



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS CercadelaGente

Informe de Gestión de PQRSDT

Primer Trimestre
de 2023



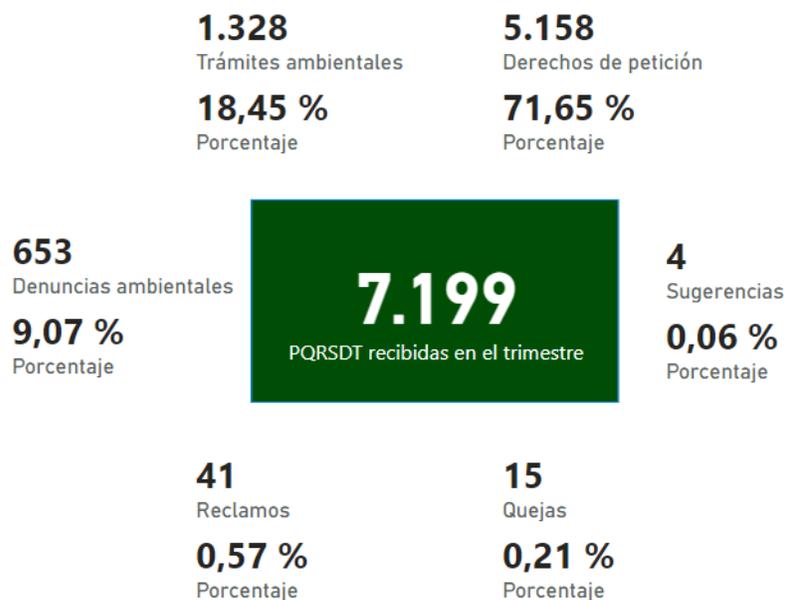
La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC, a través de la Secretaría General, en desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2023 presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales - PQRSDT recibidas y atendidas por la Corporación a través de los diferentes canales de atención en el periodo comprendido entre el **01 de enero del 2023 y el 31 de marzo 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 Primer Trimestre de 2023 en materia de PQRSDT.



Recepción de PQRSDT

PQRSDT recibidas en el trimestre



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

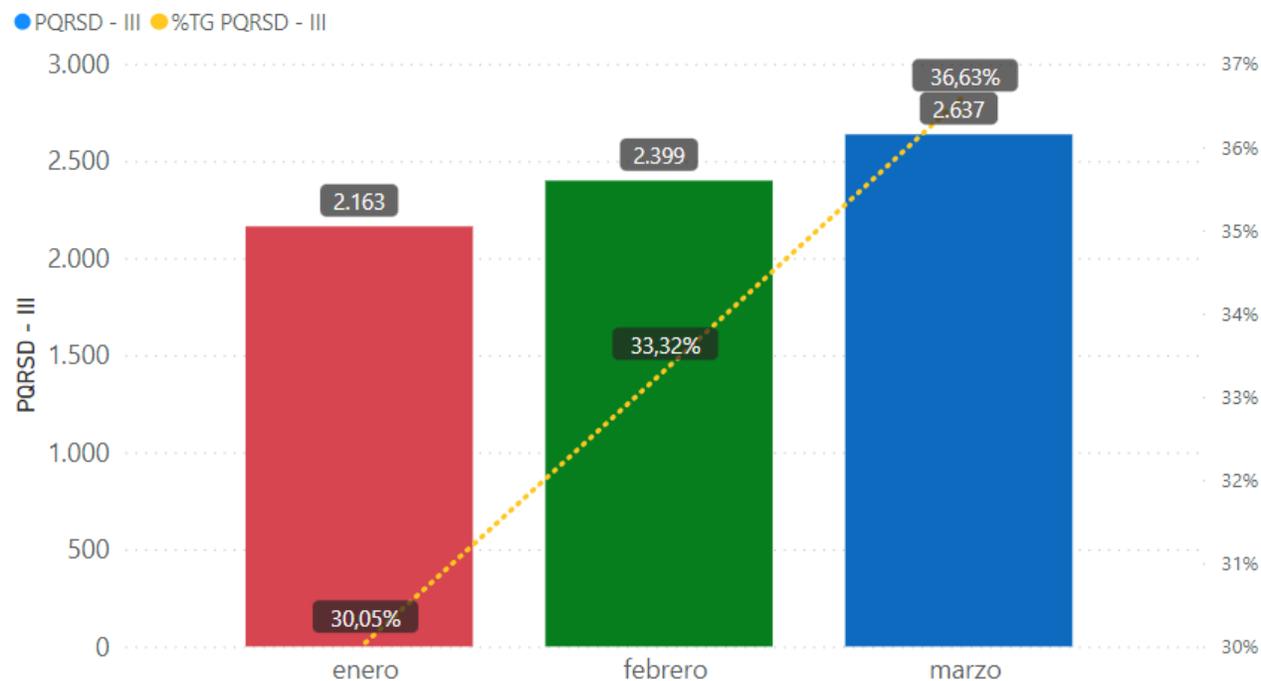
Durante el periodo comprendido entre el **01 de enero** y al **31 de enero de 2023** fueron recibidas en la Corporación un total de **7.199** peticiones, distribuidas así: **5.158** derechos de petición, **1.328** trámites ambientales, **653** denuncias ambientales, **41** reclamos, **15** Quejas y **4** sugerencias.



Relación de PQRSDT recibidas por mes

Recepción de PQRSDT

Total PQRSDT recibidas por modalidad de solicitud de requerimiento



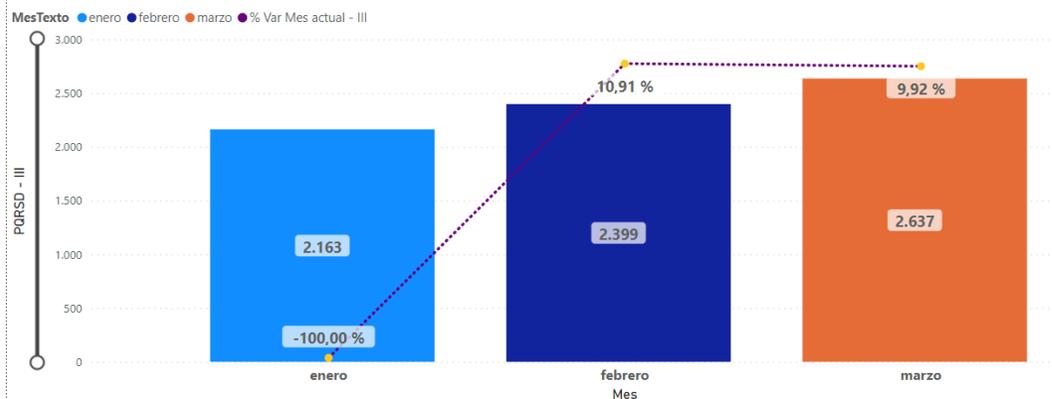
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Comparativo mes a mes

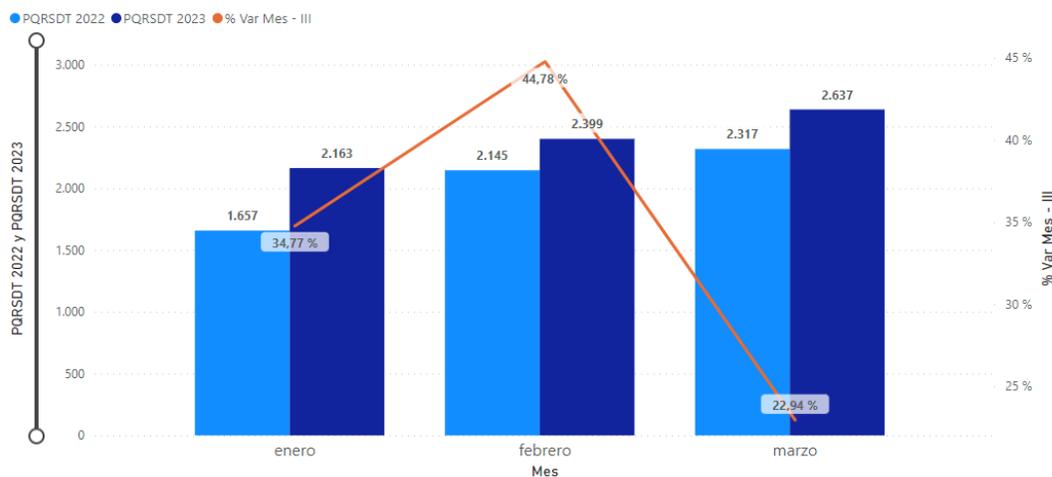
Durante el **primer trimestre** de 2023, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **marzo**, pues fueron recibidos **2.637** requerimientos, correspondientes al **36.63%** del total de peticiones; seguido por **febrero**, mes en el que se recibieron **2.399** PQRSDT equivalentes al **33.32%** y finalmente, **enero** con **2.163** peticiones que representan el **30.05%** restante.

Recepción de PQRSDT

PQRSDT - III y % Var Mes actual - III por Mes y MesTexto



PQRSDT 2022, PQRSDT 2023 y % Var Mes - III por Mes



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Análisis comparativo trimestre a trimestre

Comparando los tres primeros meses del **2023** se observa que hay una variación mensual en la recepción de PQRSDT. En este contexto, se tiene que en el mes de febrero se presentó el mayor incremento en la recepción de PQRSDT en un **10.91%**.

Respecto al número de solicitudes presentadas en el primer trimestre del año **2022**, para el **2023** se presentó un mayor número de PQRSDT.

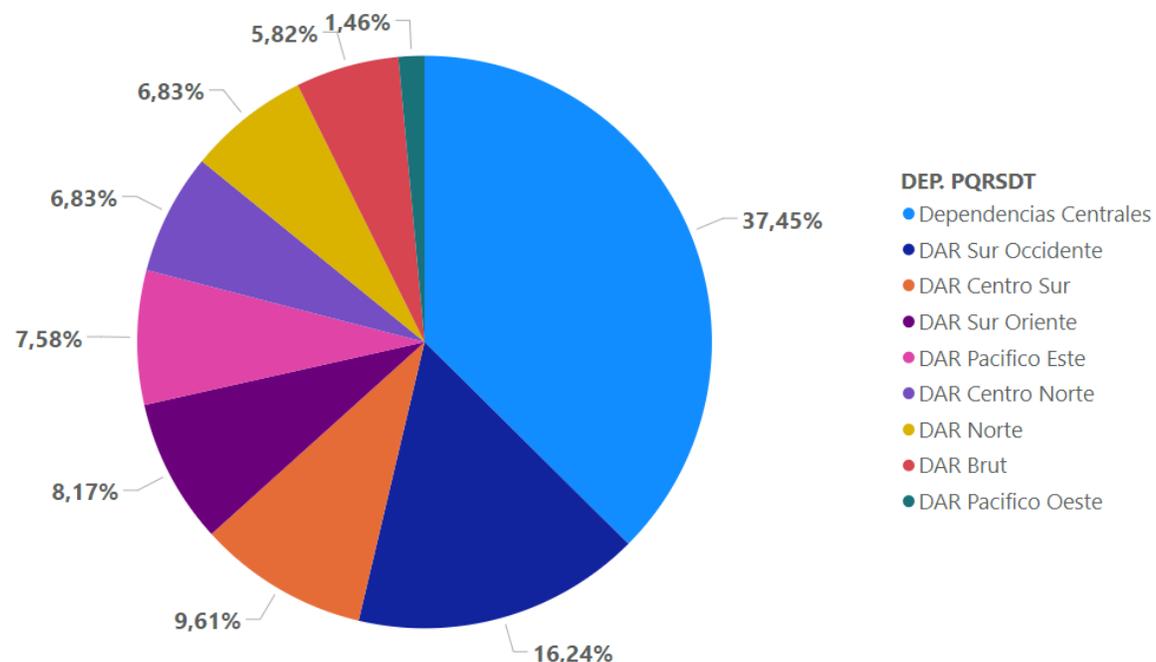
Recepción de PQRSDT

Asignación de PQRSDT a dependencias

Durante el primer trimestre de 2023, el **37.45%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a las dependencias del nivel central.

El **16.24%** de las solicitudes restantes fueron asignadas a la **DAR Suroccidente** y el **46.31%** fueron asignadas a las demás Direcciones Ambientales Regionales, en los porcentajes de la gráfica.

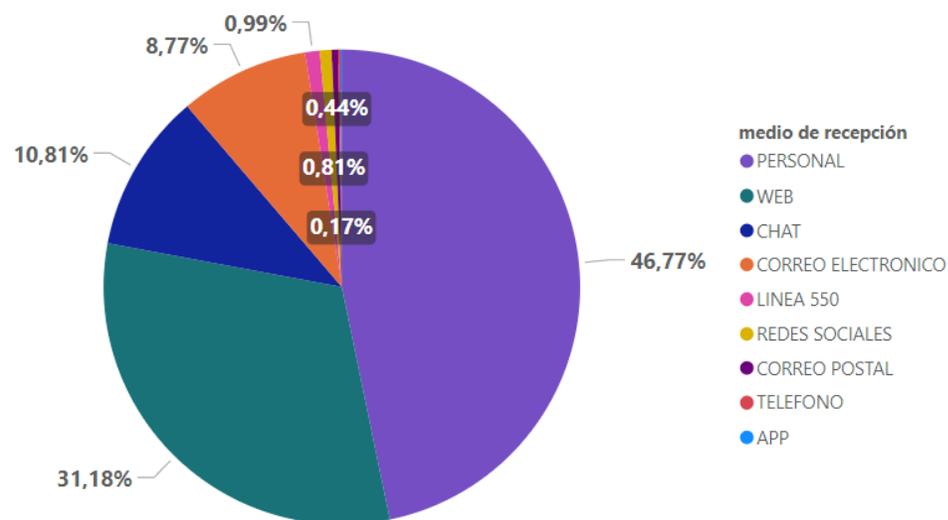
PQRS - III por DEP. PQRSDT



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	PQRSDT
PERSONAL	3.367	46,77%
WEB	2.245	31,18%
CHAT	778	10,81%
CORREO ELECTRONICO	631	8,77%
LINEA 550	71	0,99%
REDES SOCIALES	58	0,81%
CORREO POSTAL	32	0,44%
TELEFONO	12	0,17%
APP	5	0,07%
Total	7.199	100,00%

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 primer trimestre del año un 46,77% (3.367)** de las solicitudes recibidas. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos **durante el trimestre** es el telefónico con **un 0,17% (12)**.

Medios de Recepción

Comportamiento de radicación de PQRSDT por medio de recepción

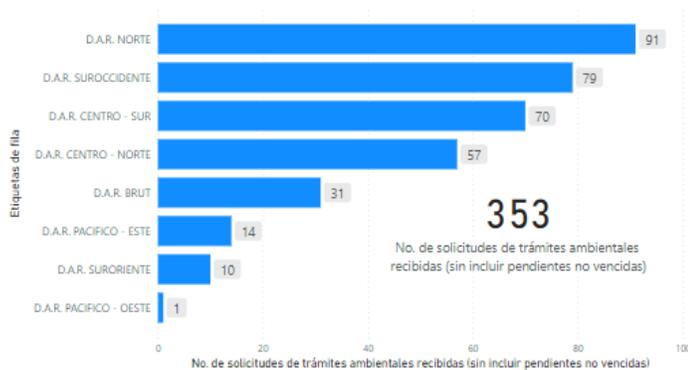
En la siguiente tabla se muestra el comportamiento en la recepción de PQRSDT con respecto a los canales habilitados por la Corporación para tal fin. Como se aprecia en la tabla, el canal presencial y el canal web son los utilizados por los ciudadanos para radicar sus derechos de petición, solicitudes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

Medio de recepción	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
PERSONAL	149	2.323	1	3		891	3.367
WEB	370	1.413	14	38	4	406	2.245
CHAT	3	775					778
CORREO ELECTRONICO	39	565				27	631
LINEA 550	71						71
REDES SOCIALES	10	48					58
CORREO POSTAL	2	28				2	32
TELEFONO	4	6				2	12
APP	5						5
Total	653	5.158	15	41	4	1.328	7.199

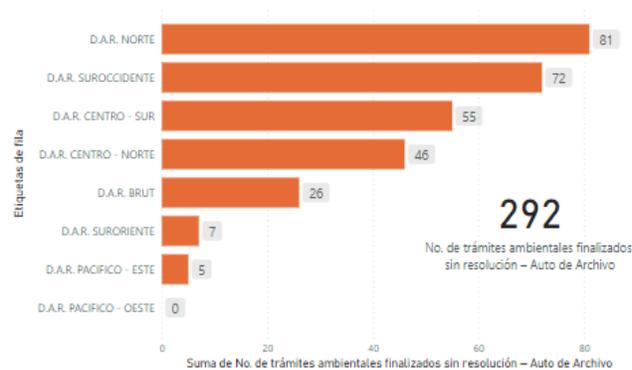
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT

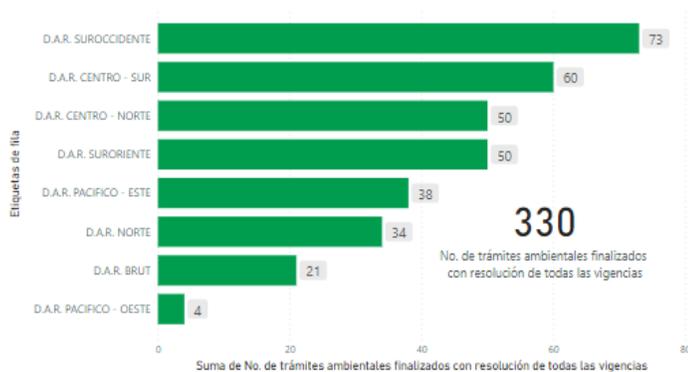
No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas) y %TG Suma de No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas) por Etiquetas de fila



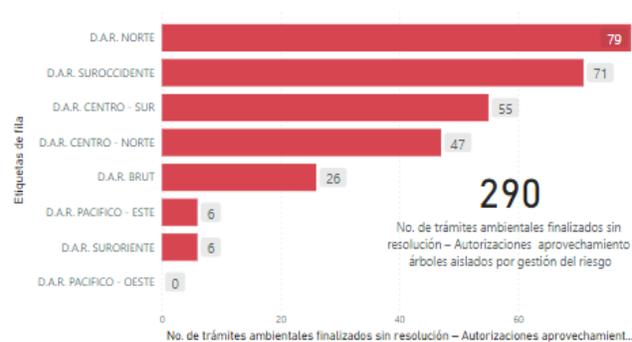
Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo y No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo por Etiquetas de fila



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 por Etiquetas de fila



Atención de trámites ambientales

Como se observa en las gráficas, durante el **primer trimestre** de 2023 se finalizaron con resolución **un total de 330** solicitudes, incluyendo todas las vigencias, de las cuales la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** logró el mayor volumen con **73** resoluciones representado en **22.12%**. Respecto a los trámites ambientales que fueron finalizados con auto de archivo, se tiene un total de **292 casos**, siendo la **DAR NORTE** la que más los profirió con un total de **81** autos que representan el **27.74%** frente al total. 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 **290** solicitudes, siendo la **Dirección Ambiental Regional Norte** la que resolvió más casos con un total **79** representados en **27.24%**

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

PQRSDT por términos de atención

Del total de las solicitudes recibidas (7.199), el **38.35%** han sido finalizadas dentro del tiempo (2.761), **1.209** fueron finalizadas fuera del tiempo, **1.181** se encuentran pendientes vencidas y **1.971** se encuentran pendientes no vencidas que representan un **27,41%**.

Es necesario informar que de los **7.199** PQRSDT radicados, **77** fueron anulados por casos de duplicidad o errores en la radicación.

Gestión de PQRSDT

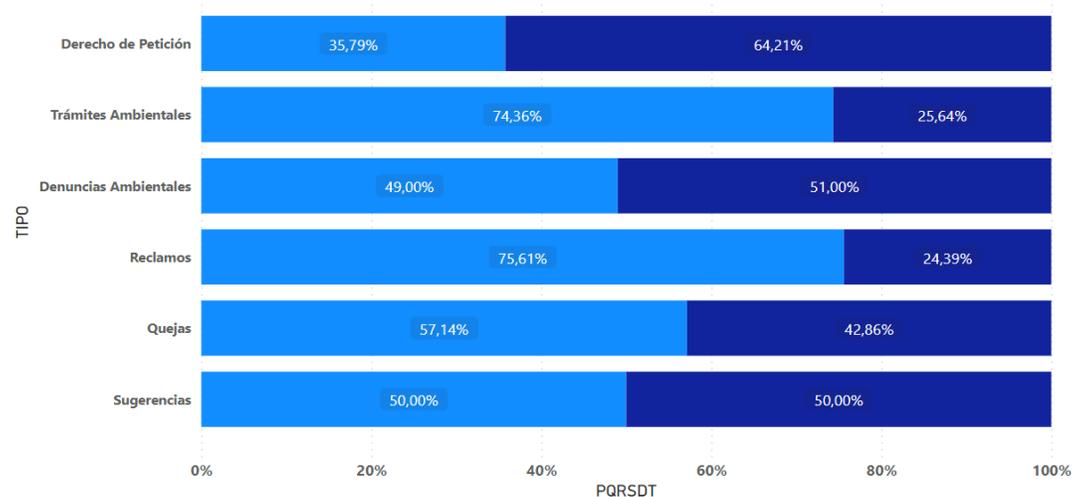
Estado de las PQRSDT

Del total de las **PQRSDT** habilitadas para gestionar (**7.122**), el **55.74%** de las mismas, han sido resueltas o solucionadas. Además, se encuentra que los **derechos de petición (3.291)** corresponden al **46.21%** de los casos resueltos o solucionados, dentro de los cuales se encuentran cuatro (4) peticiones de acceso a la información pública con radicados 54502023, 111802023, 158392023 y 348702023, 3 de las cuales se encuentran resueltas por la CVC, ninguna de ellas fue trasladada a otra 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.

Acceso a la información pública - Radicados	Tiempo Respuesta	Estado
54502023	43	solucionado
111802023	11	solucionado
158392023	20	solucionado
348702023	2	En proceso

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	1.834	25,75%	3.291	46,21%	5.125	71,96%
Trámites Ambientales	960	13,48%	331	4,65%	1.291	18,13%
Denuncias Ambientales	317	4,45%	330	4,63%	647	9,08%
Reclamos	31	0,44%	10	0,14%	41	0,58%
Quejas	8	0,11%	6	0,08%	14	0,20%
Sugerencias	2	0,03%	2	0,03%	4	0,06%
Total	3.152	44,26%	3.970	55,74%	7.122	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Denuncias Ambientales

Durante el tercer trimestre se recibieron **647** denuncias ambientales correspondientes al **9.73%** del total de solicitudes recibidas en la Corporación. En este periodo, la denuncia ambiental por **contaminación atmosférica** fue la más recibida y representa el **32.77%** del total de las denuncias recibidas, seguido de la denuncia por **afectación del recurso bosque** con un **23,80%**.

TIPO DENUNCIA	Cantidad	%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	212	32,77%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	154	23,80%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	115	17,77%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	72	11,13%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	33	5,10%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	27	4,17%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	25	3,86%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	9	1,39%
Total	647	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

La Dirección Ambiental Regional en la que se ha concentrado el mayor número de denuncias en materia de contaminación atmosférica y afectación al recurso bosque es la DAR Suroccidente

TIPO DENUNCIA	Cantidad	%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	120	34,88%
DAR Sur Occidente	102	29,65%
DAR Centro Sur	13	3,78%
DAR Brut	5	1,45%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	76	22,09%
DAR Sur Occidente	48	13,95%
DAR Centro Sur	16	4,65%
DAR Brut	12	3,49%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	57	16,57%
DAR Sur Occidente	30	8,72%
DAR Centro Sur	22	6,40%
DAR Brut	5	1,45%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	33	9,59%
DAR Sur Occidente	22	6,40%
DAR Centro Sur	6	1,74%
DAR Brut	5	1,45%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	22	6,40%
DAR Brut	8	2,33%
DAR Sur Occidente	8	2,33%
DAR Centro Sur	6	1,74%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	16	4,65%
DAR Sur Occidente	11	3,20%
DAR Centro Sur	4	1,16%
DAR Brut	1	0,29%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	16	4,65%
DAR Sur Occidente	12	3,49%
DAR Brut	3	0,87%
DAR Centro Sur	1	0,29%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	4	1,16%
DAR Sur Occidente	3	0,87%
DAR Brut	1	0,29%
Total	344	100,00%

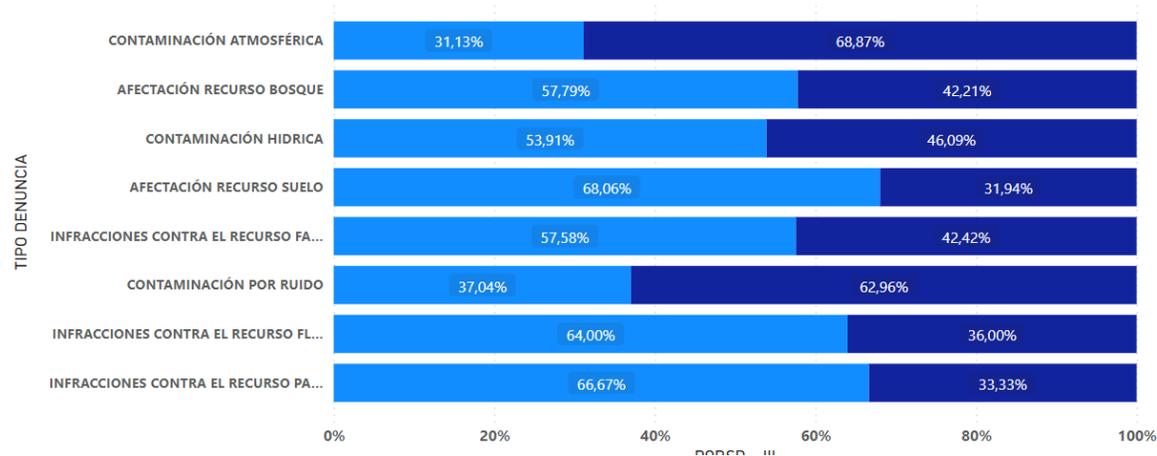
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Denuncias Ambientales

Del total de denuncias ambientales habilitadas para gestionar (**647**), el **51%** de las mismas se encuentran resueltas o solucionadas. Además, se encuentra que las denuncias por Contaminación Atmosférica corresponden al **22.57%** de los casos solucionados.

PQRSD - III por TIPO DENUNCIA y ESTADO CORTE

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

ESTADO CORTE TIPO DENUNCIA	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	66	10,20%	146	22,57%	212	32,77%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	89	13,76%	65	10,05%	154	23,80%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	62	9,58%	53	8,19%	115	17,77%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	49	7,57%	23	3,55%	72	11,13%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	19	2,94%	14	2,16%	33	5,10%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	10	1,55%	17	2,63%	27	4,17%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	16	2,47%	9	1,39%	25	3,86%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	6	0,93%	3	0,46%	9	1,39%
Total	317	49,00%	330	51,00%	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 46,77%.
- El mes en el que más se presentaron solicitudes de PQRSDT corresponde al mes de marzo representado 36.36% del total de solicitudes presentadas.
- De las 7.122 de PQRSDT recibidas y radicadas, el 55.74% se encuentran solucionadas o resueltas
- El 55.74% de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales radicadas en el Primer Trimestre de 2023, se encuentran resueltas o finalizadas.
- Se presentó un incremento de solicitudes presentadas en la Corporación durante el primer trimestre del año 2023, respecto al primer trimestre del año 2022.
- Durante el Primer Trimestre de 2023 se recibieron a través de los distintos canales de atención al ciudadano, un total de 647 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 56.57% del total de denuncias ambientales recibidas.
- La DAR Suroccidente recibió 16.37% de las solicitudes PQRSDT. Por otro lado, se identificó que la mayor concentración de denuncias ambientales, se presentaron en la DAR Suroccidente.
- Durante el primer trimestre de 2023, se trasladaron a otras entidades públicas un total de 41 solicitudes correspondientes a Derechos de Petición.

Recomendaciones

A continuación se presentan las siguientes recomendaciones con el fin de propender al mejoramiento continuo de la atención al ciudadano, contribuyendo a estrechar la relación entre los ciudadanos y grupos de valor y la Corporación, en el marco de los lineamientos de la política de servicio 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 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.
- Gestionar por los usuarios internos de la Corporación, la atención oportuna de los radicados pendientes no vencidos y dar la prioridad que amerita, a 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.

Recomendaciones

- 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



Escanea el código QR

#MásCercaDeLaGente

