



# Informe de Gestión de PQRSDT

Segundo 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 abril del 2023 y el 30 de junio 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 **Segundo Trimestre** de 2023 en materia de PQRSDT.

# Recepción de PQRSDT

## PQRSDT recibidas en segundo trimestre



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Durante el periodo comprendido entre el **01 de abril y al 30 de junio de 2023** fueron recibidas en la Corporación un total de **6,350** peticiones, distribuidas así: **4,362** derechos de petición, **1,326** trámites ambientales, **598** denuncias ambientales, **50** reclamos, **10** Quejas y **4** sugerencias. Del total de derechos de petición radicados, **34** fueron trasladados a otras entidades por competencia. Cabe mencionar que dentro de la recepción de tramites, se registraron **69** 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 Julio del 2023 y tiene como fuente, el sistema de gestión documental ARQUtilities Bussines Suite.

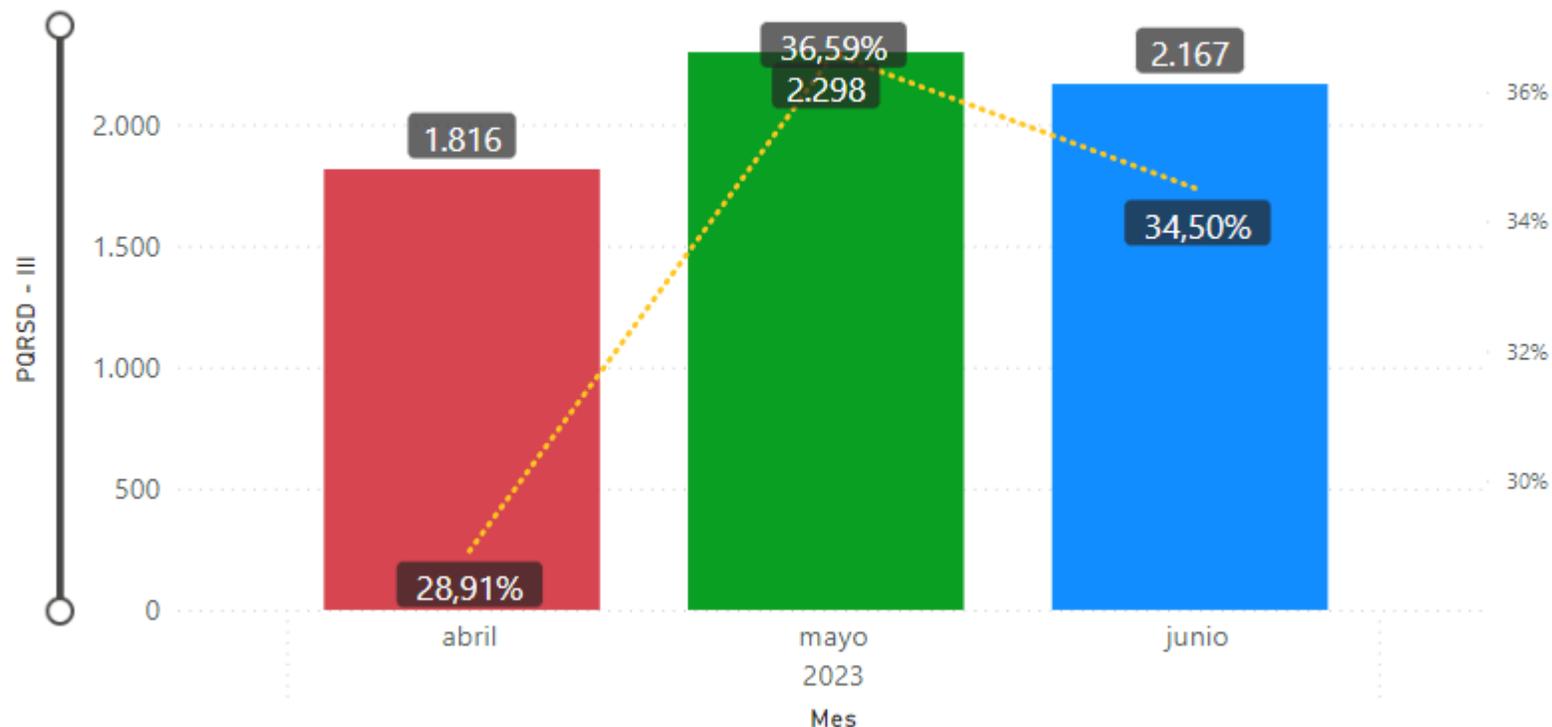
### NOTA

Se aclara a la comunidad que el reporte del aplicativo de gestión documental para la generación del informe del primer trimestre, presentó una novedad frente a las cantidades de PQRSDT recibidas, que genera la necesidad de incluir 3 radicados más del total reportado inicialmente que fue de 7199 solicitudes, para un total de 7202 solicitudes, esto en razón a que esos 3 radicados fueron excluidos con motivo a que tenían una clasificación errada a nivel de reporte.

## Recepción de PQRSDT

Total PQRSDT recibidas por modalidad de solicitud de requerimiento

● PQRSD - III ● %TG PQRSD - III



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

## Comparativo mes a mes

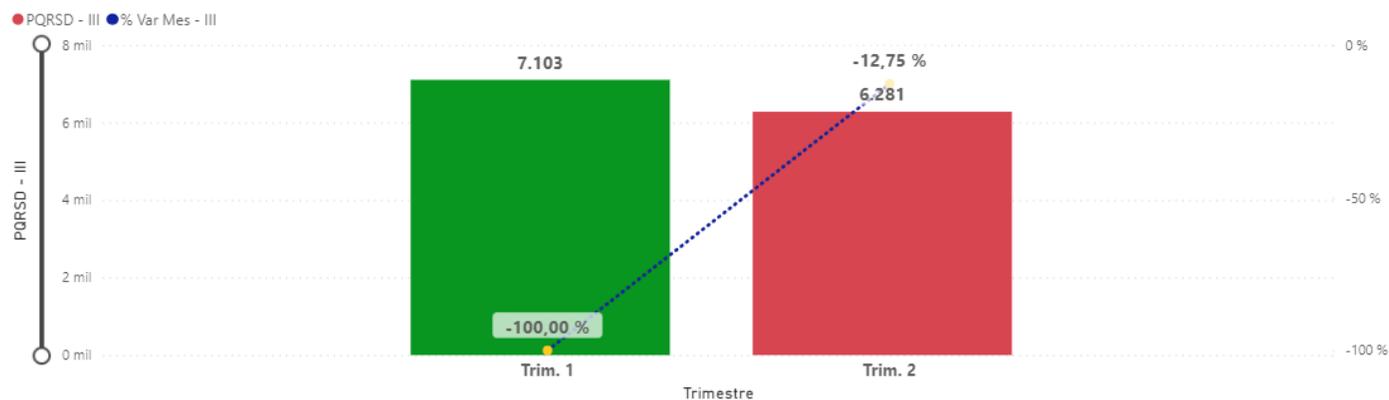
Durante el **segundo trimestre** de 2023, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **mayo**, pues fueron recibidos **2,298** requerimientos, correspondientes al **36,59%** del total de peticiones, seguido por el mes de **junio**, mes en el que se recibieron **2,167** PQRSDT equivalentes al **34,50%** y finalmente, en el mes de **abril** se recibieron **1,816** peticiones que representan el **28,91%** restante.

# Recepción de PQRSDT

PQRSD - III y % Var Mes actual - III por Mes



PQRSD - III y % Var Mes - III por Trimestre



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

## Análisis comparativo trimestre a trimestre

Comparando el primer 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**. En el mes de abril hubo la mayor disminución en la recepción de peticiones frente a los meses de los dos trimestres.

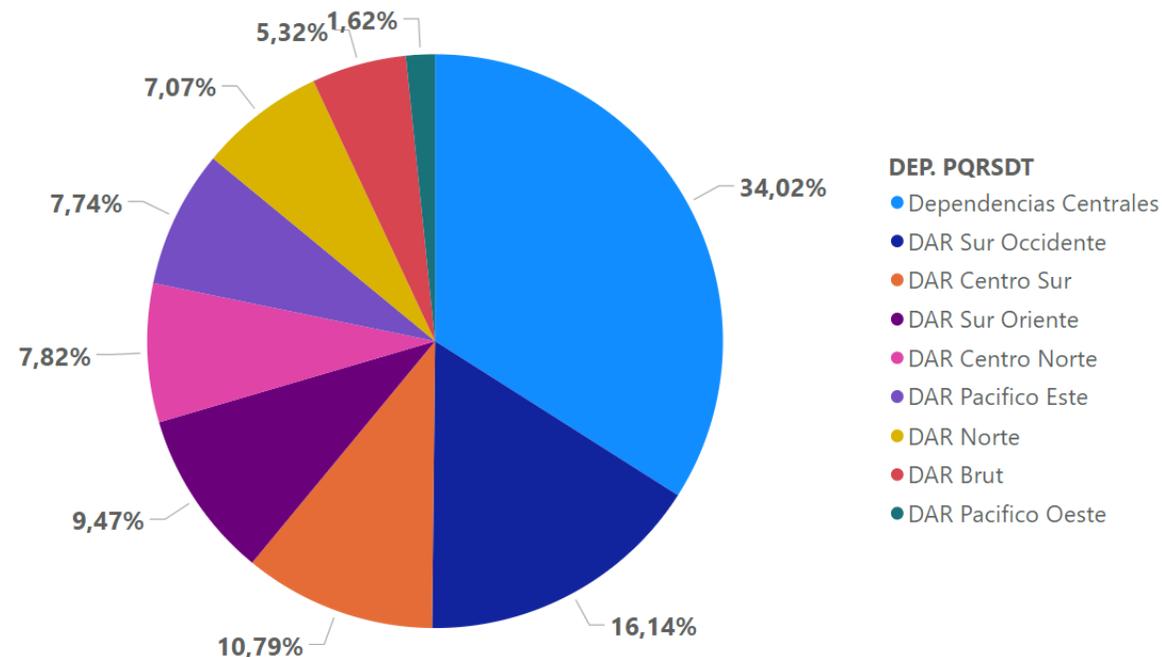
**Durante el segundo trimestre se presentó una disminución del 12,75% frente el primer trimestre en la recepción de PQRSDT.**

## Recepción de PQRSDT

### Asignación de PQRSDT a dependencias

El **34.02%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas para su gestión y respuesta, al conjunto de dependencias centrales **durante el segundo trimestre de 2023**.

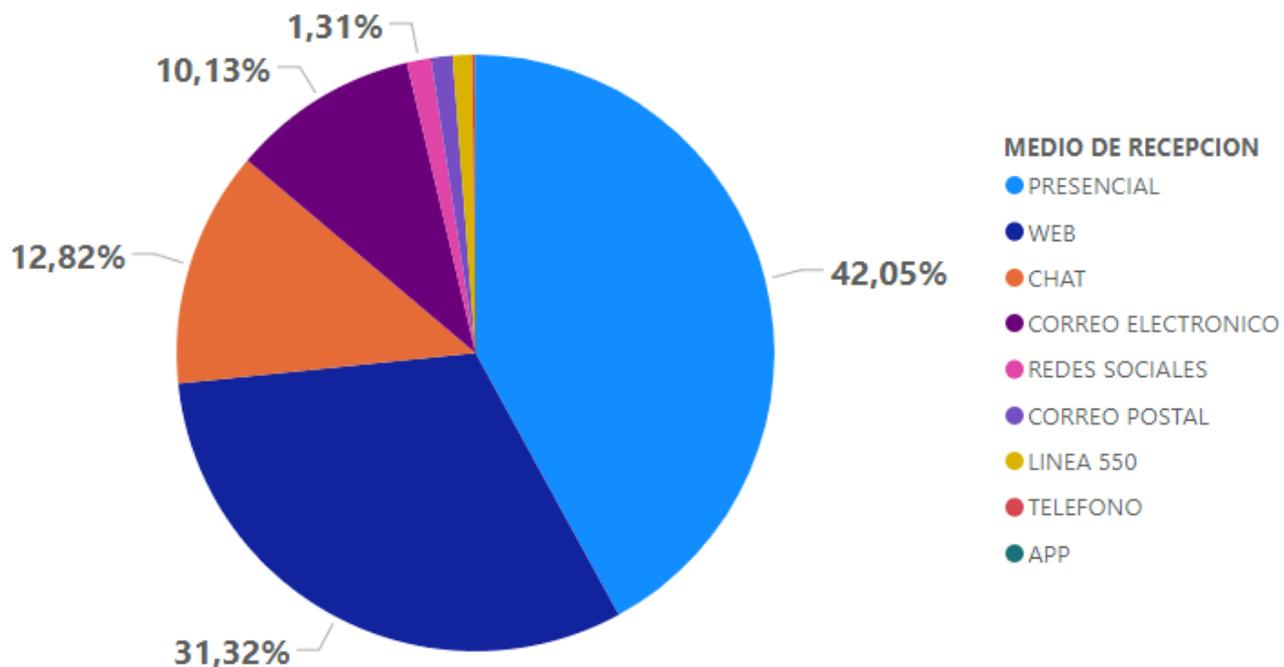
El **16.14** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **DAR Suroccidente**. El **49.84%** restante fueron asignadas a las demás Direcciones Ambientales Regionales.



DEP. PQRSDT	PQRSDT - III	%
Dependencias Centrales	2.137	34,02%
DAR Sur Occidente	1.014	16,14%
DAR Centro Sur	678	10,79%
DAR Sur Oriente	595	9,47%
DAR Centro Norte	491	7,82%
DAR Pacifico Este	486	7,74%
DAR Norte	444	7,07%
DAR Brut	334	5,32%
DAR Pacifico Oeste	102	1,62%
<b>Total</b>	<b>6.281</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	2.641	42,05%
WEB	1.967	31,32%
CHAT	805	12,82%
CORREO ELECTRONICO	636	10,13%
REDES SOCIALES	82	1,31%
CORREO POSTAL	73	1,16%
LINEA 550	66	1,05%
TELEFONO	9	0,14%
APP	2	0,03%
<b>Total</b>	<b>6.281</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 segundo trimestre del año un 42,05% (2.641)** de las solicitudes recibidas. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos **durante el segundo trimestre** es la aplicación móvil con **un 0,03% (2)**.

## 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. En el mes de mayo tanto el canal presencial como el virtual (Portal web) concentran la mayor cantidad de solicitudes o requerimientos recibidos.

## Medios de Recepción

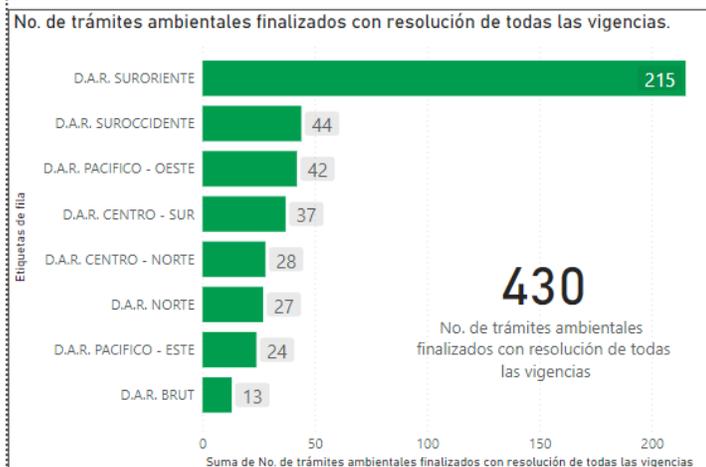
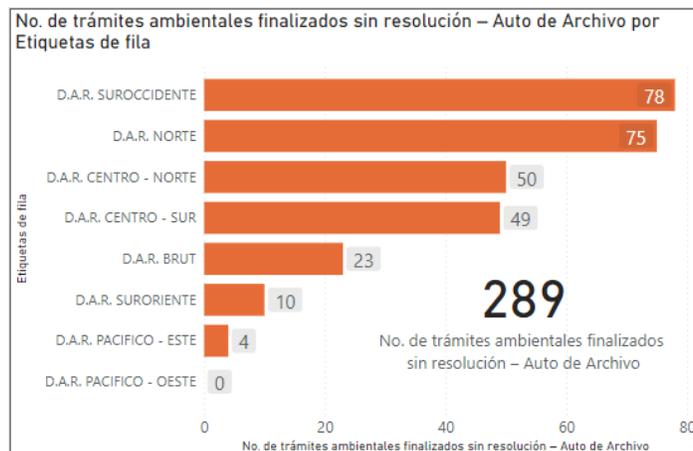
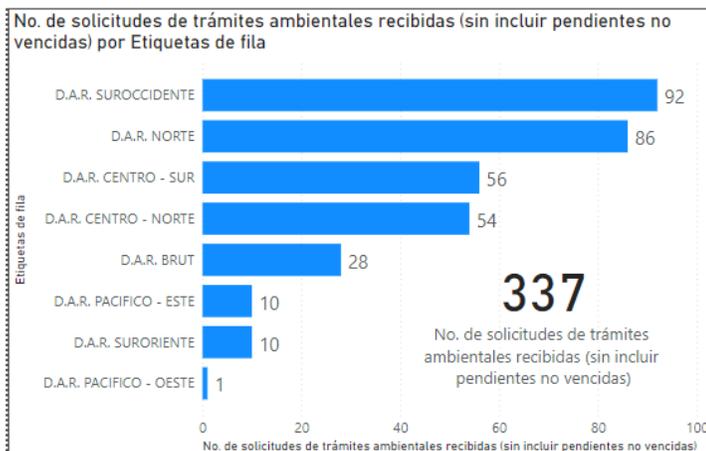
### Comportamiento de radicación de PQRSDT por medio de recepción

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	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
PRESENCIAL	121	1.655		4		861	2.641
WEB	354	1.167	9	46	3	388	1.967
CHAT	1	803			1		805
CORREO ELECTRONICO	36	555				45	636
REDES SOCIALES	4	78					82
CORREO POSTAL	7	57	1			8	73
LINEA 550	66						66
TELEFONO	5	3				1	9
APP	2						2
<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>4.318</b>	<b>10</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>1.303</b>	<b>6.281</b>

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

# Gestión de PQRSDT



## Atención de trámites ambientales

Como se observa en las gráficas durante el **segundo trimestre** de 2023 se finalizaron con resolución **un total de 430** solicitudes de tramites ambientales, de las cuales la **Dirección Ambiental Regional Suroriente** logró el mayor volumen con **215** resoluciones representado en **27.30%**. Respecto a los trámites ambientales que fueron finalizados con auto de archivo, se tiene un total de **289** casos, siendo la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** la que más los profirió con un total de **78** solicitudes que representan el **26.89%**. 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 **278** solicitudes, siendo la **Dirección Ambiental Regional Norte** la que resolvió más casos con un total **74** representados en **27.24%**

## Gestión de PQRSDT



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

## PQRSDT por términos de atención

Del total de las solicitudes recibidas y atendidas (**6,281**), el **38.97%** han sido finalizadas dentro del tiempo (**2,448**), **1.004** fueron finalizadas fuera del tiempo, **877** se encuentran pendientes vencidas y **1.952** se encuentran pendientes no vencidas que representan un **45.04%**.

Es necesario informar que de los **6,281** PQRSDT radicados, 69 fueron anulados por casos de duplicidad o errores en la radicación.

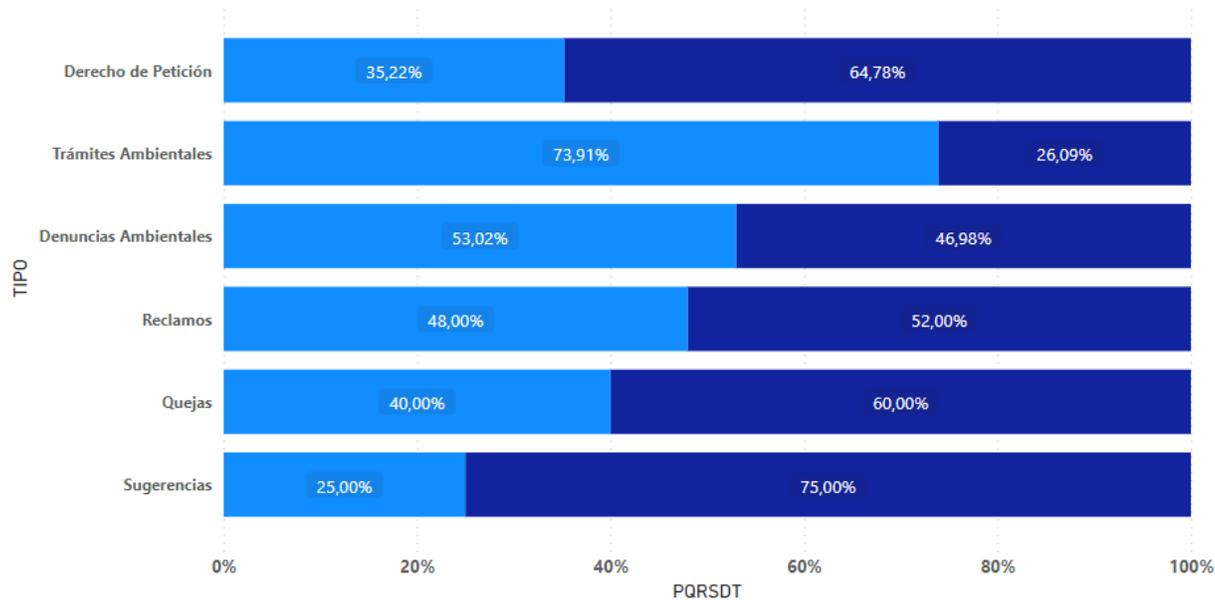
# Gestión de PQRSDT

## Estado de las PQRSDT

Del total de las **PQRSDT** habilitadas para gestionar (**6,281**), el **54,96%** de las mismas, han sido resueltas o solucionadas. Además, se encuentra que los **derechos de petición (4,318)** corresponden al **68,75%** de los casos resueltos o solucionados, dentro de los cuales se encuentra para el segundo trimestre, una (1) petición de acceso a la información pública radicada con el No. 421382023, la cual se encuentra resuelta y no fue trasladada 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.

PQRSDT por TIPO y ESTADO CORTE

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



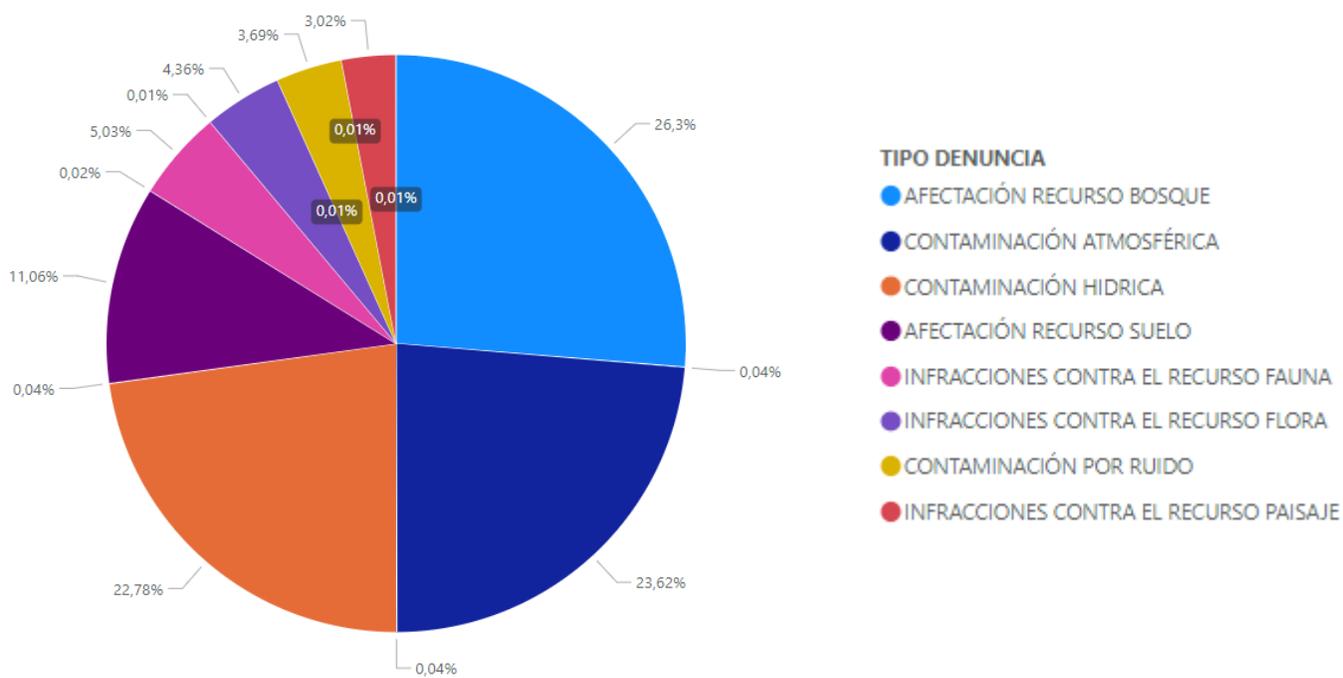
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

ESTADO CORTE TIPO	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición	1.521	24,22%	2.797	44,53%	<b>4.318</b>	<b>68,75%</b>
Trámites Ambientales	963	15,33%	340	5,41%	<b>1.303</b>	<b>20,75%</b>
Denuncias Ambientales	316	5,03%	280	4,46%	<b>596</b>	<b>9,49%</b>
Reclamos	24	0,38%	26	0,41%	<b>50</b>	<b>0,80%</b>
Quejas	4	0,06%	6	0,10%	<b>10</b>	<b>0,16%</b>
Sugerencias	1	0,02%	3	0,05%	<b>4</b>	<b>0,06%</b>
<b>Total</b>	<b>2.829</b>	<b>45,04%</b>	<b>3.452</b>	<b>54,96%</b>	<b>6.281</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

# Denuncias Ambientales

Durante el segundo trimestre se recibieron **596** denuncias ambientales correspondientes al **9.40%** 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 **26.3%** del total de las denuncias recibidas, seguido de la denuncia por **contaminación atmosférica** con un **23.62%**.



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

DEP. PQRSDT	Cantidad	%
<b>DAR Sur Occidente</b>	<b>149</b>	<b>25,00%</b>
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	45	7,55%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	38	6,38%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	19	3,19%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	16	2,68%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	10	1,68%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	9	1,51%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	7	1,17%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	5	0,84%
<b>DAR Sur Oriente</b>	<b>145</b>	<b>24,33%</b>
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	83	13,93%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	26	4,36%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	10	1,68%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	8	1,34%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	5	0,84%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	5	0,84%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	5	0,84%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	3	0,50%
<b>DAR Centro Sur</b>	<b>82</b>	<b>13,76%</b>
CONTAMINACIÓN HIDRICA	25	4,19%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	24	4,03%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	18	3,02%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	6	1,01%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	3	0,50%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	3	0,50%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	2	0,34%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	1	0,17%
<b>DAR Pacífico Este</b>	<b>79</b>	<b>13,26%</b>
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	24	4,03%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	21	3,52%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	18	3,02%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	6	1,01%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	4	0,67%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	4	0,67%
<b>Total</b>	<b>596</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 **42,05%**.
- El mes en el que **más** se presentaron solicitudes de PQRSDT corresponde al mes de mayo representado **36.59%** del total de solicitudes presentadas.
- De las **6,281** de PQRSDT recibidas y radicadas, el 45.04% se encuentran solucionadas o resueltas.
- Se presentó una disminución del 12.77% en la recepción de solicitudes durante el segundo trimestre del año 2023, respecto al primer trimestre del año 2023.
- La DAR Suroccidente es la DAR a la que más le fueron asignados PQRSDT en un 16.14% del total de las recibidas. Por otro lado, se identificó que es la DAR con la mayor concentración de denuncias ambientales.
- Durante el **segundo trimestre** de 2023 se recibieron, a través de los distintos canales de atención al ciudadano, un total de **596** 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 **49.92%** del total de denuncias ambientales recibidas. Del total de denuncias recibidas se tienen atendidas **280** y en proceso **316**.
- Para el **segundo trimestre de 2023**, se trasladaron a otras entidades públicas un total de **34** 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 salvaguardando el derecho fundamental de petición, evitando con ello la imposición de sanciones y condenas por daño antijurídico a la ciudadanos y comunidad en general.
- 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, en especial en materia de derechos de petición y tramites ambientales.
  - 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

