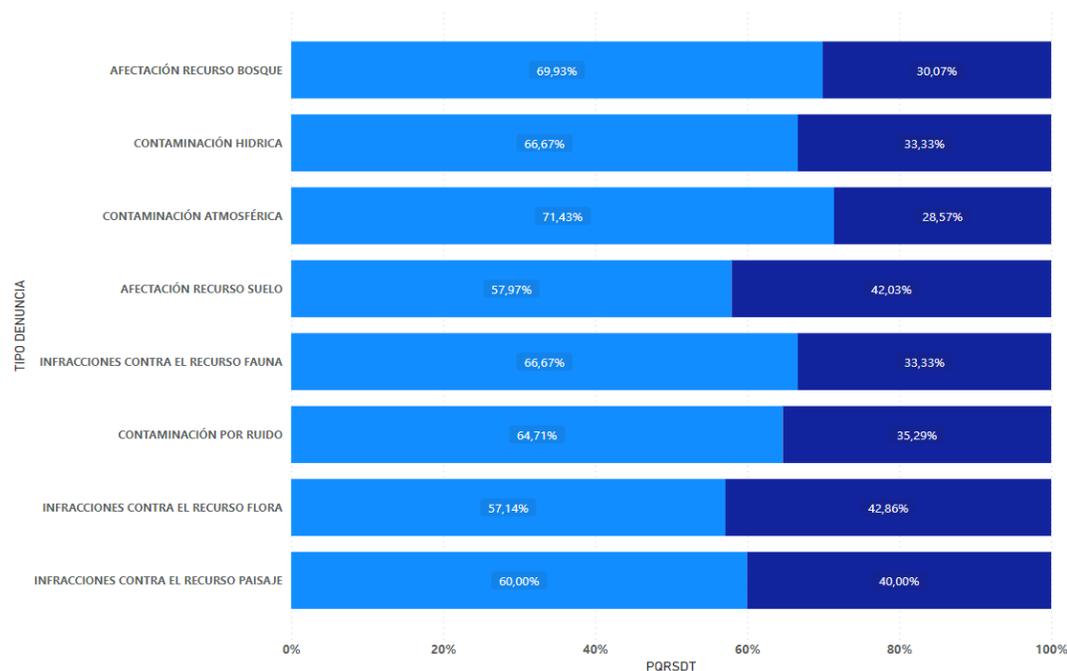
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



## Denuncias por actos contra los recursos naturales

Durante el tercer trimestre se recibieron **655** denuncias ambientales correspondiente al **9.73%** del total de solicitudes recibidas en la Corporación. En este periodo de tiempo la denuncia ambiental por **contaminación hídrica** fue la denuncia mas recibida representada en **26,72%**, seguido de la denuncia por **afectación del recurso bosque** con un **26,11%** del total de las denuncias.

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

TIPO DENUNCIA	Cantidad	%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	175	26,72%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	171	26,11%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	155	23,66%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	80	12,21%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	37	5,65%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	21	3,21%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	10	1,53%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	6	0,92%
<b>Total</b>	<b>655</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 **tercer trimestre de 2022** no se encontraron resultados.
- Para el **tercer trimestre** de 2022, se trasladaron a otras entidades públicas un total de **49** 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 47,57%.
- De las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, que aparecen radicadas en el Sistema de Gestión Documental – Aplicativo ARQ Utilities, para el **Tercer Trimestre** de 2022, el **58,04%** 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 julio al 30 de septiembre de 2022.
- Durante el Tercer Trimestre de 2022 se recibieron, a través de los distintos canales de atención al ciudadano, un total de **655** 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 **53.83%** 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

