




Informe de Gestión de PQRSDT

**Cuarto Trimestre
de 2024**



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

#MÁSCercadelaGente



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 en el periodo comprendido entre el 1 de octubre del 2024 y el 31 de diciembre 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 Cuarto Trimestre de 2024 en materia de PQRSDT.

Recepción de PQRSDT

DERECHO DE PETICION, DE CONSULTA
DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS GENERAL
DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS PARTICULAR
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES

Total general

918
Trámites ambientales
16,75 %
Porcentaje

4.013
Derechos de petición
73,23 %
Porcentaje

PQRSDT recibidas en el trimestre

Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2024, fueron recibidas en la Corporación un total de **5.480** solicitudes, distribuidas así: **4.013** derechos de petición, **918** trámites ambientales, **526** denuncias ambientales, **14** reclamos, **7** quejas, **2** sugerencias. Del total de derechos de petición radicados, **36** solicitudes de derechos de petición fueron trasladados a otras entidades por competencia. Cabe mencionar que dentro de la recepción de tramites, se registraron **37** radicados que presentaron inconsistencias por duplicidad o errores en su registro. El reporte es generado con corte al **2 de enero 2025** y tiene como fuente el sistema de gestión documental ARQ Utilities Bussines Suite.

526
Denuncias ambientales
9,60 %
Porcentaje

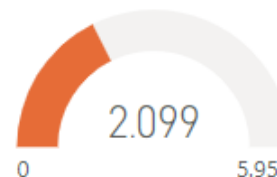
5.480
PQRSDT recibidas en el trimestre

2
Sugerencias
0,04 %
Porcentaje

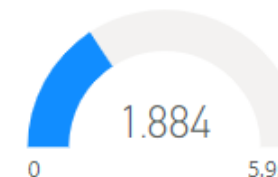
14
Reclamos
0,26 %
Porcentaje

7
Quejas
0,13 %
Porcentaje

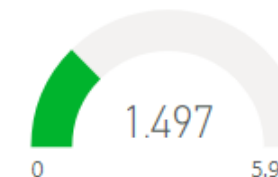
Octubre



Noviembre



Diciembre



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Relación de PQRSDT
recibidas por mes

Orientaciones

Orientaciones recibidas durante la vigencia

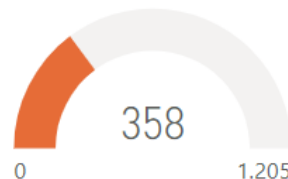
La orientación es un servicio de asistencia informativa proporcionado por nuestra entidad, cuyo objetivo es guiar y asesorar a los ciudadanos y usuarios en el entendimiento y acceso a nuestros servicios y gestión institucional en general. Este servicio se enfoca en brindar información clara y precisa, 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 entre el **1 de octubre y el 31 de diciembre de 2024**, se registraron **1.050** orientaciones, de las cuales el **91.24%** se atendieron por el chat de la página web, **6.86%** por las redes sociales, **1.81%** por el canal telefónico #550 y **0.10%** por los Puntos Móviles de Atención, **PUMA**.



Medio de recepción

CHAT	
958 Orientaciones	91,24% Porcentaje
REDES SOCIALES	
72 Orientaciones	6,86% Porcentaje
LINEA 550	
19 Orientaciones	1,81% Porcentaje
PUMA	
1 Orientaciones	0,10% Porcentaje

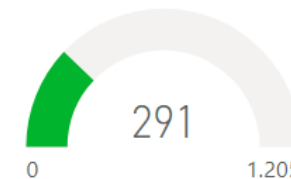
Octubre



Noviembre



Diciembre



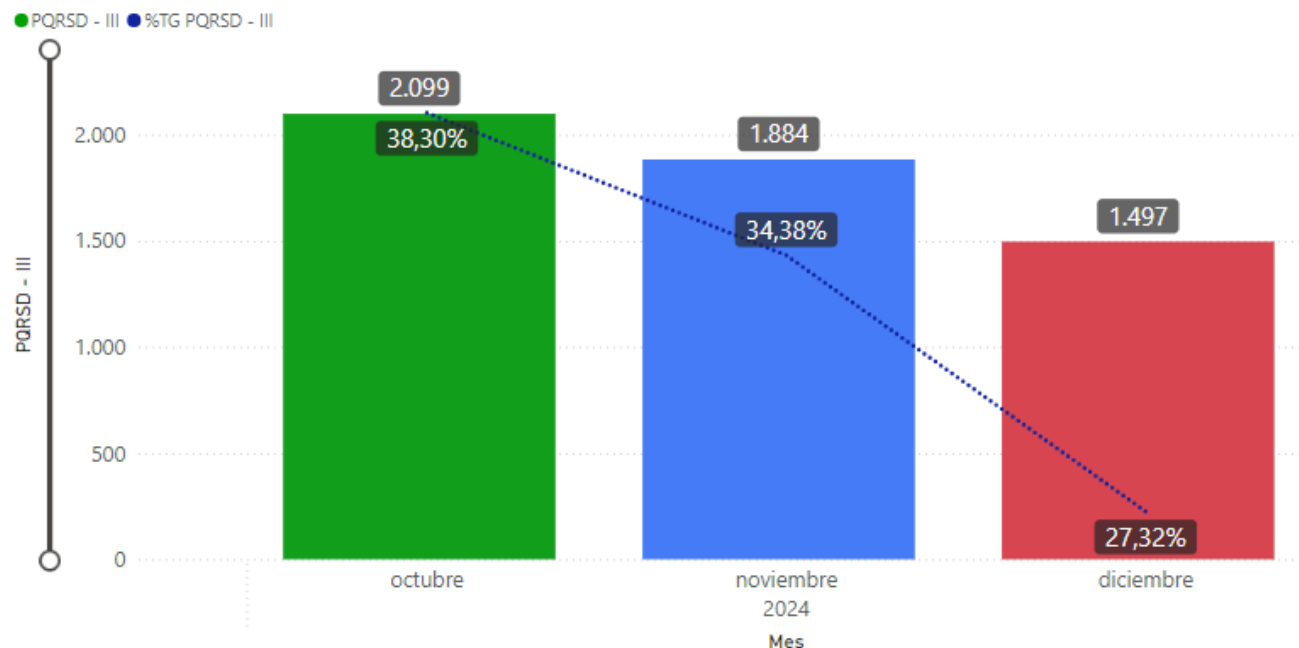
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Relación de PQRSDT recibidas por mes



Recepción de PQRSDT

Comparación Mensual



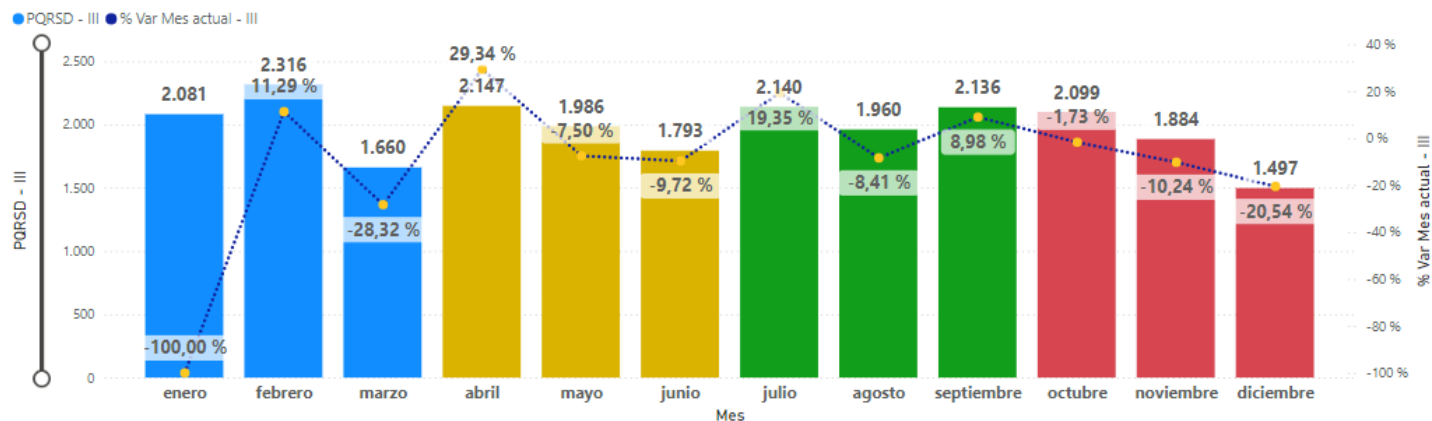
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Comparativo mes a mes

Durante el **cuarto trimestre** de 2024, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **octubre**, en el que se recibieron **2.099** requerimientos, correspondientes al **38.30%** del total de peticiones; seguido por **noviembre**, mes en el que se recibieron **1.884**, equivalentes al **34.38%** y, finalmente, **1.497** peticiones que representan el **27,32%** restante.

Recepción de PQRSDT

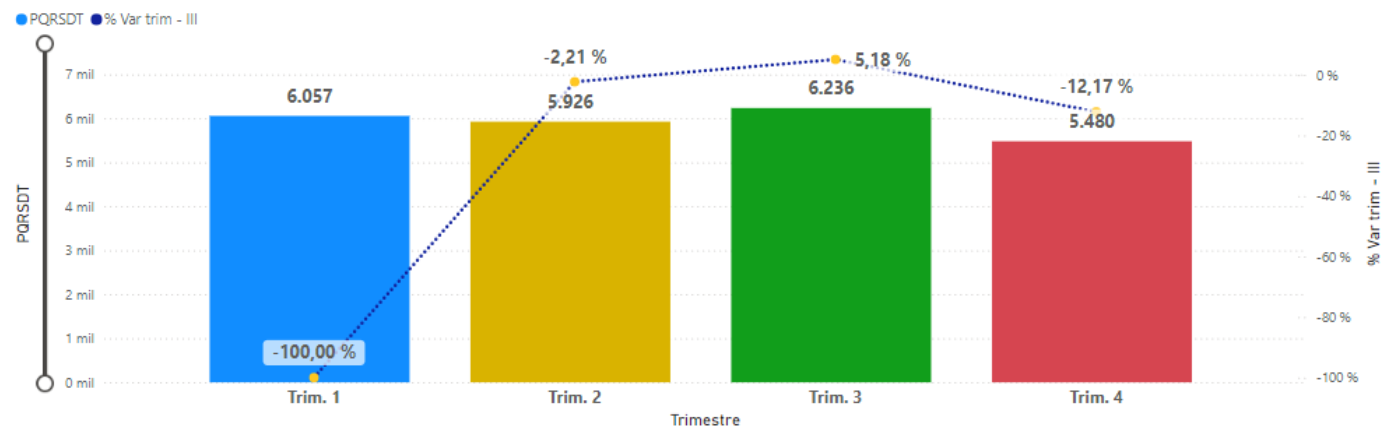
Comparación Mensual



Análisis comparativo trimestral

Al comparar el reporte de PQRSDT del primer, segundo y tercer trimestre del 2024, se observa una disminución en la recepción de PQRSDT durante segundo trimestre del año 2024. Igualmente, se evidencia que durante el **cuarto trimestre** hubo una menor concentración de solicitudes en comparación con el primer, segundo y tercer trimestre de 2024, reflejándose una disminución del **12.17%** en el número total de solicitudes recibidas.

Comparación trimestral



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

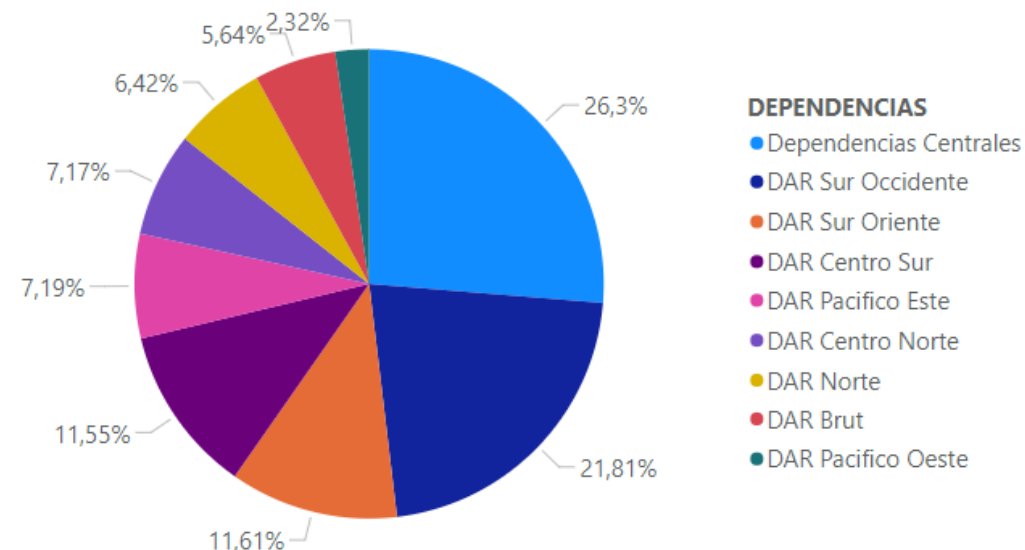
Recepción de PQRSDT

Asignación de PQRSDT a dependencias

El **26.30%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de dependencias centrales **durante el cuarto trimestre de 2024.**

El **21.81%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **DAR Suroccidente**. El **51.89%** restante fueron asignadas a las demás DAR.

PQRSDT por dirección ambiental

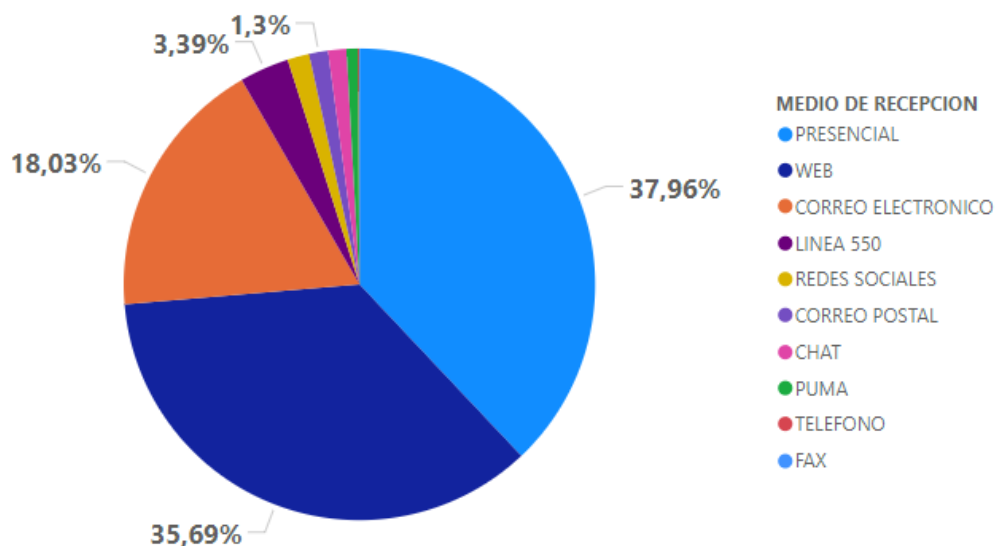


DEPENDENCIA	Cantidad	%
Dependencias Centrales	1.441	26,30%
DAR Sur Occidente	1.195	21,81%
DAR Sur Oriente	636	11,61%
DAR Centro Sur	633	11,55%
DAR Pacifico Este	394	7,19%
DAR Centro Norte	393	7,17%
DAR Norte	352	6,42%
DAR Brut	309	5,64%
DAR Pacifico Oeste	127	2,32%
Total	5.480	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de Recepción

PQRSDT por medios 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 cuarto trimestre del año un 37.96% (2.080)** de las solicitudes recibidas. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos **durante el cuarto trimestre** fue el telefónico, con un **0,02% (1)**.

Medios de recepción de PQRSDT

MEDIO DE RECEPCION	Cantidad	%
PRESENCIAL	2.080	37,96%
WEB	1.956	35,69%
CORREO ELECTRONICO	988	18,03%
LINEA 550	186	3,39%
REDES SOCIALES	82	1,50%
CORREO POSTAL	71	1,30%
CHAT	69	1,26%
PUMA	42	0,77%
TELEFONO	5	0,09%
FAX	1	0,02%
Total	5.480	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de Recepción

Comportamiento de la radicación de PQRSDT por medio de recepción

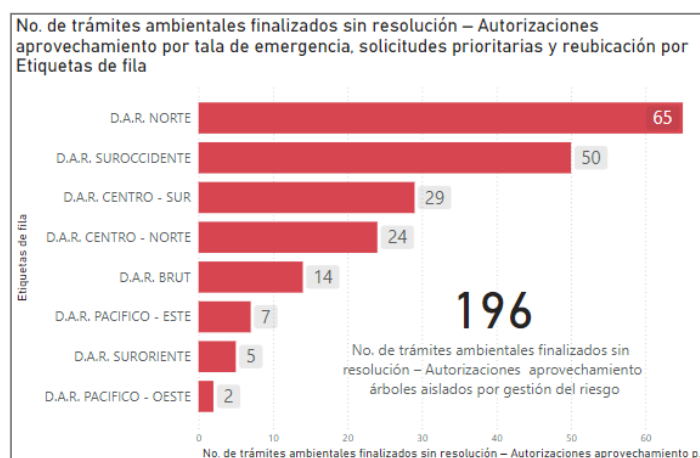
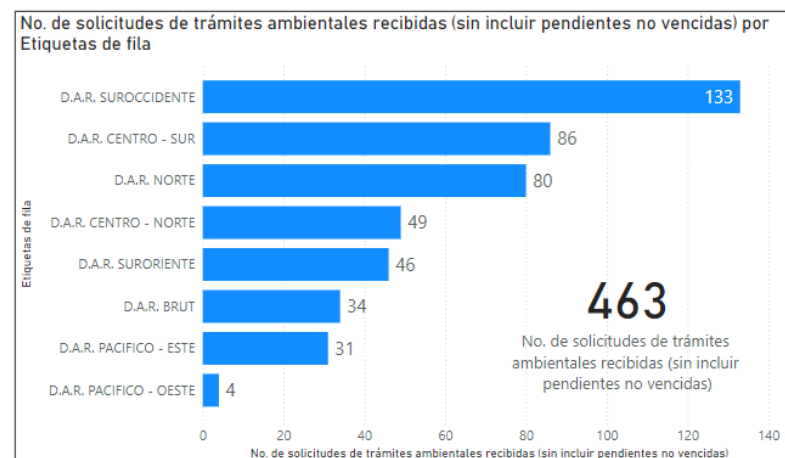
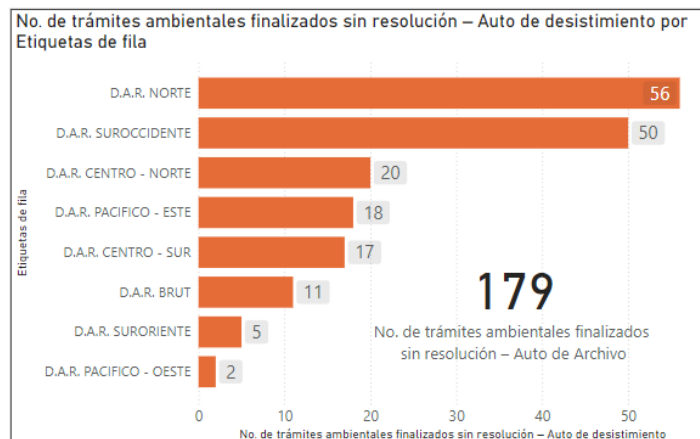
En la siguiente tabla, se muestra el comportamiento en la recepción de PQRSDT con respecto a los canales habilitados por la Corporación para tal fin. Como se aprecia, el medio de recepción de denuncias ambientales más utilizado fue la web; para los derechos de petición, el presencial; para las quejas reclamos y sugerencias, la web; para los trámites ambientales, el medio presencial.

Medio de recepción	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
Presencial	110	1.390	3			577	2.080
Web	260	1.398	4	14	2	278	1.956
Correo Electronico	55	889				44	988
Linea 550	79	107					186
Redes Sociales	3	79					82
Correo Postal	4	51				16	71
Chat		69					69
Puma	11	30				1	42
Telefono	3					2	5
Fax	1						1
Total	526	4.013	7	14	2	918	5.480

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT

Atención de trámites ambientales



Como se observa en las gráficas, durante el **cuarto trimestre** de 2024 se finalizaron con resolución **un total de 311** solicitudes de tramites ambientales, de las cuales la **Dirección Ambiental Regional Centro Sur y Suroccidente** lograron el mayor volumen, con **138** resoluciones, representado en **44.37%**. Respecto a los trámites ambientales que fueron **finalizados con auto de declaratoria de desistimiento** y archivo, se tiene un total de **179 casos**, siendo la **Dirección Ambiental Norte** quien los profirió, lo cual representa el **31.28%**. 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 **196** solicitudes, siendo la **Dirección Ambiental Regional Norte** la que resolvió más casos, con un total de **65**, representados en **33.16%**.

Gestión de PQRSDT



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

PQRSDT por términos de atención

Durante el período considerado, se recibieron un total de **5.480** PQRSDT. De estas, **37** solicitudes fueron anuladas debido a casos de duplicidad o errores en la radicación.

De las solicitudes habilitadas para ser gestionadas, que sumaron **5.443** en total:

- El **31.99%** (**1.741**) han sido finalizadas dentro del tiempo estipulado.
- El **24.31%** (**1.323**) fueron finalizadas fuera del tiempo.
- El **25.74%** (**1,401**) se encuentran pendientes vencidas.
- El **17.97%** (**978**) de las solicitudes se encuentran pendientes de resolver y no se encuentran vencidas

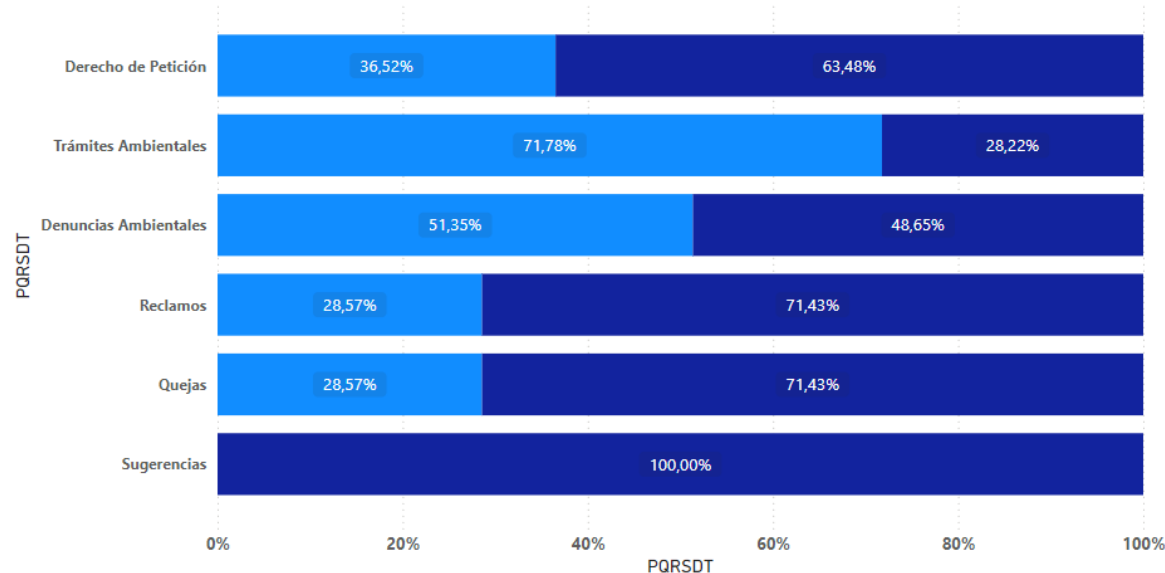
Gestión de PQRSDT

Estado de las PQRSDT

Del total de las **PQRSDT** habilitadas para gestionar (**5.443**), el **56.24%** de las mismas han sido resueltas o solucionadas. Además, se encuentra que los **derechos de petición (3.995)** corresponden al **46,40%** de los casos resueltos o solucionados, dentro de los cuales se encuentran **tres (3)** peticiones clasificadas por los peticionarios como de acceso a la información pública, identificadas y solucionadas con los radicados No. 1067322024, 1120652024 y 973042024 (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, artículo 11, de la Ley 1712 de 2014, reglamentada por el artículo 2.1.1.6.2. 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	1.459	26,81%	2.536	46,59%	3.995	73,40%
Trámites Ambientales	651	11,96%	256	4,70%	907	16,66%
Denuncias Ambientales	266	4,89%	252	4,63%	518	9,52%
Reclamos	4	0,07%	10	0,18%	14	0,26%
Quejas	2	0,04%	5	0,09%	7	0,13%
Sugerencias			2	0,04%	2	0,04%
Total	2.382	43,76%	3.061	56,24%	5.443	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

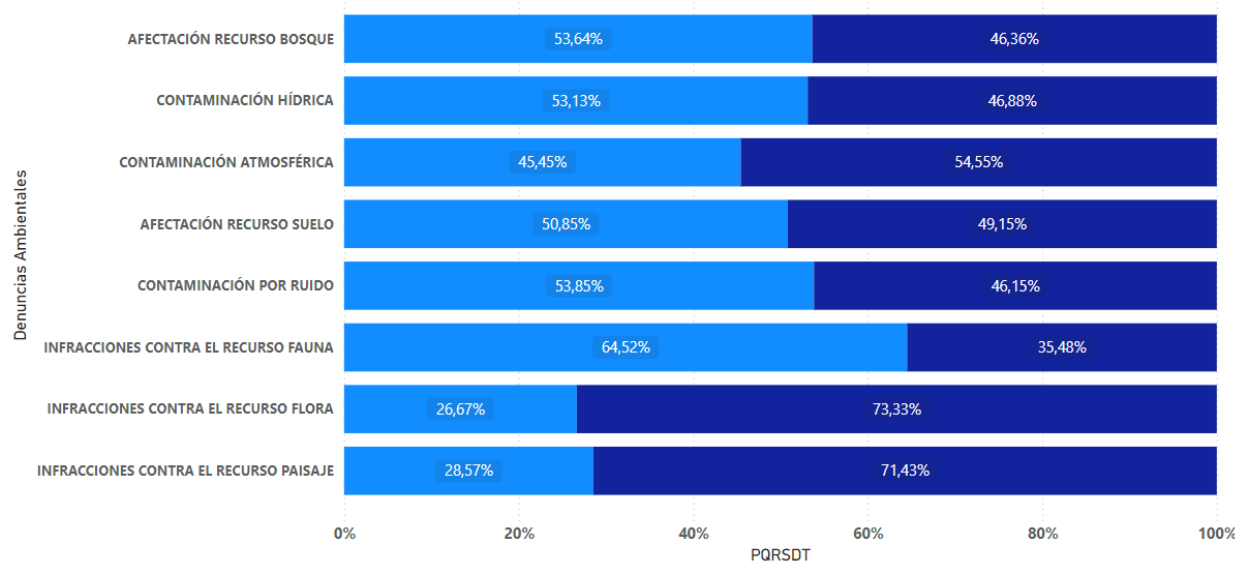
Gestión de PQRSDT

Denuncias Ambientales

Durante el cuarto trimestre, se recibieron **526** denuncias ambientales correspondientes al **9.60%** del total de solicitudes recibidas en la CVC, de las cuales **518 (9.52%)** denuncias estaban habilitadas para gestionar, producto de que **8** denuncias presentaron inconsistencias por duplicidad o errores en su registro. En este periodo, la denuncia ambiental por **afectación al recurso bosque** fue la más recibida y representa el **29.15%** del total de las denuncias recibidas, seguida por la denuncia por **contaminación hídrica**, con un **24.71%**

PQRSDT por Denuncias Ambientales y Estado

Estado ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Termino DESCRIPCION CAUSA	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	PQRSDT	%	PQRSDT	%	PQRSDT	%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	81	15,64%	70	13,51%	151	29,15%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	68	13,13%	60	11,58%	128	24,71%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	40	7,72%	48	9,27%	88	16,99%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	30	5,79%	29	5,60%	59	11,39%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	21	4,05%	18	3,47%	39	7,53%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	20	3,86%	11	2,12%	31	5,98%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	4	0,77%	11	2,12%	15	2,90%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	2	0,39%	5	0,97%	7	1,35%
Total	266	51,35%	252	48,65%	518	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Producto de la situación reportada el día 25/11/2024 a la Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano por la Oficina de Tecnologías de la Información de la CVC, con el apoyo de la Mesa Integral, acerca de las inconsistencias presentadas en el sistema de gestión documental corporativo ARQ Utilities, debido a una configuración errónea en el trámite interno “Seguimiento al Cumplimiento de Obligaciones Ambientales” (SCO), se generó la apertura incorrecta del trámite “Aprovechamiento Forestal Unico o Persistente”, en lugar del trámite “Imposición de Medidas Preventivas” (IMP). Por lo tanto, se vieron afectados 30 radicados entre los años 2022 y 2024, lo cual repercutió en los informes trimestrales de seguimiento de PQRSDT expedidos con anterioridad a diciembre de 2024. Por lo tanto, se procede a realizar la presente fe de erratas para identificar los radicados que presentaron el impacto identificado y mostrar la corrección hecha desde el sistema de gestión documental:

Impacto Identificado

El impacto general fue catalogado por la OTI como bajo y generó la necesidad de aclarar los informes trimestrales de seguimiento, así como identificar el estado en los que quedan clasificados los 30 radicados, por anualidad.

Acciones Correctivas a cargo de la OTI/mesa Integral:

- Corrección del sistema, ajustando la configuración del trámite interno para garantizar la correcta apertura de trámites IMP.
- Clasificación de radicados: Se documentaron y actualizaron los radicados afectados en el sistema.

Año	Estado	Trimestre	Radicado
2022	Anulado	Primer Trimestre	167102022, 167152022
2022	Anulado	Tercer Trimestre	736792022
2022	Anulado	Cuarto Trimestre	997162022
2022	Desistimientos	Primer Trimestre	542122022
2022	Desistimientos	Segundo Trimestre	914312022, 822542022
2022	Desistimientos	Tercer Trimestre	907602022, 1183802022
2022	Desistimientos	Cuarto Trimestre	1167452022
2023	Anulado	Primer Trimestre	22672023, 122882023
2023	Anulado	Segundo Trimestre	482692023, 490392023
2023	Anulado	Tercer Trimestre	599262023, 579972023, 807782023
2023	Anulado	Cuarto Trimestre	758482023, 789082023, 1005182023
2023	Desistimientos	Primer Trimestre	746242023
2023	Desistimientos	Segundo Trimestre	894022023
2023	Abierto	Cuarto Trimestre	972482023
2024	Anulados	Primer Trimestre	398682024
2024	Anulados	Segundo Trimestre	538592024
2024	Anulados	Tercer Trimestre	523762024
2024	Anulados	Cuarto Trimestre	1061242024, 1061242024
2024	Desistimientos	Primer Trimestre	71072024
2024	Desistimientos	Segundo Trimestre	200962024
2024	Desistimientos	Tercer Trimestre	201142024

Conclusiones

- Durante el cuarto trimestre, el canal de atención más empleado por los ciudadanos para la radicación de PQRSDT fue el presencial, representando el 37.96% del total de los recibidos. Además, el mes con mayor número de solicitudes presentadas fue octubre, (38.30% del total de solicitudes de PQRSDT durante ese período).
- Durante el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron y radicaron un total de **5.443** PQRSDT, de las cuales el **56.24%** ya se encuentran solucionadas o resueltas.
- La **DAR Suroccidente** es la DAR a la que más le fueron asignados PQRSDT, lo cual se encuentra representado en un **21.81%** del total de las recibidas. También es la DAR con la mayor concentración de **denuncias ambientales**.
- Durante el **cuarto** trimestre de 2024, se recibieron un total de **518** 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 **53.86%** del total de denuncias ambientales recibidas. De este total, se han atendido **252** denuncias, mientras que **266** están en proceso de atención.
- Para el **cuarto trimestre** de **2024**, se trasladaron a otras entidades públicas un total de **36** solicitudes por falta de competencia, de conformidad con la Ley 1755 del 2015.

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:

- **Propender por mantener la atención a los ciudadanos mediante los Puntos Móviles de Atención (PUMA)**, a fin de garantizar la atención presencial itinerante, brindar orientaciones personalizadas y radicar PQRSDT.
- **Continuar con el monitoreo** al Sistema de Gestión Documental, respecto a los derechos de petición de información de acceso a información pública, teniendo en cuenta los estándares de contenido y oportunidad de las respuestas, a la luz de la normatividad vigente.
- **Desarrollar campañas que incentiven al ciudadano para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción y percepción ante los servicios prestados**, con el fin de conocer su grado de satisfacción y proponer la ejecución de acciones que mejoren la relación con la entidad.
- **Fomentar campañas internas de comunicación**, a fin de promover la atención oportuna de las PQRSDT y el seguimiento en el Sistema de Gestión Documental de la CVC.
- Por parte de la Dirección Administrativa y de Talento Humano, incluir en el Plan Institucional de Capacitación, PIC 2025, programas de capacitación y sensibilización con miras al desarrollo de competencias y habilidades sobre atención al ciudadano en los servidores públicos.

Conoce nuestros canales de atención

#MásCercaDeLaGente



Escanea el
código QR

