

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDT

CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2021

SECRETARÍA GENERAL
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESENTACIÓN

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 2021, 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 de 2021 al 31 de diciembre de 2021.

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 2021, en materia de PQRSDT.

En este informe se registra la radicación y tramitación de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales que ingresan al aplicativo ARQ Utilities, entendiéndose este, como el Sistema de Gestión Documental desde el cual se efectúa tanto el seguimiento a los distintos trámites que por jurisdicción y competencia le corresponde a la CVC, como también se mide los tiempos de respuesta conforme a la norma, la respuesta efectiva e idónea que se entrega al ciudadano, para que de esta manera se cuantifique y cualifique los servicios y la atención al ciudadano por parte de la Corporación, arrojando como resultado las cifras que se relacionan al presente Informe.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Ciudadano y los procedimientos incorporados por la Corporación Regional del Valle del Cauca-CVC se define como:

DERECHO DE PETICIÓN:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra ley, las peticiones pueden hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

- 1. PETICIONES DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR:** Se deberán atender dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- 2. SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el

ejercicio de su función, deberá atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Esta petición incluye la solicitud para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.

3. **CONSULTA:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
4. **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular (por actos de corrupción) realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
5. **RECLAMO:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberá atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
6. **SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
7. **DENUNCIA AMBIENTAL:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad ambiental de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación administrativa sancionatoria por actos contra los recursos naturales renovables y/o el medio ambiente. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
8. **PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

Es necesario manifestar que los términos de atención de los derechos de petición se ampliaron internamente en la Corporación, de conformidad con lo previsto en el artículo 5 del decreto 491 de 2020, mientras dure la Emergencia Sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social

CANALES DE ATENCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC cuenta con tres (3) canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos podrán formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSDT), de acuerdo con la competencia Constitucional y Legal que tiene la Entidad. Los canales de atención se encuentran disponibles en:

<https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds>

GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIA Y TRÁMITES AMBIENTALES - PQRSDT

Como se observa en la tabla 1. de Estadísticas de Trámites Ambientales realizados durante el **Cuarto Trimestre de 2021**, se finalizaron con resolución **un total de 420** solicitudes, incluyendo todas las vigencias, de las cuales la **Dirección Ambiental Regional Suoccidente** logró el mayor volumen, **con 89 resoluciones representada en 21,19%**. Respecto a los Trámites Ambientales que fueron finalizados con Auto de Archivo, tenemos un total de **262 casos, siendo la DAR NORTE** la de mayor productividad con un total de 73 solicitudes generando una participación de 27,86%. 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 232 solicitudes, siendo la Dirección Ambiental Regional Norte la que resolvió más casos con un total 71 con un porcentaje 30,60%.

Tabla 1. Estadísticas de Trámites Ambientales

Direcciones Ambientales Regionales	Suma de No. de solicitudes de trámites ambientales recibidas (sin incluir pendientes no vencidas)	Suma de No. de trámites ambientales finalizados con resolución de todas las vigencias	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Auto de Archivo	Suma de No. de trámites ambientales finalizados sin resolución – Autorizaciones aprovechamiento árboles aislados por gestión del riesgo
D.A.R. BRUT	32	69	28	23
D.A.R. CENTRO - NORTE	36	50	32	32

D.A.R. CENTRO - SUR	49	61	43	42
D.A.R. NORTE	81	30	73	71
D.A.R. PACIFICO - ESTE	19	42	14	7
D.A.R. PACIFICO - OESTE	5	1	3	1
D.A.R. SUROCCIDENTE	49	89	48	36
D.A.R. SURORIENTE	27	78	21	20
Total general	298	420	262	232

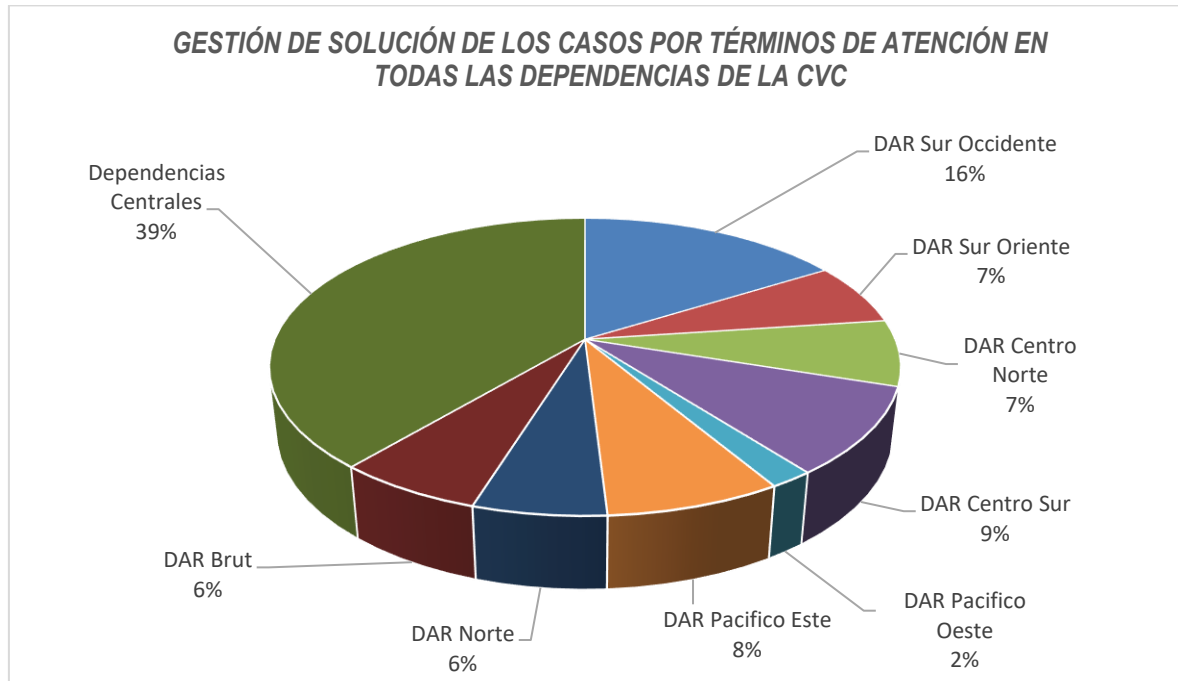
Fuente: Reporte del aplicativo Arqu Bussines Suite generado por la mesa integral el 03/01/2022 con corte al 31/12/2021.

Tabla No.2. Solución de los casos por términos de atención en cada una de las dependencias – PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Tramites Ambientales)

Dependencia / Regional	Finalizado Dentro Tiempo		Finalizado Fuera Tiempo		Pendiente No Vencida		Pendiente Vencida		Anulados		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%	No de casos	%		
DAR Sur Occidente	209	7,58%	71	16,51%	385	26,81%	203	27,66%	3	8,11%	871	16,15%
DAR Sur Oriente	157	5,69%	46	10,70%	119	8,29%	38	5,18%	3	8,11%	363	6,73%
DAR Centro Norte	165	5,98%	40	9,30%	141	9,82%	33	4,50%	7	18,92%	386	7,16%
DAR Centro Sur	189	6,86%	34	7,91%	205	14,28%	82	11,17%	2	5,41%	512	9,49%
DAR Pacifico Oeste	66	2,39%	3	0,70%	25	1,74%	8	1,09%	1	2,70%	103	1,91%
DAR Pacifico Este	196	7,11%	28	6,51%	127	8,84%	54	7,36%	6	16,22%	411	7,62%
DAR Norte	181	6,57%	33	7,67%	85	5,92%	11	1,50%	1	2,70%	311	5,77%
DAR Brut	89	3,23%	23	5,35%	159	11,07%	67	9,13%	5	13,51%	343	6,36%
Dependencias Centrales	1505	54,59%	152	35,35%	190	13,23%	238	32,43%	9	24,32%	2094	38,82%
Total general	2757	100,00%	430	100,00%	1436	100,00%	734	100,00%	37	100,00%	5394	100,00%

Fuente: Reporte del aplicativo Arqu Bussines Suite generado por la mesa integral el 03/01/2022 con corte al 31/12/2021.

Del total de **los 5.357 PQRSDT** radicadas (descontando las **37 anuladas**), se han finalizado un **total de 3.187 casos**, siendo este representado en un **59,49%** para el Cuarto Trimestre de 2021.



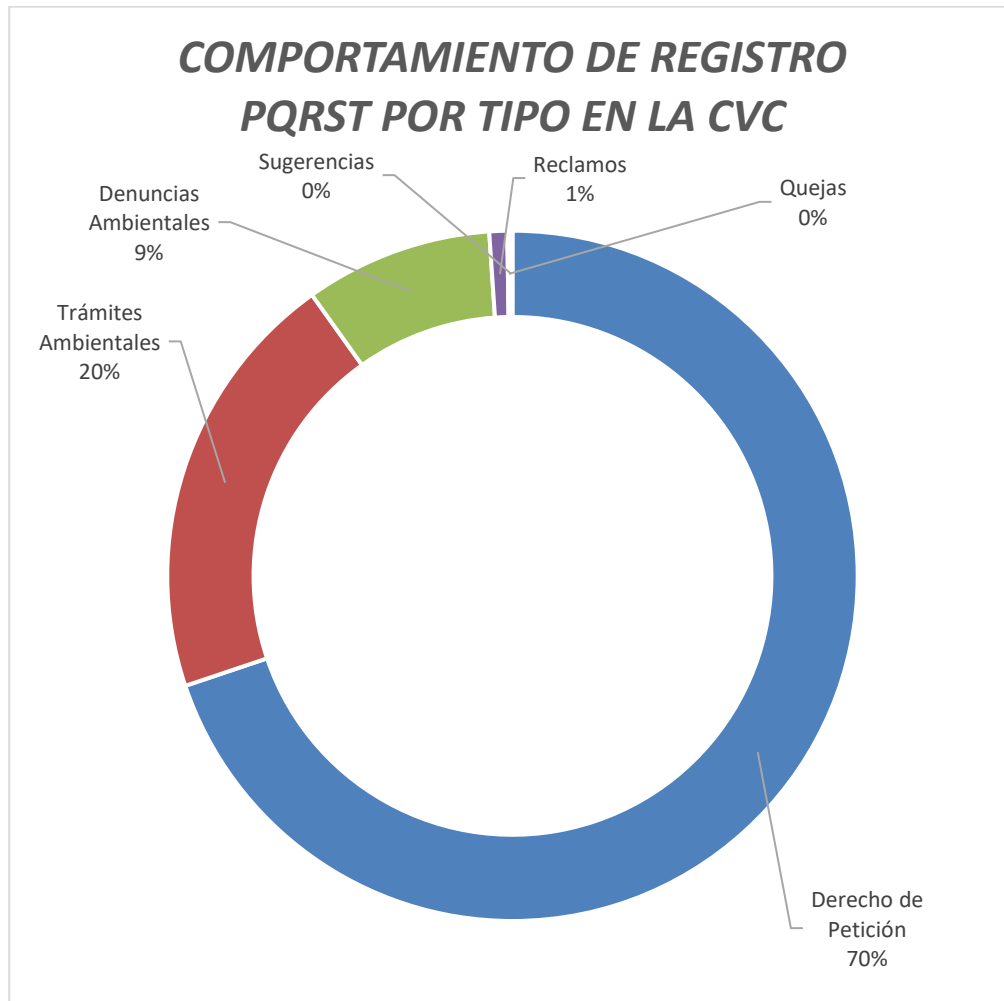
Gráfica 1 gestión de solución de los casos por términos de atención en todas las dependencias de la cvc - Fuente: ARQUtilities.

Tabla No. 3. Comportamiento de radicación de PQRSDT (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales) por dependencias.

Dependencia / Regional	Derecho de Petición	Trámites Ambientales	Denuncias Ambientales	Reclamos	Quejas	Sugerencias	Total general
DAR Sur Occidente	454	290	122	5			871
DAR Sur Oriente	186	101	58	16	2		363
DAR Centro Norte	198	106	80	1		1	386
DAR Centro Sur	262	176	70	2	1	1	512
DAR Pacifico Oeste	80	21	2				103
DAR Pacifico Este	264	94	49	3	1		411
DAR Norte	137	144	29	1			311
DAR Brut	178	129	34	2			343

Dependencias Centrales	2008	34	30	15	2	5	2094
Total general	3.767	1.095	474	45	6	7	5.394

Fuente: Reporte del aplicativo Arqu Bussines Suite generado por la mesa integral el 03/01/2022 con corte al 31/12/2021



Gráfica 2 Comportamiento de registro PQRST por tipo para todas las dependencias de la CVC.

Fuente: ARQutilities.

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC se encuentra organizada territorialmente en ocho (8) Direcciones Ambientales Regionales: DAR BRUT, DAR Centro Norte, DAR Centro Sur, DAR Norte, DAR Pacífico Este, DAR Pacífico Oeste, DAR Suroccidente y DAR Sureste, esto con la finalidad de darle facilidad y accesibilidad al Ciudadano para presentar sus diferentes trámites a

saber: Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales, a través de los canales de atención que ha dispuesto la CVC para su recepción, lo cual ha permitido que haya un mayor acceso en cuanto a la radicación y efectiva respuesta a sus requerimientos.

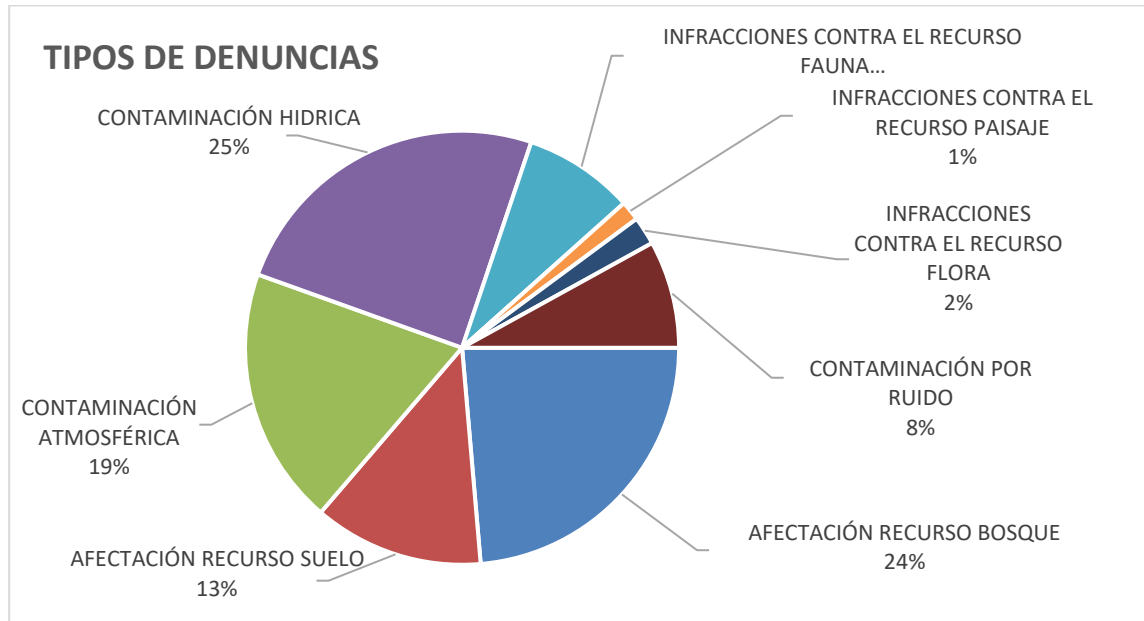
La Tabla No. 3 refleja los resultados obtenidos para el Cuarto Trimestre de 2021, en donde se evidencia la recepción de **3.300 PQRSDT** ante las Direcciones Ambientales Regionales, que corresponden al **61.17%** del **total 5.394** solicitudes radicadas.

Las áreas centrales de la Corporación recibieron en total **2.094 PQRSDT**, lo que corresponde al **38.82 %** de los casos presentados. De igual manera, las PQRSDT más solicitadas y radicadas en la Corporación, corresponde a los derechos de petición con **3.767** solicitudes recibidas, representadas en **69,84%**, seguido de los tramites ambientales representados en un **20,30%** del total de solicitudes recibidas.

Tabla No. 4. Denuncias por tipos de actos contra los recursos naturales

TIPO DENUNCIA	No de casos	%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	112	23,63%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	60	12,66%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	91	19,20%
CONTAMINACIÓN HIDRICA	117	24,68%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	39	8,23%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	7	1,48%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	10	2,11%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	38	8,02%
Total, general	474	100,00%

Fuente: Reporte del aplicativo Arqu Bussines Suite generado por la mesa integral el 03/01/2022 con corte al 31/12/2021



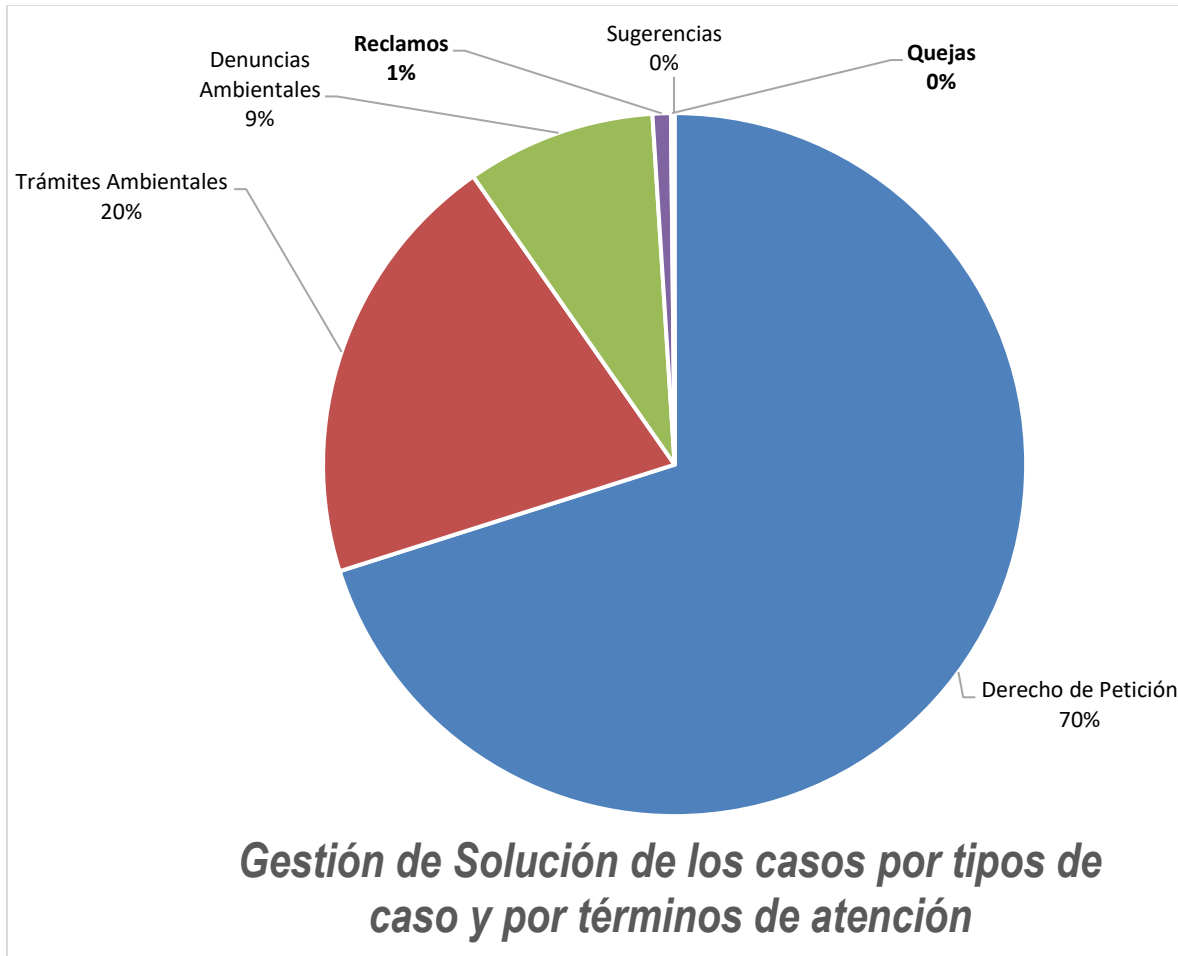
Gráfica 3 Denuncias por tipos de actos contra los recursos naturales - Fuente: ARQUutilities.

De las Denuncias contra los Recursos Naturales y del Medio Ambiente, las más presentadas corresponden en un **24,68% a contaminación hídrica**, seguida de un **23,63% por la afectación al Recurso Bosque**.

Tabla No.5. Solución de los casos por tipos de caso (PQRSD) y por términos de atención.

TIPO	SOLUCIONADA		EN PROCESO		Total No de casos	Total %
	No de casos	%	No de casos	%		
Derecho de Petición	2683	84,19%	1072	49,40%	3755	70,10%
Trámites Ambientales	296	9,29%	786	36,22%	1082	20,20%
Denuncias Ambientales	190	5,96%	276	12,72%	466	8,70%
Reclamos	13	0,41%	32	1,47%	45	0,84%
Quejas	3	0,09%	3	0,14%	6	0,11%
Sugerencias	2	0,06%	1	0,05%	3	0,06%
Total general	3187	100,00%	2170	100,00%	5357	100,00%

Fuente: Reporte del aplicativo Arqu Bussines Suite generado por la mesa integral el 03/01/2022 con corte al 31/12/2021



Gráfica 4 Gestión de Solución de los casos por tipos de caso y por términos de atención - Fuente: ARUtilities.

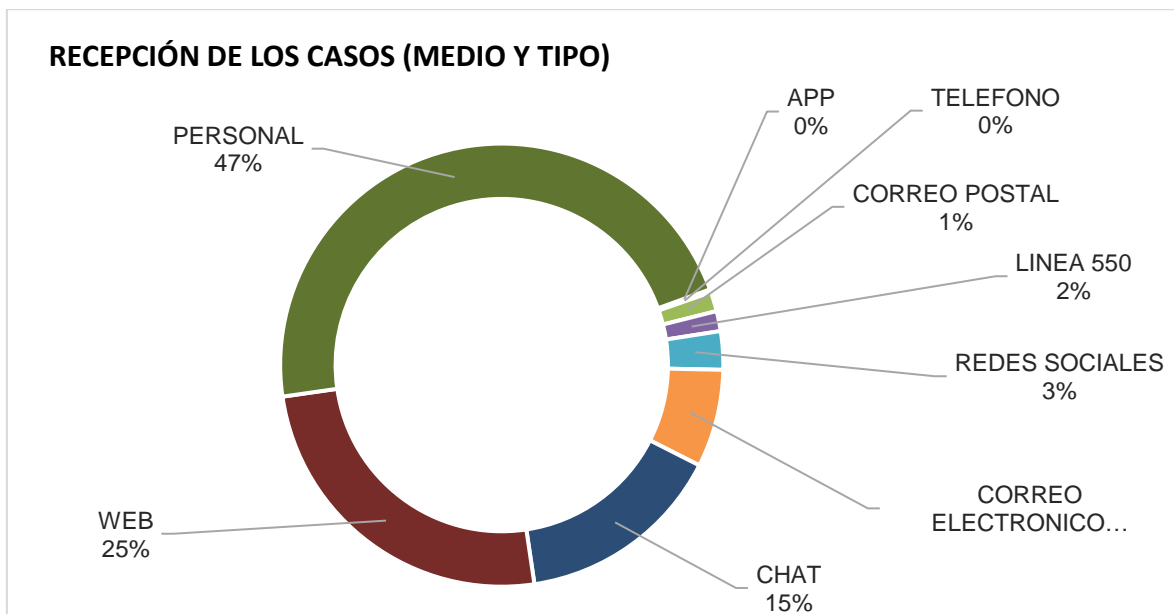
En cuanto a la Gestión de las peticiones por Tipo y por Términos de Atención, tenemos que en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC para el Cuarto Trimestre de 2021, se han **resuelto un total de 3.187** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, de los **5.357** casos radicados.

Tabla No. 6. Medio de recepción y Tipo de petición

Medio de Recepción	Derecho de Petición	Trámites Ambientales	Denuncias Ambientales	Reclamos	Quejas	Sugerencias	Total general
APP			6				6
TELEFONO		1	5				6
CORREO POSTAL	60	12	4				76
LINEA 550	3	8	68				79
REDES SOCIALES	148		2			1	151
CORREO ELECTRONICO	345	16	23	1			385

CHAT	814		4				818
WEB	831	285	191	39	1	6	1353
PERSONAL	1566	773	171	5	5		2520
Total general	3767	1095	474	45	6	7	5394

Fuente: Reporte del aplicativo Arqu Bussines Suite generado por la mesa integral el 03/01/2022 con corte al 31/12/2021 .



Gráfica 5 Recepción de los casos (Medio y tipo) - Fuente: ARQUtilities.

En la Tabla No. 6 se observa que los usuarios realizan con mayor frecuencia sus trámites de manera presencial ante cualquiera de las ventanillas únicas ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales o en el Centro Administrativo de Correspondencia localizado en el edificio central del Distrito de Cali; pues de un total de **5.394 solicitudes**, **2.550** se recibieron personalmente, lo que corresponde a un **47,00%**. El segundo canal más utilizado para la presentación de PQRSDT, corresponde a la **página WEB con un total de 1.353 casos** correspondiente al **25,00%**.

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 estos cuatro trimestre se **encontró un resultado** relacionado bajo el radicado No. 889262021.
- Para el cuarto trimestre del 2021, se trasladaron a otras entidades públicas **un total de 18 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 Cuarto Trimestre de 2021, el **59,49%%** se han finalizado en el citado aplicativo, según reporte del Grupo de Soporte Aplicativos de la Oficina de Tecnologías de la Información correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021.
- Durante el Cuarto Trimestre de 2021 se recibieron, a través de los distintos canales de atención al ciudadano, un total de 474 denuncias por afectación a los recursos naturales. En este contexto, se tiene que las informaciones más denunciadas están relacionadas con afectaciones a los recursos hídrico y bosque representadas en un 48,31% del total de denuncias ambientales presentadas.
- La Corporación, dando cumplimiento a las políticas y lineamientos del programa de Gobierno Digital (Gobierno en Línea) y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha dispuesto desde su página web www.cvc.gov.co la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ambientales, así como la posibilidad de adelantar diez (10) diferentes clases de Trámites Ambientales, relacionados con los permisos, concesiones, autorizaciones, registro y licencias ambientales para el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales renovables en línea.
- La naturaleza de las redes sociales y el chat corporativo permite relacionarse asertivamente con los ciudadanos. Por tal motivo, la CVC sigue apostando a fortalecer estos canales para que los ciudadanos tengan un espacio virtual

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 por un funcionario asignado para tal fin, 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

De acuerdo con el presente informe y realizado el análisis respectivo, se presentan las siguientes recomendaciones con el fin optimizar el relacionamiento con los ciudadanos:

- Realizar de manera permanente el monitoreo al 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.
- Se recomienda a la Dirección Administrativa y del Talento Humano incluir en el PIC 2022 programas de capacitación en temáticas como relacionamiento Estado – Ciudadano, lenguaje claro y estímulos especiales a los servidores públicos que apoyan al proceso de atención al ciudadano.
- Continuar con el registro de atenciones a través del chat corporativo y las redes sociales en el módulo denominado WFLAGIL del aplicativo ARQ Utilities.

- Desarrollar campañas que incentiven al ciudadano para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción ante los servicios prestados, con el fin de conocer sus grado de satisfacción y proponer la ejecución de acciones que mejoren la relación de la Entidad con los ciudadanos.
- Llevar a cabo 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.