



Informe de Gestión de PQRSDT

**Tercer Trimestre
de 2024**
Secretaría General



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*





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 **01 de julio del 2024 y el 30 de septiembre 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 en general, la gestión durante el **Tercer Trimestre** de 2024 en materia de PQRSDT.

Recepción de PQRSDT

PQRSDT recibidas en el trimestre

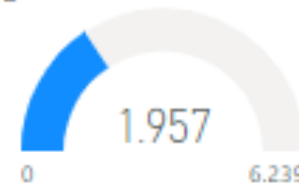
Durante el periodo comprendido desde el 01 de julio al 30 de septiembre de 2024 fueron recibidas en la Corporación un total de **6,239** solicitudes, distribuidas así: **4,416** derechos de petición, **1,018** trámites ambientales, **747** denuncias ambientales, **34** reclamos, **15** Quejas, **9** sugerencias. Del total de derechos de petición radicados, **225** fueron trasladados a otras entidades por competencia. Cabe mencionar que dentro de la recepción de tramites, se registraron **41** radicados que presentaron inconsistencias por duplicidad o errores en su registro. El reporte es generado con corte al 07 de octubre 2024 y tiene como fuente, el sistema de gestión documental ARQUtilities Bussines Suite.



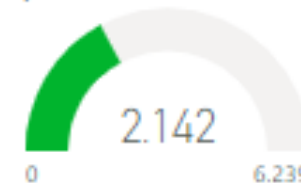
Julio



Agosto



Septiembre



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

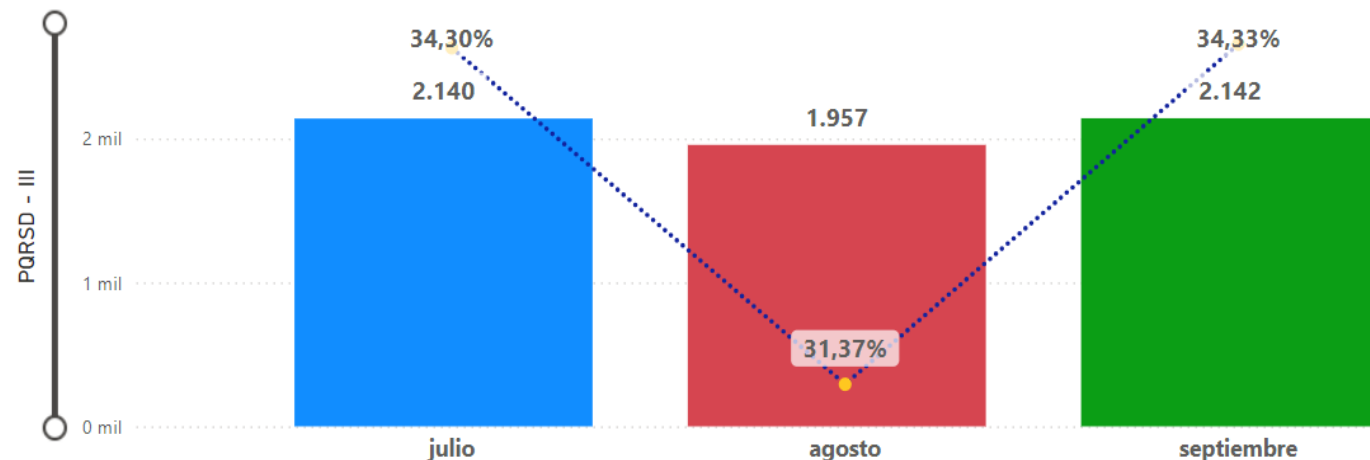
Relación de PQRSDT recibidas por mes

Recepción de PQRSDT

Comparativo mes a mes

Comparación Mensual

● PQRSD - III ● %TG PQRSD - III

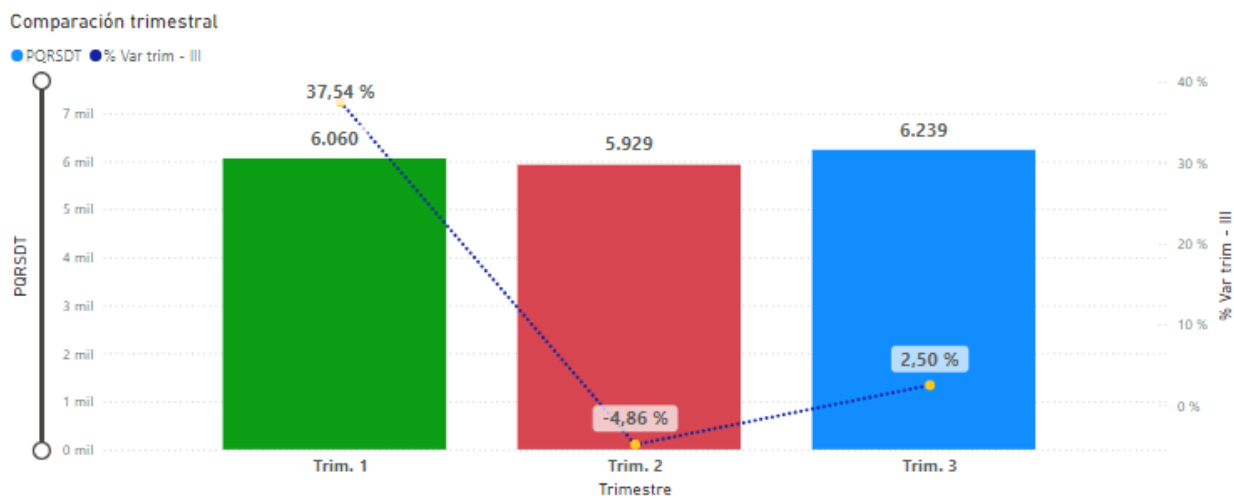
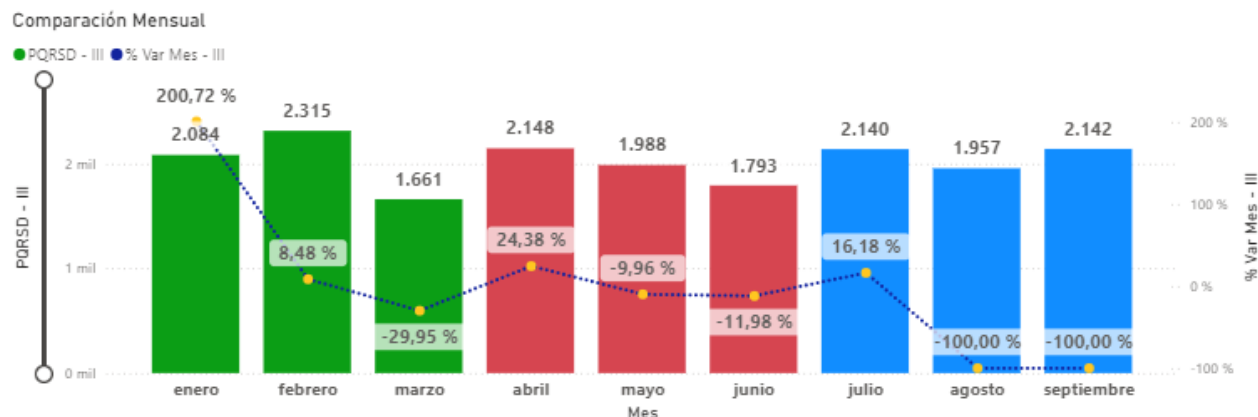


Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Durante el **tercer trimestre** de 2024, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **septiembre**, en el que se recibieron **2,142** requerimientos, correspondientes al **34.33%** del total de peticiones; seguido por **julio**, mes en el que se recibieron **2,140** equivalentes al **34.30%** y finalmente, **1,957** peticiones que representan el **31,37%** restante.



Recepción de PQRSDT



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Análisis comparativo trimestral

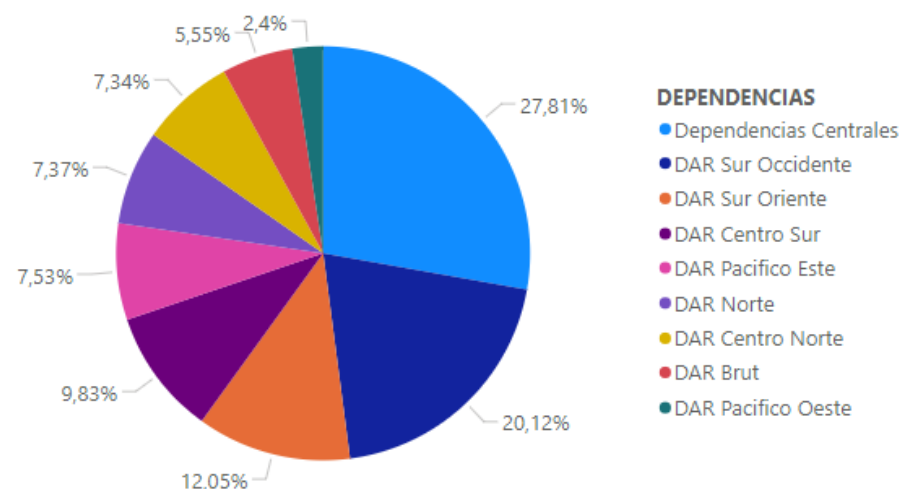
Al comparar el reporte de PQRSDT del primer y segundo trimestre del 2024, se observa un incremento en la recepción de PQRSDT durante tercer trimestre del año 2024. En este contexto, se evidencia que durante los meses del **tercer trimestre** hubo una mayor concentración de solicitudes en comparación con el primer y segundo trimestre de 2024, reflejándose un incremento del 2.50% en el número total de solicitudes recibidas.

Recepción de PQRSDT

Asignación de PQRSDT a dependencias

El **27.81%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de dependencias centrales **durante el tercer trimestre de 2024.**

El **20.12%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **DAR Suroccidente**. El **52.07%** restante fueron asignadas a las demás dependencias.

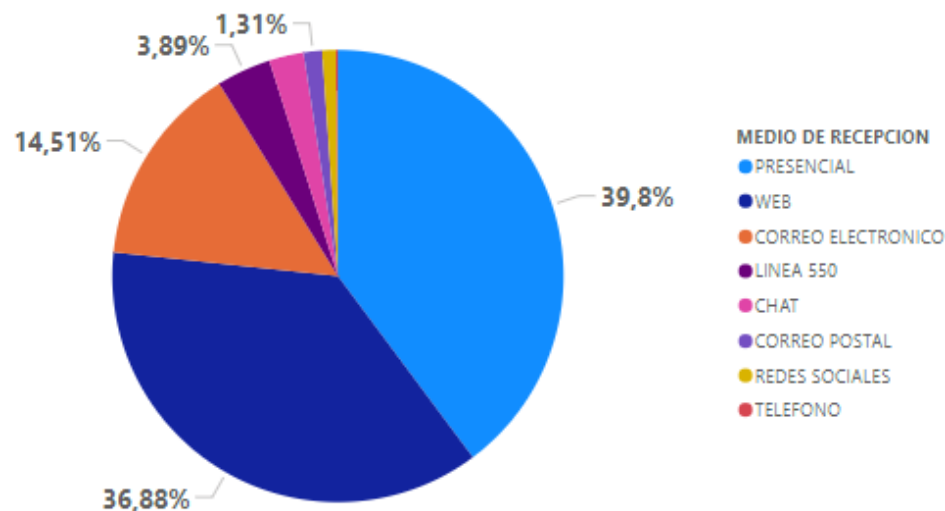


DEPENDENCIA	Cantidad	%
Dependencias Centrales	1.735	27,81%
DAR Sur Occidente	1.255	20,12%
DAR Sur Oriente	752	12,05%
DAR Centro Sur	613	9,83%
DAR Pacifico Este	470	7,53%
DAR Norte	460	7,37%
DAR Centro Norte	458	7,34%
DAR Brut	346	5,55%
DAR Pacifico Oeste	150	2,40%
Total	6.239	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



Medios de Recepción



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de recepción de PQRSDT

MEDIO DE RECEPCION	Cantidad	%
PRESENCIAL	2.483	39,80%
WEB	2.301	36,88%
CORREO ELECTRONICO	905	14,51%
LINEA 550	243	3,89%
CHAT	155	2,48%
CORREO POSTAL	82	1,31%
REDES SOCIALES	63	1,01%
TELEFONO	7	0,11%
Total	6.239	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 tercer trimestre del año un 39.80% (2,483)** de las solicitudes recibidas. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos **durante el tercer trimestre** es el telefónico con **un 0,11% (7)**.



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 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	139	1.593	3	3		745	2.483
Web	430	1.591	11	31	9	229	2.301
Correo Electronico	47	823	1			34	905
Linea 550	105	138					243
Chat	4	151					155
Correo Postal	11	61				10	82
Redes Sociales	5	58					63
Telefono	6	1					7
Total	747	4.416	15	34	9	1.018	6.239

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



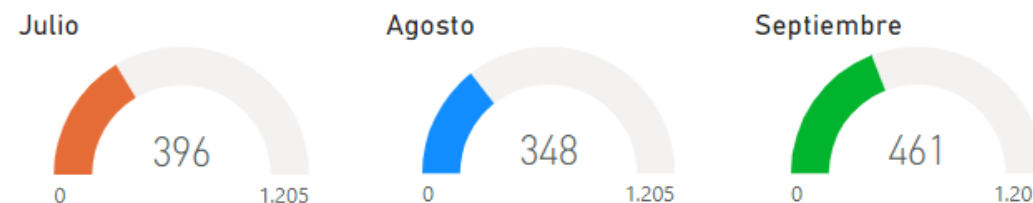
Orientaciones

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 julio al 30 de septiembre de 2024, se realizaron 1.205 orientaciones, de las cuales el 87.80% se atendieron por el chat de la página web, 10.62% por las redes sociales, 1.58% por la línea numera 550.



CHAT 1.058 Orientaciones	87,80% Porcentaje
REDES SOCIALES 128 Orientaciones	10,62% Porcentaje
LINEA 550 19 Orientaciones	1,58% Porcentaje

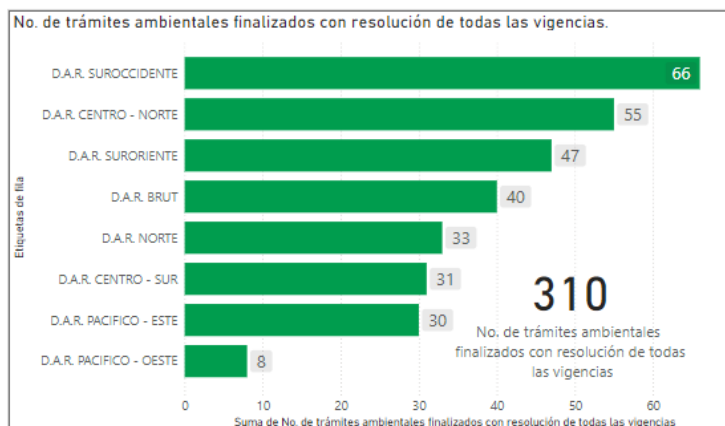
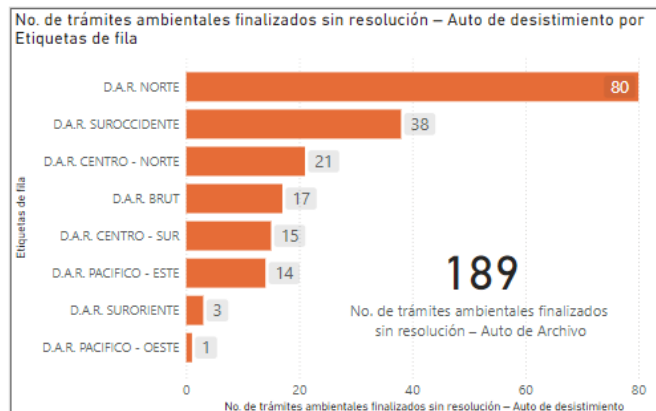
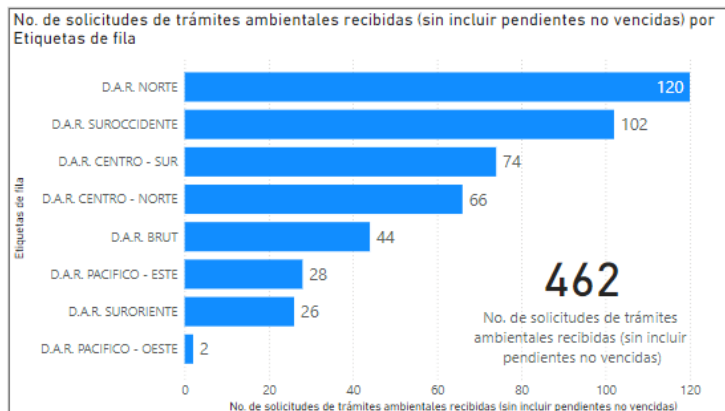


Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Relación de Orientaciones recibidas por mes

Gestión de PQRSDT

Atención de trámites ambientales



Como se observa en las gráficas durante el **tercer trimestre** de 2024 se finalizaron con resolución, un **total de 310** solicitudes de tramites ambientales, de las cuales la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente y Centro Norte** lograron el mayor volumen con **121** resoluciones representado en **39.03%**. Respecto a los trámites ambientales que fueron finalizados con auto de declaratoria de desistimiento y archivo, se tiene un total de **189** casos, siendo la **Dirección Ambiental Norte** quien los profirió, lo cual representa el **42.33%**. 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 resolvieron un total de **225** solicitudes, siendo la **Dirección Ambiental Regional Norte** la que resolvió más casos con un total **92**, representados en **40.89%**

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

PQRSDT por términos de atención

Durante el período considerado, se recibieron un total de **6,239** PQRSDT. De estas, **41** solicitudes fueron anuladas debido a casos de duplicidad o errores en la radicación.

De las solicitudes habilitadas para ser gestionadas, que sumaron **6,198** en total:

- El **32.64%** (**2,023**) han sido finalizadas dentro del tiempo estipulado.
- El **24.77%** (**1,535**) fueron finalizadas fuera del tiempo.
- El **21.96%** (**1,361**) se encuentran pendientes vencidas.
- El **26.68%** (**1,279**) de las solicitudes se encuentran pendientes de resolver no se encuentran vencidas

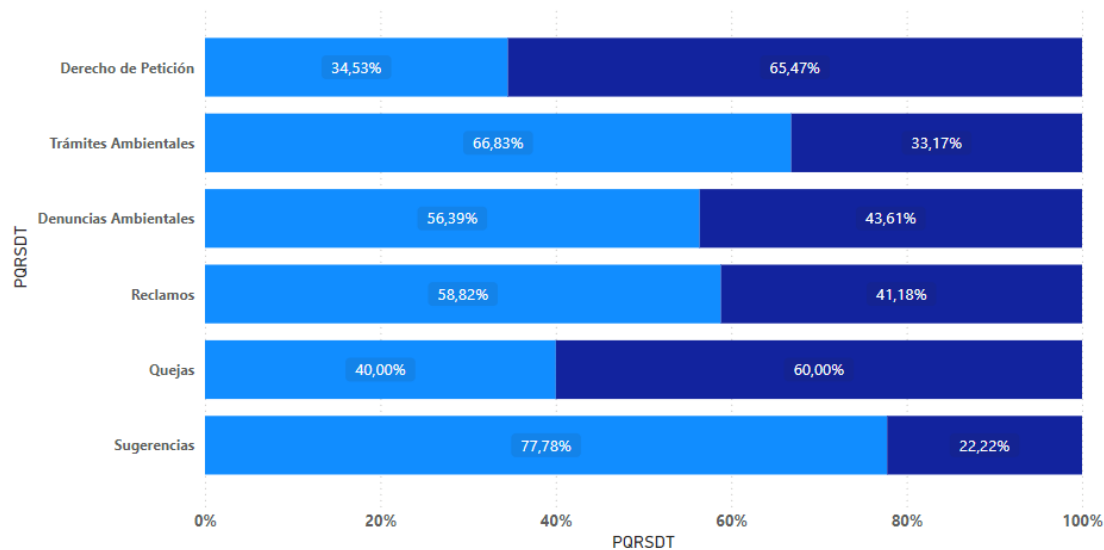


Gestión de PQRSDT

Estado de las PQRSDT

Del total de las **PQRSDT** habilitadas para gestionar (**6,198**), el **57.41%** de las mismas, han sido resueltas o solucionadas. Además, se encuentra que los **derechos de petición (4.393)** corresponden al **70,88%** de los casos resueltos o solucionados, dentro de los cuales se encuentra **dos (2)** peticiones de acceso a la información pública identificadas con los radicados No. 863932024 y 837852024, los cuales se encuentran en solucionadas por la CVC y no fueron trasladadas 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.

ESTADO CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

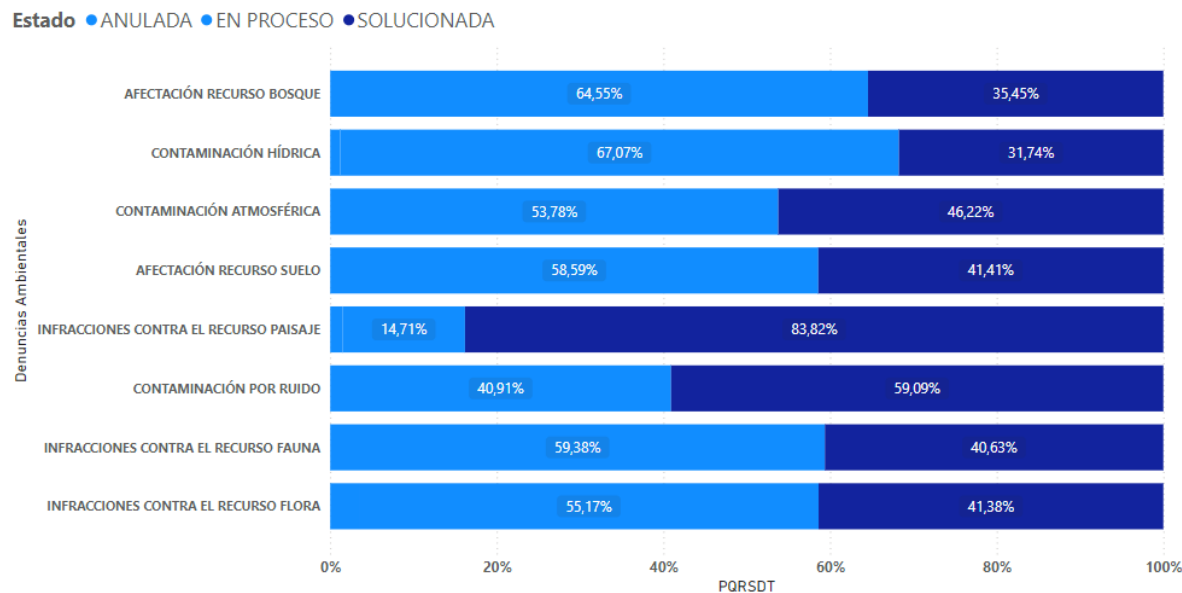
ESTADO CORTE PQRSDT	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición	1.517	24,48%	2.876	46,40%	4.393	70,88%
Trámites Ambientales	671	10,83%	333	5,37%	1.004	16,20%
Denuncias Ambientales	419	6,76%	324	5,23%	743	11,99%
Reclamos	20	0,32%	14	0,23%	34	0,55%
Quejas	6	0,10%	9	0,15%	15	0,24%
Sugerencias	7	0,11%	2	0,03%	9	0,15%
Total	2.640	42,59%	3.558	57,41%	6.198	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



Denuncias Ambientales

Durante el tercer trimestre se recibieron **743** denuncias ambientales correspondientes al **11.97%** 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 **25.44%** del total de las denuncias recibidas, seguido de la denuncia por **contaminación hídrica** con un **22.21%**



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Termino DESCRIPCION CAUSA	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	PQRSDT	%	PQRSDT	%	PQRSDT	%
AFECCIÓN RECURSO BOSQUE	122	16,42%	67	9,02%	189	25,44%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	112	15,07%	53	7,13%	165	22,21%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	64	8,61%	55	7,40%	119	16,02%
AFECCIÓN RECURSO SUELO	58	7,81%	41	5,52%	99	13,32%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	10	1,35%	57	7,67%	67	9,02%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	18	2,42%	26	3,50%	44	5,92%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	19	2,56%	13	1,75%	32	4,31%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	16	2,15%	12	1,62%	28	3,77%
Total	419	56,39%	324	43,61%	743	100,00%



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Conclusiones

- Durante el tercer trimestre, el canal de atención más empleado por los ciudadanos para la radicación de PQRSDT fue el presencial, representando el **39.80%** frente al total de los recibidos. Además, el mes con mayor número de solicitudes presentadas fue **septiembre**, representando el **34.3%** del total de solicitudes de PQRSDT durante ese período.
- Durante el tercer trimestre del año 2024, se recibieron y radicaron un total de **6,198** PQRSDT, de las cuales el **57.41%** ya se encuentran solucionadas o resueltas.
- La DAR **Suroccidente** es la DAR a la que más le fueron asignados PQRSD, lo cual se encuentra representado en un **20,12%** del total de las recibidas; también es la DAR con la mayor concentración de **denuncias ambientales**.
- Durante el **tercer** trimestre de 2024, se recibieron un total de **743** 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 contaminación hídrica y la afectación al recurso bosque, las cuales representan el **47.65%** del total de denuncias ambientales recibidas. De este total, se han atendido **324** denuncias, mientras que **419** están en proceso de atención.
- Para el **tercer trimestre de 2024**, se trasladaron a otras entidades públicas un total de **225** 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:

- **Implementar de manera permanente los lineamientos para la atención presencial, virtual y telefónica**, contenidos en el Protocolo de Servicio y de Atención al Ciudadano de la CVC, el cual constituye una herramienta de apoyo y de consulta, en especial para aquellos servidores públicos que tienen a su cargo el relacionamiento directo con el ciudadano.
- **Brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a los ciudadanos** que se relacionan con la Corporación a través de los distintos canales de atención.
- **Garantizar a los ciudadanos respuestas oportunas y eficaces en los plazos establecidos en la Ley** para las distintas modalidades de peticiones.
- **Realizar por todas las dependencias un seguimiento continuo desde el Sistema de Gestión Documental** de las respuestas a las PQRS, propendiendo por el cumplimiento de estándares de contenido y oportunidad de respuestas conforme a la normativa vigente.
- **Orientar la intervención ambiental integral por la Dirección de Gestión Ambiental a las DAR** en materia de las denuncias ambientales.
- **Proponer, por mantener actualizados los procedimientos internos y el normograma del Proceso de Atención al Ciudadano** para el trámite de PQRS por parte de la Secretaría General.



Conoce nuestros canales de atención

#MásCercaDeLaGente



Escanea el
código QR