



Informe de Gestión de PQRSDT

Segundo Trimestre
de 2024



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 2024, 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 **1 de abril del 2024 y el 30 de junio del 2024**.

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 la gestión durante el **Segundo Trimestre** de 2024, en materia de PQRSdT.

Recepción de PQRSDT

PQRSDT recibidas en el trimestre

Durante el periodo comprendido desde el 01 de abril al 30 de junio de 2024, fueron recibidas en la Corporación un total de **5.922** solicitudes, distribuidas así: **4.285** derechos de petición, **1.057** trámites ambientales, **530** denuncias ambientales, **43** reclamos, **5** Quejas, **2** sugerencias. Del total de derechos de petición radicados, **75** fueron trasladados a otras entidades por competencia. Cabe mencionar que dentro de la recepción de tramites, se registraron **35** radicados que presentaron inconsistencias por duplicidad o errores en su registro. El reporte es generado con corte al 2 de abril 2024 y tiene como fuente el sistema de gestión documental ARQUtilities Bussines Suite.



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Relación de PQRSDT recibidas por mes

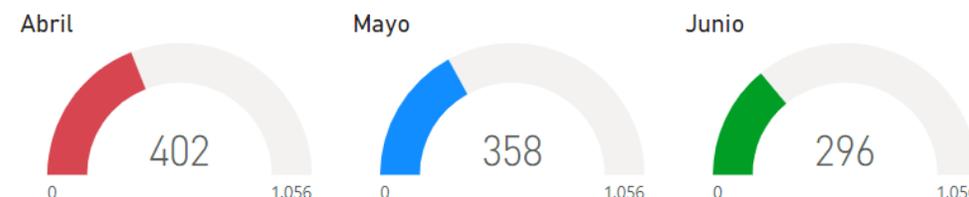
Orientaciones

Orientaciones recibidas durante la vigencia

La orientación es un servicio de asistencia informativa proporcionado por nuestra entidad, cuyo objetivo es guiar y asesorar a los ciudadanos y usuarios en el entendimiento y acceso a nuestros servicios y gestión institucional en general. Este servicio se enfoca en brindar información clara y precisa, facilitando la toma de decisiones y el cumplimiento de los requisitos necesarios sin involucrar la gestión de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).

Durante el periodo comprendido desde el 1 de abril al 30 de junio de 2024, se realizaron **1.056** orientaciones, de las cuales el **75.85%** se atendieron por el chat de la página web y el **19.13%** por las redes sociales.

Relación de orientaciones atendidas por canal de atención

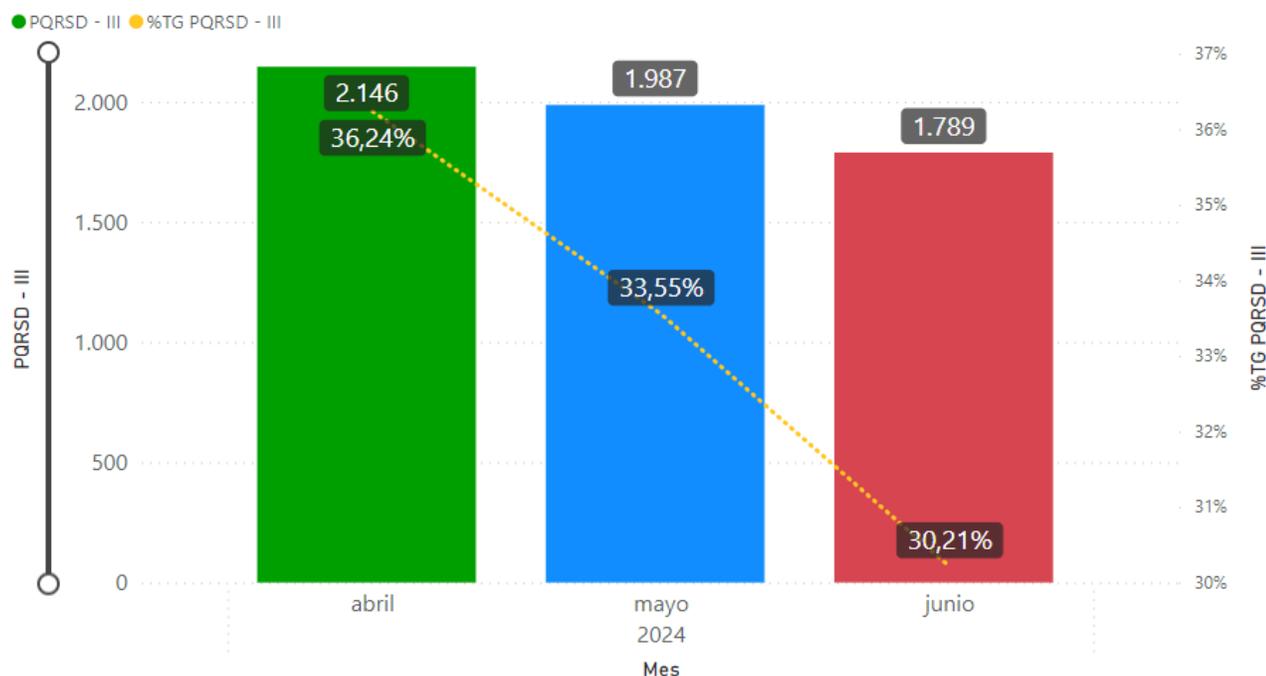


Fuente: ARQ Utilities Business Suite

Relación de Orientaciones atendidas por mes

Recepción de PQRSDT

Total PQRSDT recibidas por modalidad de solicitud de requerimiento



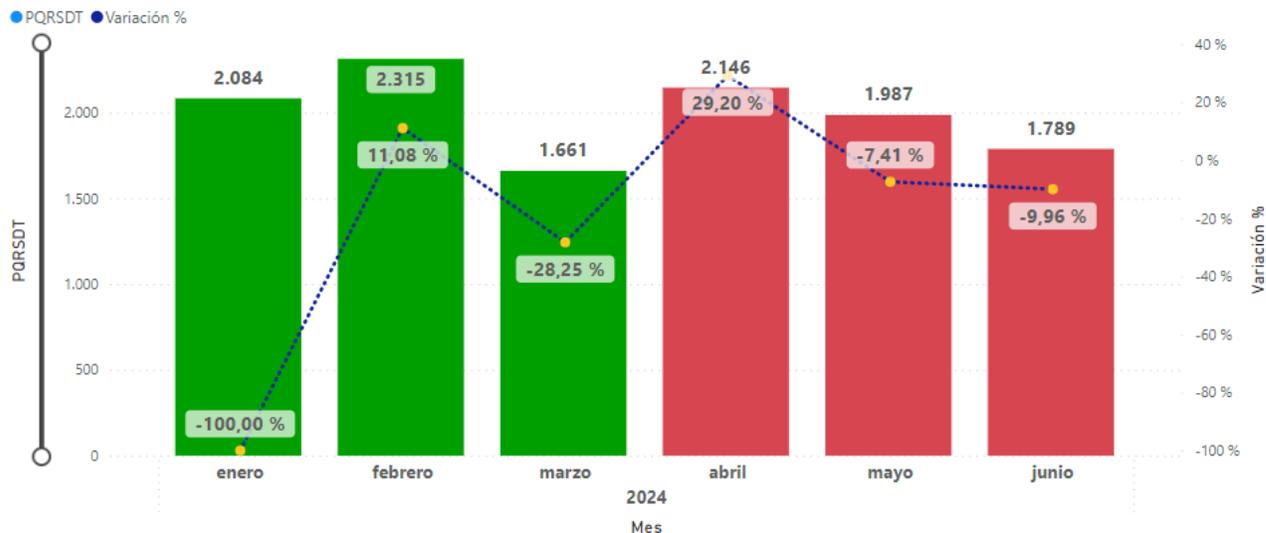
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Comparativo mes a mes

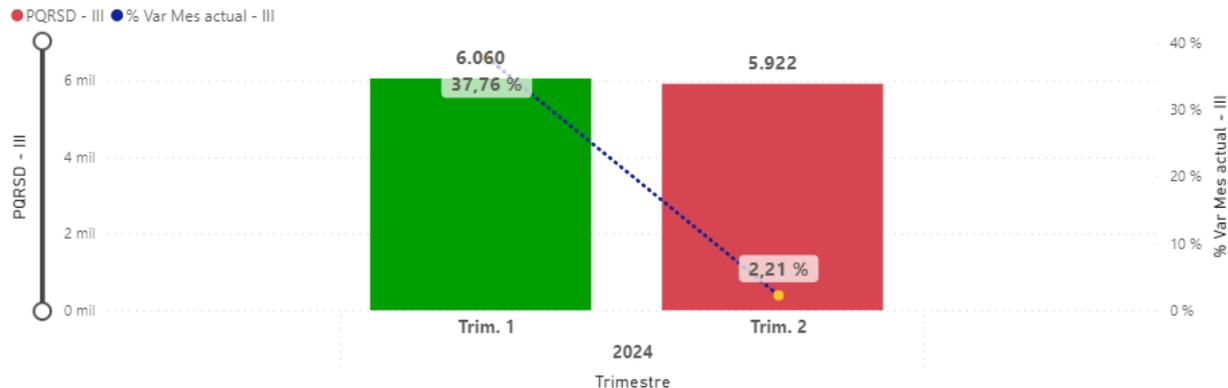
Durante el **segundo trimestre** de 2024, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **abril**, en el que se recibieron **2.146** requerimientos, correspondientes al **36.24%** del total de peticiones; en **mayo** se recibieron **1.987**, equivalentes al **33.55%**; **1.789** peticiones se radicaron en **junio**, que representan el **30,21%** restante.

Recepción de PQRSDT

Comparación mensual



Comparación Trimestral



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Análisis comparativo anual trimestral

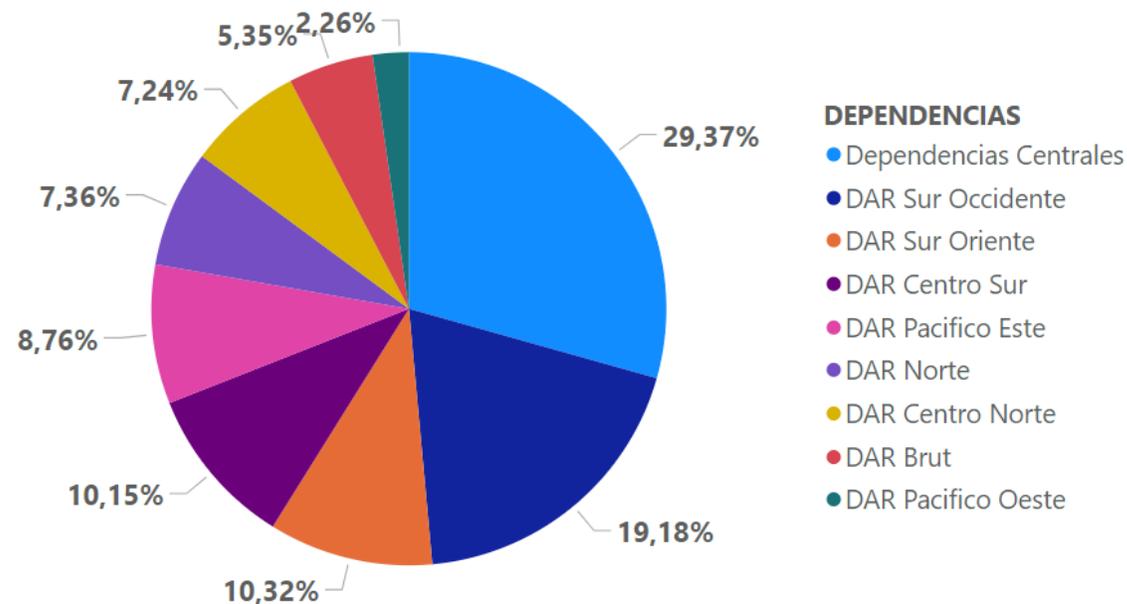
Al comparar el reporte de PQRSDT del primer trimestre del 2024, se observa una disminución en la recepción de PQRSDT durante el 2024. En este contexto, se evidencia que durante los meses del primer trimestre hubo una mayor concentración de solicitudes, en comparación con el segundo trimestre, reflejándose en una disminución del 2.21% en el número total de solicitudes recibidas.

Recepción de PQRSDT

Asignación de PQRSDT a dependencias

El **29.37%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de dependencias centrales **durante el segundo trimestre de 2024**.

El **19.18%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **DAR Suroccidente**. El **51.45%** restante fueron asignadas a las demás dependencias.

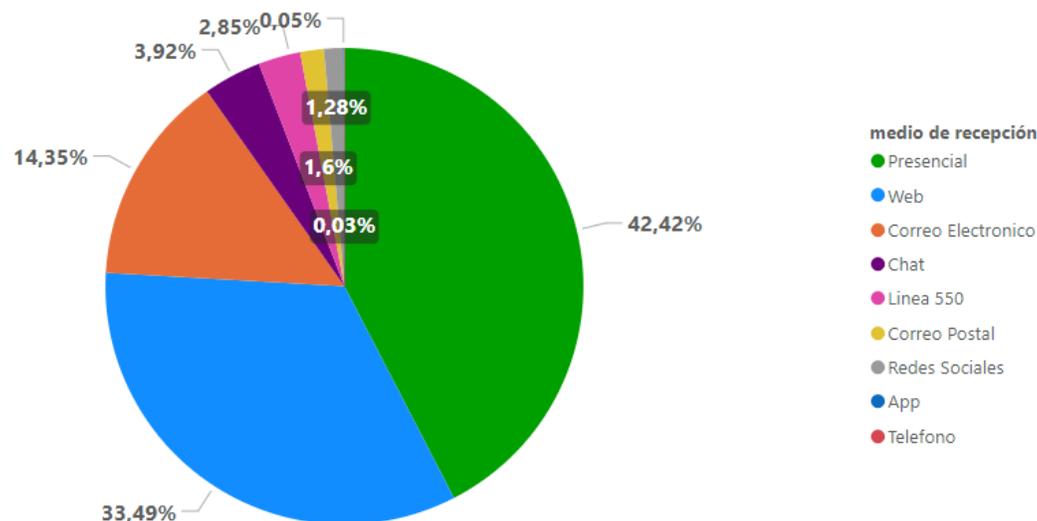


DEPENDENCIA	Cantidad	%
Dependencias Centrales	1.739	29,37%
DAR Sur Occidente	1.136	19,18%
DAR Sur Oriente	611	10,32%
DAR Centro Sur	601	10,15%
DAR Pacifico Este	519	8,76%
DAR Norte	436	7,36%
DAR Centro Norte	429	7,24%
DAR Brut	317	5,35%
DAR Pacifico Oeste	134	2,26%
Total	5.922	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de Recepción

PQRSDT por medio de recepción



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 segundo trimestre del año un 42.42% (2.512)** de las solicitudes recibidas. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos **durante el segundo trimestre** fue el telefónico con **un 0,03% (2)**.

Medios de recepción de PQRSDT

MEDIO DE RECEPCION	Cantidad	%
PRESENCIAL	2.512	42,42%
WEB	1.983	33,49%
CORREO ELECTRONICO	850	14,35%
CHAT	232	3,92%
LINEA 550	169	2,85%
CORREO POSTAL	95	1,60%
REDES SOCIALES	76	1,28%
APP	3	0,05%
TELEFONO	2	0,03%
Total	5.922	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de Recepción

Comportamiento de la 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 fue la web; para los derechos de petición, el presencial; para las quejas reclamos y sugerencias, la web; para los tramites ambientales, el medio presencial.

Medio de recepción	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
Presencial	109	1.648	1	7		747	2.512
Web	290	1.400	4	36	2	251	1.983
Correo Electronico	41	772				37	850
Chat	1	231					232
Linea 550	74	95					169
Correo Postal	5	68				22	95
Redes Sociales	6	70					76
App	3						3
Telefono	1	1					2
Total	530	4.285	5	43	2	1.057	5.922

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT

Atención de trámites ambientales



Como se observa en las gráficas, durante el **segundo trimestre** de 2024 se finalizó un **total de 187** solicitudes de tramites ambientales con resolución, **38** emitidas por las **Direcciones Ambientales Regionales Suroccidente y BRUT**, representando el mayor volumen con un **40.64%**. Respecto a los trámites ambientales que fueron finalizados con auto de declaratoria de desistimiento y archivo, se tiene un total de **236 casos**, de los cuales 80 de ellos fueron proferidos por la **Dirección Ambiental Regional Norte**, lo cual representa el **33.90%**. En cuanto a los derechos ambientales finalizados mediante oficio, relacionados con autorizaciones de aprovechamiento de **árboles aislados por tala de emergencia y solicitudes prioritarias**, se resolvió un total de **148** solicitudes, siendo la **Dirección Ambiental Regional Norte** la más representativa, con un total **48**, representados en **32.43%**

Gestión de PQRSDT



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

PQRSDT por términos de atención

Durante el período considerado, se recibió un total de **5.922** PQRSDT. De estas, **35** solicitudes fueron anuladas, debido a casos de duplicidad o errores en la radicación.

Las solicitudes habilitadas para ser gestionadas fueron **5.887**, de las cuales:

- El **33.41%** (**1.967**) han sido finalizadas dentro del tiempo estipulado.
- El **23.48%** (**1.382**) fueron finalizadas fuera del tiempo.
- El **16.43%** (**967**) se encuentran pendientes vencidas.
- El **26.68%** (**1.571**) de las solicitudes se encuentran pendientes y aún no han vencido.

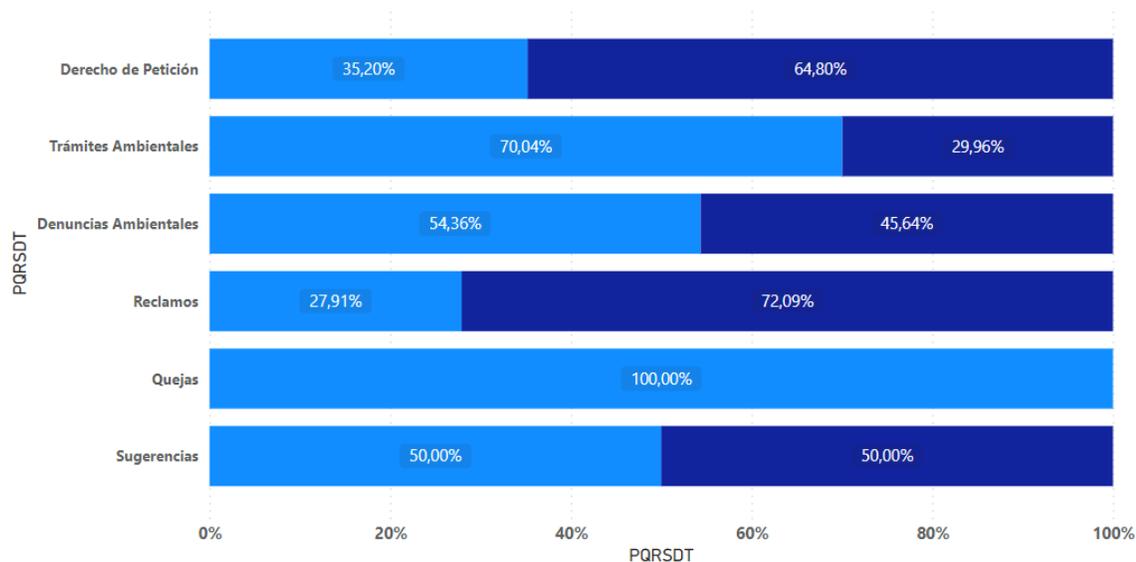
Gestión de PQRSDT

Estado de las PQRSDT

Del total de las **PQRSDT** habilitadas para gestionar (**5.887**), el **56.87%** fueron resueltas o solucionadas. Además, se encuentra que del total de los **derechos de petición recibidos (4.261)**, el 46.90% está resuelto o solucionado: se encuentran **cuatro (4)** peticiones de acceso a la información pública identificadas con los radicados No. 396912024, 396872024, 363362024 y 488252024, las cuales se fueron solucionadas por la CVC, en vez de ser trasladadas a otras entidades, ni se negó el acceso a la información. De esta forma, se da cumplimiento a la obligación consagrada en el literal H, 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 PQRSDT y ESTADO CORTE

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

ESTADO CORTE PQRSDT	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición	1.500	25,48%	2.761	46,90%	4.261	72,38%
Trámites Ambientales	734	12,47%	314	5,33%	1.048	17,80%
Denuncias Ambientales	287	4,88%	241	4,09%	528	8,97%
Reclamos	12	0,20%	31	0,53%	43	0,73%
Quejas	5	0,08%			5	0,08%
Sugerencias	1	0,02%	1	0,02%	2	0,03%
Total	2.539	43,13%	3.348	56,87%	5.887	100,00%

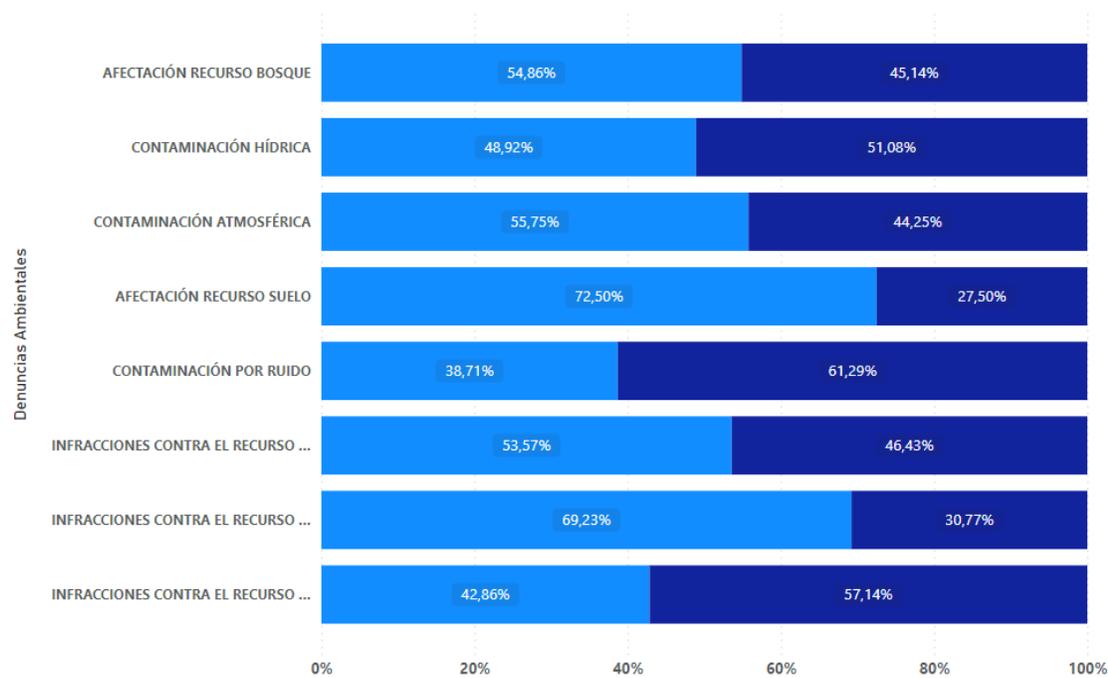
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Denuncias Ambientales

Durante el segundo trimestre, se recibieron **528** denuncias ambientales, correspondientes al **8.97%** del total de solicitudes recibidas en la Corporación. En este periodo, la denuncia ambiental por **afectación al recurso bosque** fue la más recibida y representa el **27.27%** del total de las denuncias recibidas, seguida de la denuncia por **contaminación hídrica**, con un **26.33%**

PQRSDT por Denuncias Ambientales y Estado

Estado ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Termino	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
DESCRIPCION CAUSA	PQRSDT	%	PQRSDT	%	PQRSDT	%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	79	14,96%	65	12,31%	144	27,27%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	68	12,88%	71	13,45%	139	26,33%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	63	11,93%	50	9,47%	113	21,40%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	29	5,49%	11	2,08%	40	7,58%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	12	2,27%	19	3,60%	31	5,87%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	15	2,84%	13	2,46%	28	5,30%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	18	3,41%	8	1,52%	26	4,92%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	3	0,57%	4	0,76%	7	1,33%
Total	287	54,36%	241	45,64%	528	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



Conclusiones

- Durante el segundo trimestre, el canal más empleado por los ciudadanos para la radicación de PQRSDT fue el presencial, representando el **42.42%** del total. Además, el mes con mayor número de solicitudes presentadas fue **abril**, representando el **36.24%** del total de solicitudes de PQRSDT durante ese período.
- Se gestionó un total de **5.887** PQRSDT, de las cuales el **56.87%** se encuentran solucionadas o resueltas.
- La **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** es la dependencia a la que más le fueron asignados **PQRSDT (19,18%)**. Por otro lado, se identificó que es la DAR con la mayor concentración de **denuncias ambientales**, representadas en un 27.65% del total de las denuncias.
- Se recibieron un total de **528** denuncias por afectación a los recursos naturales, a través de los distintos canales de atención al ciudadano. Entre las situaciones más denunciadas, se destacan la afectación al recurso bosque y la contaminación hídrica, las cuales representan el **53.6%** del total de denuncias ambientales recibidas. De este total, fueron atendidas totalmente **241** denuncias, mientras que **287** aún están en proceso.
- Se trasladó a otras entidades públicas un total de **75** solicitudes, correspondientes a Derechos de Petición.

Recomendaciones

Tras realizar el análisis correspondiente del presente informe, se proponen las siguientes recomendaciones para mejorar el modelo y la cultura de buen servicio y atención al ciudadano:

- Divulgar tanto interna como externamente los canales de atención al ciudadano y la guía del ABC del derecho de petición. Es crucial reconocer la importancia de este derecho como una herramienta útil para los ciudadanos, en búsqueda de respuestas prontas, oportunas y completas, a través de sus PQRSDT.
- Realizar un monitoreo continuo, desde el Sistema de Gestión Documental, de los derechos de petición de información (acceso a información pública), asegurando el cumplimiento de estándares de contenido y oportunidad de respuestas, conforme con la normativa vigente.
- Mantener el seguimiento tanto a las Direcciones Ambientales Regionales como a las dependencias administrativas a nivel central, mediante el Sistema de Gestión Documental - Aplicativo ARQ Utilities. Esto garantizará que la gestión en la atención de los PQRSDT se ajuste a los términos legales establecidos para cada tipo de petición o trámite ambiental."
- Dar traslado a las cifras sobre denuncias ambientales recibidas a la Dirección de Gestión Ambiental, a fin de orientar la intervención ambiental integral, el seguimiento y control a través de las DAR .
- Desarrollar actividades de capacitación y sensibilización, con miras al desarrollo de competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención al ciudadano, respecto de las PQRSDT que presentan.
- 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

