



Informe de gestión de PQRSDT

Tercer Trimestre 2026

Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano

Periodo: 1 de julio de 2026 al 30 de septiembre de 2026

Fuente: ARQ Utilities Business Suite, reporte generado el 2 de octubre de 2026



**Recepción de
PQRSDT**

Durante el periodo comprendido entre el **1 de julio de 2026** y el **30 de septiembre de 2026**, la Corporación recibió un total de **6.721** solicitudes, distribuidas así: **4.392** derechos de petición, **992** trámites ambientales, **1.295** denuncias ambientales, **28** reclamos, **9** quejas y **5** sugerencias.

Dentro de la recepción, se registraron **40** radicados anulados por inconsistencias de duplicidad o errores en su registro, por lo que **6.681** PQRSDT quedaron habilitadas para gestión.

6.721

PQRSDT recibidas en el trimestre

● Derechos de
petición

4.392

65,35 %

● Trámites
ambientales

992

14,76 %

● Denuncias
ambientales

1.295

19,27 %

● Reclamos

28

0,42 %

● Quejas

9

0,13 %

● Sugerencias

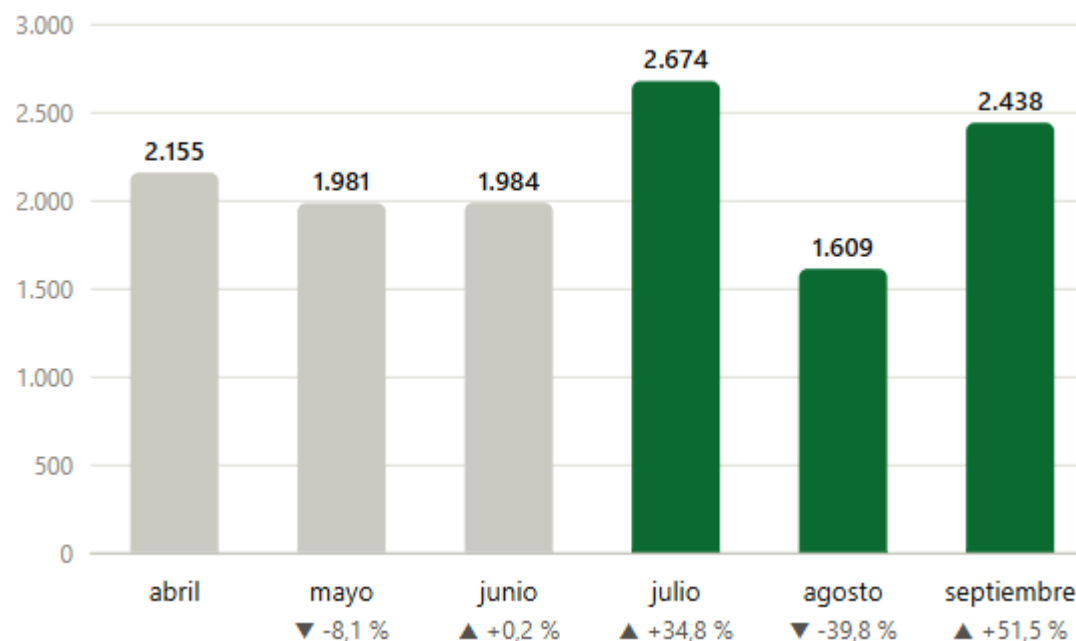
5

0,07 %

RECEPCIÓN DE PQRSDT Comparativo mes a mes

Durante el tercer trimestre, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en **julio**, con **2.674** requerimientos (39,79 % del trimestre).

- **julio:** 2.674 (39,79 %), variación de **+34,78 %** frente a junio.
- **agosto:** 1.609 (23,94 %), variación de **-39,83 %** frente a julio.
- **septiembre:** 2.438 (36,27 %), variación de **+51,52 %** frente a agosto.

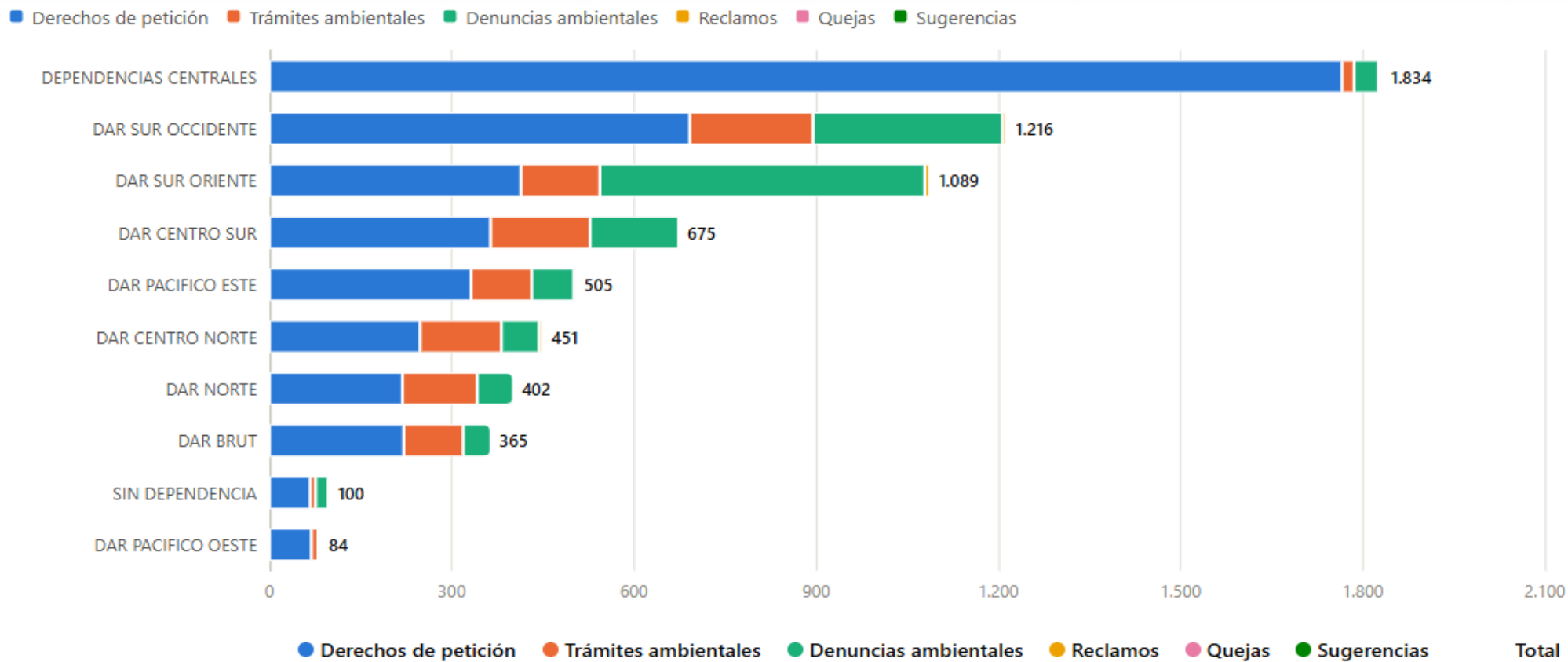


En gris, los meses del trimestre anterior como referencia. Bajo cada mes, la variación frente al mes previo.

RECEPCIÓN DE PQRSDT

Asignación de PQRSDT a dependencias

El **27,29 %** de las solicitudes (**1.834**) fue asignado a las Dependencias Centrales. La dirección regional con más asignaciones fue la **DAR Suroccidente**, con **1.216** (18,09 %), seguida de la **DAR Suroriente**, con 1.089 (16,20 %).





Página web



WhatsApp



Presencial



**Redes
sociales**



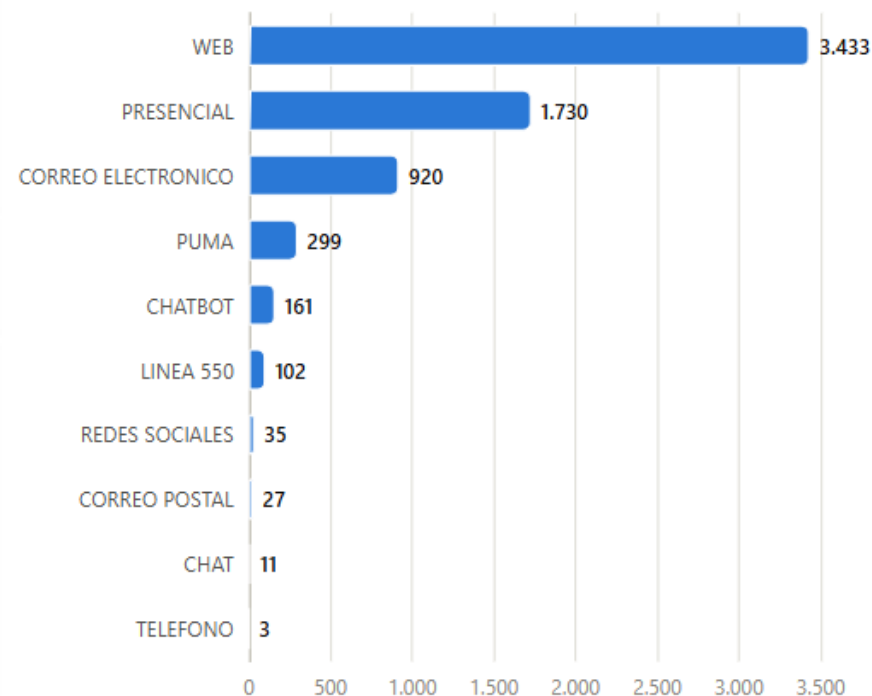
Teléfono

Medios de recepción

MEDIOS DE RECEPCIÓN

Medios de recepción de PQRSDT

De acuerdo con los canales habilitados para garantizar la recepción de PQRSDT, el canal **web** concentró el **51,08 %** (3.433) de las solicitudes recibidas, seguido por el canal **presencial**, con 25,74 % (1.730). El canal menos empleado fue el telefónico, con 0,04 % (3).



Comportamiento de la radicación por medio de recepción

En el canal web se destacan, con mayor radicación, derechos de petición (**2.037**), denuncias ambientales (**978**) y trámites ambientales (**388**).

Medio de recepción	Derechos de petición	Trámites ambientales	Denuncias ambientales	Reclamos	Quejas	Sugerencias	Total	%
WEB	2.037	388	978	23	4	3	3.433	51,08 %
PRESENCIAL	1.141	488	99	1	1		1.730	25,74 %
CORREO ELECTRONICO	789	59	70		2		920	13,69 %
PUMA	234	44	20		1		299	4,45 %
CHATBOT	77	9	70	4	1		161	2,40 %
LINEA 550	56	1	45				102	1,52 %
REDES SOCIALES	28		5			2	35	0,52 %
CORREO POSTAL	20	2	5				27	0,40 %
CHAT	10		1				11	0,16 %
TELEFONO		1	2				3	0,04 %
Total	4.392	992	1.295	28	9	5	6.721	100,00 %

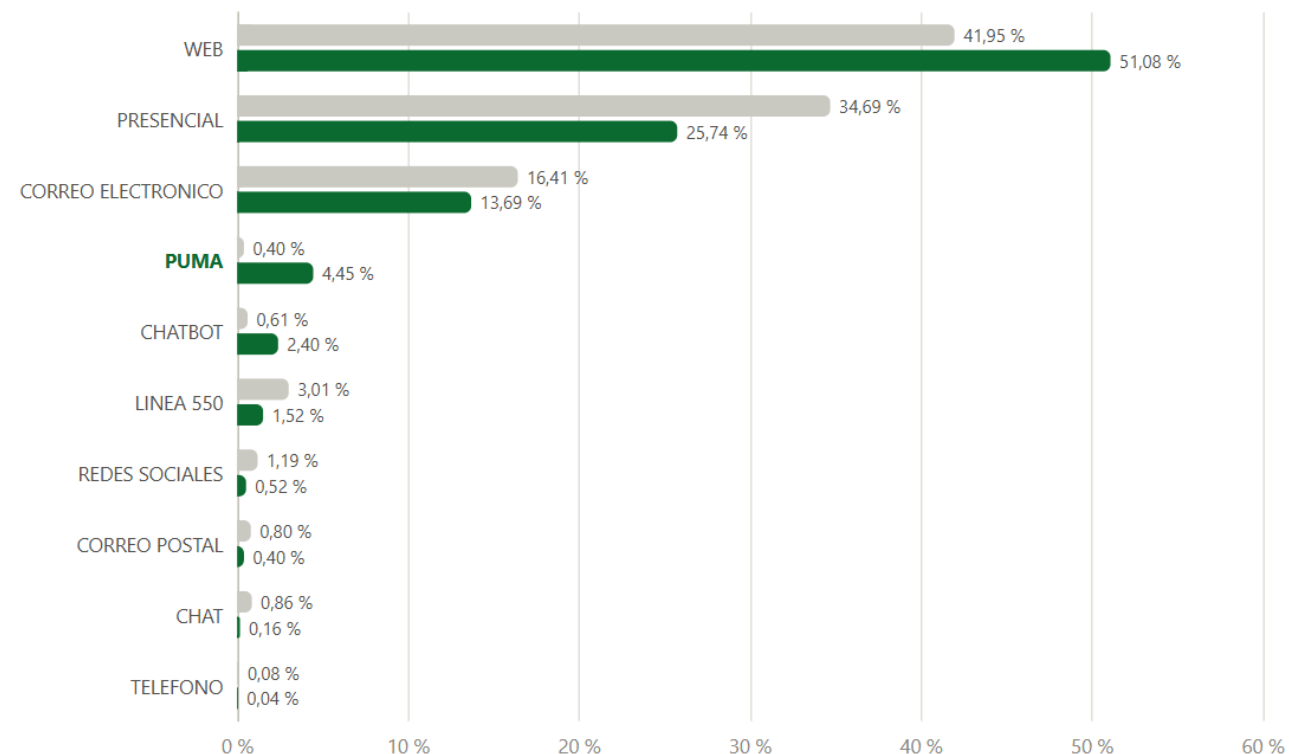
MEDIOS DE RECEPCIÓN

Comparación con el semestre anterior

Frente al primer semestre de 2026 (**12.149** PQRSDT recibidas), la participación del canal **web** pasó de 41,95 % a 51,08 %, y la del canal **presencial** de 34,69 % a 25,74 %.

Se destaca el crecimiento del canal **PUMA**, que pasó de **48** solicitudes en el primer semestre de 2026 (23 en el I trimestre y 25 en el II trimestre; 0,40 %) a **299** en el tercer trimestre (4,45 %). En un solo trimestre, recibió **6,2 veces** de lo registrado en todo el semestre anterior y pasó del 9º al 4º lugar entre los canales de recepción

■ I semestre 2026 ■ III trimestre 2026





Gestión de PQRSDT

Durante el trimestre, se identificaron **40** solicitudes anuladas por las dependencias en el aplicativo de gestión documental, debido a posibles inconsistencias de duplicidad o errores en el registro. Por tipo de trámite, los radicados anulados fueron:

- **Derechos de petición:** 20 (50,00 %).
- **Trámites ambientales:** 17 (42,50 %).
- **Denuncias ambientales:** 2 (5,00 %).
- **Quejas:** 1 (2,50 %).

El total de radicados habilitados para gestionar son **6.681**.

+ ● Derechos de petición	20 · 50,00 %
+ ● Trámites ambientales	17 · 42,50 %
+ ● Denuncias ambientales	2 · 5,00 %
+ ● Quejas	1 · 2,50 %
Total anulados	40

GESTIÓN DE PQRSDT

PQRSDT por términos de atención

De las **6.681** solicitudes habilitadas para gestionar, la medición de términos de respuesta (según reporte del 2 de octubre de 2026) arroja: **19,17 %** finalizadas dentro del tiempo, **22,15 %** fuera del tiempo, **35,13 %** pendientes vencidas y **23,54 %** pendientes sin vencer, de las cuales 301 están próximas a vencer.

- Oportunidad de respuesta (finalizadas dentro del tiempo sobre el total finalizado): **46,40 %**.

✓ ● Finalizadas dentro del tiempo

1.281

19,17 %

! ● Finalizadas fuera del tiempo

1.480

22,15 %

🕒 ● Pendientes no vencidas

1.272

19,04 %

⚠️ ● Próximas a vencer

301

4,51 %

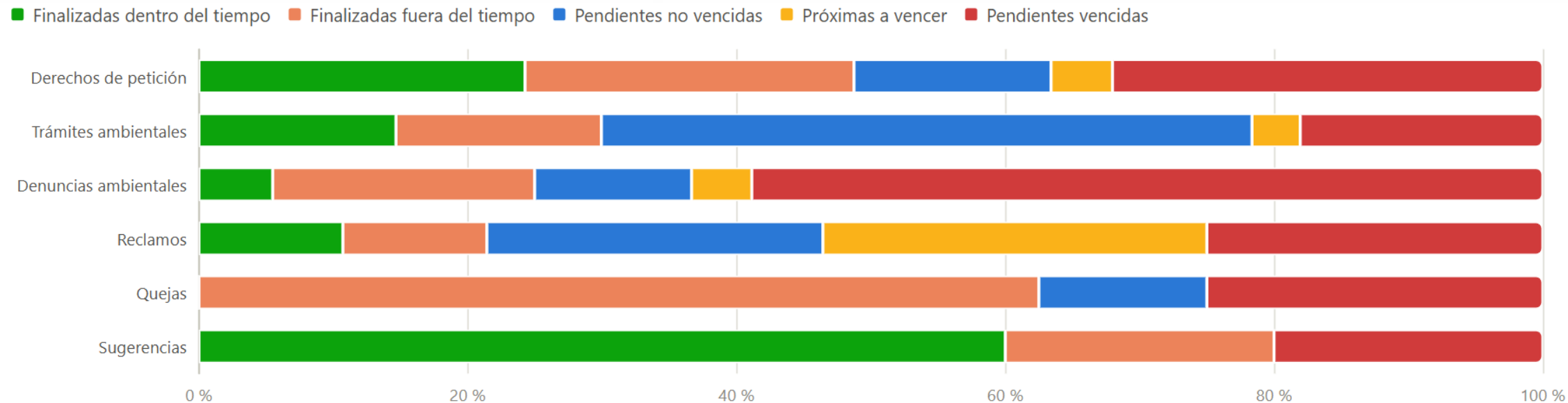
✕ ● Pendientes vencidas

2.347

35,13 %

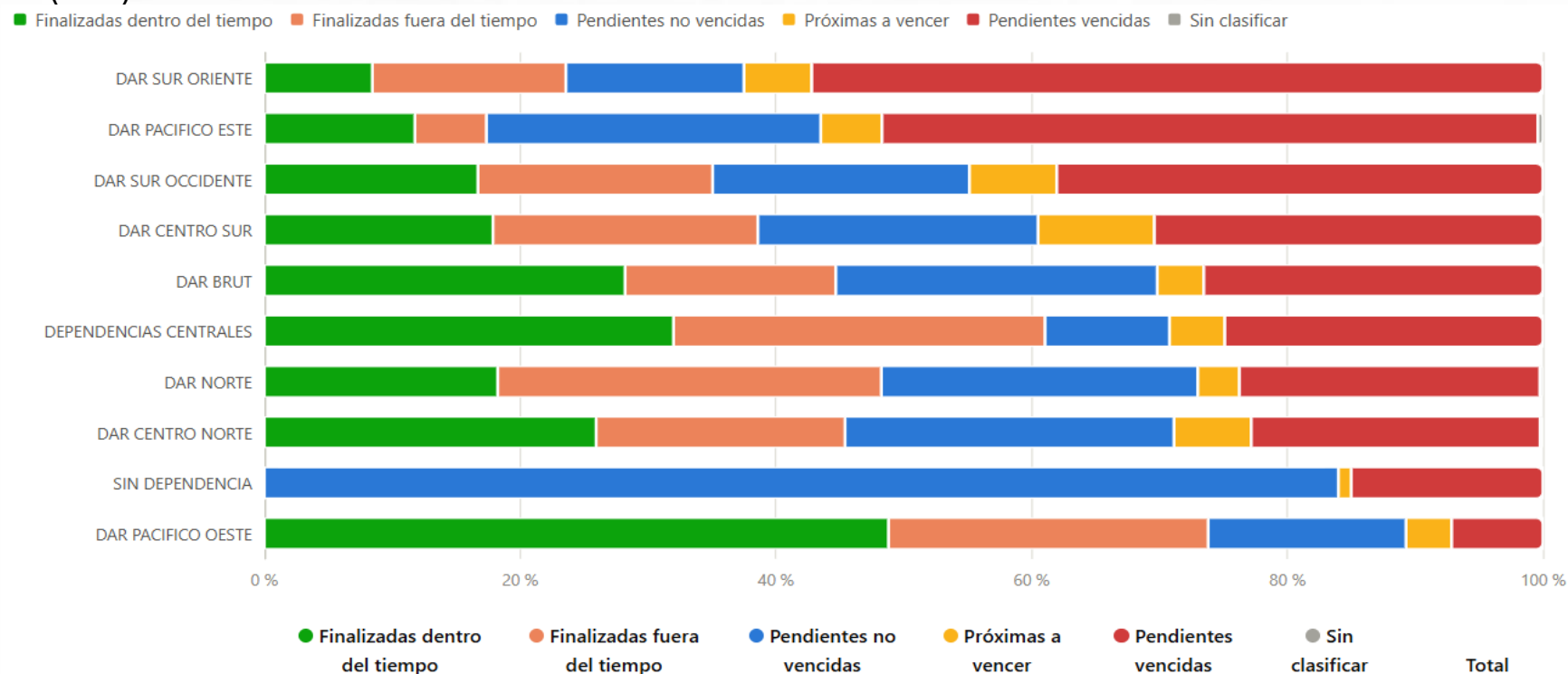
Términos por tipo de PQRSDT

La medición por tipo de solicitud muestra comportamientos muy distintos. Las denuncias ambientales presentan el mayor rezago: el **58,86 %** de las **1.293** habilitadas (**761**) se encuentra pendiente vencido. De las **323** denuncias respondidas, solo **71** estuvieron dentro del término, lo que deja la oportunidad de respuesta en 21,98 %. Los derechos de petición, por su volumen, concentran el **59,65%** de todas las pendientes vencidas (**1.400** de **2.347**); de sus **4.372** radicados habilitados, el **32,02%** está vencido. De las **2.131** peticiones respondidas, **1.061** se atendieron dentro del término y 1.070 fuera de él, es decir, una oportunidad de 49,79 %. Los trámites ambientales tienen la menor proporción de vencidos (**18,05 %**), pero más de la mitad (**52,00 %**) sigue en trámite dentro del término; su oportunidad es de **48,97 %**. En conjunto, **293** solicitudes de estos tres tipos están próximas a vencer: **200** peticiones, **58** denuncias y **35** trámites.



Términos por dependencia

A continuación, se presenta la medición de términos de respuesta por dependencia. Tres dependencias concentran el **67,02 %** de las **2.347** PQRSDT vencidas: la **DAR Suroriente (630)**, la **DAR Suroccidente (479)** y las **dependencias centrales (464)**.



Términos por dependencia

A continuación, se presenta la medición de términos de respuesta por dependencia. Las pendientes vencidas que se muestran en el cuadro, constituyen un insumo para los planes de descongestión que se requieren.

Dependencia	● Finalizadas dentro del tiempo	● Finalizadas fuera del tiempo	● Pendientes no vencidas	● Próximas a vencer	● Pendientes vencidas	Total	
	Cant.	Cant.	Cant.	Cant.	Cant.	Cant.	%
DAR SUR ORIENTE	83	171	150	43	630	1.077	16,12 %
DAR PACIFICO ESTE	57	30	131	22	261	501	7,50 %
DAR SUR OCCIDENTE	184	242	244	66	479	1.215	18,19 %
DAR CENTRO SUR	102	157	151	50	211	671	10,04 %
DEPENDENCIAS CENTRALES	548	568	180	68	464	1.828	27,36 %
DAR NORTE	69	125	99	11	96	400	5,99 %
DAR BRUT	97	63	103	11	84	358	5,36 %
DAR CENTRO NORTE	100	103	115	27	102	447	6,69 %
SIN DEPENDENCIA			84		16	100	1,50 %
DAR PACIFICO OESTE	41	21	15	3	4	84	1,26 %
Total	1.281	1.480	1.272	301	2.347	6.681	100,00 %

Situación de radicados sin dependencia asignada

A la fecha del reporte de PQRSDT, proveniente del aplicativo de gestión documental para el presente informe (02/10/2026), **100 solicitudes habilitadas** para ser gestionadas y resueltas no alcanzaron a ser asignadas por el aplicativo de gestión documental a las dependencias competentes.

- Del total, se tiene que ingresaron **88** por el canal **web** y **12** por el **chatbot**, canales que son gestionados para asignación a la dependencia competente directamente por el aplicativo de gestión documental, a través de un usuario genérico (“6” o “DEFAULT”) que no pertenece a una dependencia específica, y 1 radicado tiene a un funcionario responsable, pero sin dependencia registrada.

Diagnóstico de la situación:

- **82** (82,00 %) requerimientos, se radicaron entre el 28 y el 30 de septiembre y al corte, llevan una mora para asignación entre 2 y 4 días hábiles.
- **18** (18,00 %) requerimientos se radicaron entre el 2 de julio y el 24 de septiembre y al corte, llevando una mora para asignación de entre 6 y 63 días hábiles, sin ser asignadas a una dependencia.
- Ante esta situación, la Oficina de Tecnologías de la Información y la Secretaría General deberán adoptar, en el marco de sus competencias, unas medidas que permitan efectuar, con carácter inmediato, la asignación de los radicados a las áreas competentes y que, a su vez, permitan prevenir que esta situación se vuelva a presentar. Una vez se efectúen las asignaciones correspondientes, la medición de los términos de respuestas se hará en el cuarto informe trimestral.

Del total de **6.681** PQRSDT habilitadas para gestionar, el **41,33 %** (2.761) han sido resueltas o solucionadas al corte del 2 de octubre de 2026. Los derechos de petición representan **4.372** casos (65,44 %), de los cuales **2.131** fueron solucionados.

Tipo de PQRSDT	● Solucionada		● En proceso		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
DERECHOS DE PETICIÓN	2.131	31,90 %	2.241	33,54 %	4.372	65,44 %
TRÁMITES AMBIENTALES	292	4,37 %	683	10,22 %	975	14,59 %
DENUNCIAS AMBIENTALES	323	4,83 %	970	14,52 %	1.293	19,35 %
RECLAMOS	6	0,09 %	22	0,33 %	28	0,42 %
QUEJAS	5	0,07 %	3	0,04 %	8	0,12 %
SUGERENCIAS	4	0,06 %	1	0,01 %	5	0,07 %
Total	2.761	41,33 %	3.920	58,67 %	6.681	100,00 %



Derechos de petición por tipo

De los 4.372 derechos de petición habilitados para gestión, el 48,74 % (2.131) están solucionados. Tres tipos de derechos de petición concentran el 80,42 % de la demanda. El principal es el derecho de petición de interés particular, con 2.439 radicados (55,79 %). Le siguen las peticiones entre autoridades, con 625 (14,30 %), y las certificaciones, con 452 (10,34 %).

Causa	● Solucionada		● En proceso		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS PARTICULAR	1.017	23,26 %	1.422	32,53 %	2.439	55,79 %
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	319	7,30 %	306	7,00 %	625	14,30 %
CERTIFICACIONES	353	8,07 %	99	2,26 %	452	10,34 %
DERECHO DE PETICION, DE CONSULTA	122	2,79 %	172	3,93 %	294	6,72 %
DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS GENERAL	61	1,40 %	120	2,74 %	181	4,14 %
DERECHO DE PETICION, DE INFORMACIÓN (COPIAS)	75	1,72 %	75	1,72 %	150	3,43 %
ENTES DE CONTROL	100	2,29 %	40	0,91 %	140	3,20 %
CERTIFICACIONES TRIBUTARIAS	78	1,78 %	3	0,07 %	81	1,85 %
INFORMES A CONGRESISTAS	6	0,14 %	4	0,09 %	10	0,23 %
Total	2.131	48,74 %	2.241	51,26 %	4.372	100,00 %

Traslados a otras entidades por competencia

En el trimestre, se trasladaron **33** derechos de petición a otras entidades por competencia, el 0,75 % de los 4.392 radicados: de interés particular (24), de interés general (4), peticiones entre autoridades (3) y de consulta (2). Al corte, **27** están solucionados en ARQ y **6** siguen en proceso.

Dependencia	● Solucionada		● En proceso		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
DAR SUR OCCIDENTE	10	30,30 %			10	30,30 %
DIRECCION GENERAL	9	27,27 %	1	3,03 %	10	30,30 %
DAR SUR ORIENTE	1	3,03 %	5	15,15 %	6	18,18 %
DAR NORTE	2	6,06 %			2	6,06 %
DAR PACIFICO OESTE	2	6,06 %			2	6,06 %
SECRETARIA GENERAL	2	6,06 %			2	6,06 %
DAR CENTRO NORTE	1	3,03 %			1	3,03 %
Total	27	81,82 %	6	18,18 %	33	100,00 %

Peticiones de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014)

Se identificaron **7 solicitudes** de acceso a información pública sustentadas en la Ley 1712 de 2014. De ellas, **3** fueron solucionadas: el radicado **840642026** se respondió dentro del término y los **886312026** y **886452026** se respondieron fuera del término. Los otros **4** siguen en proceso: los radicados **773552026** y **910522026** ya superaron el término de respuesta, el **948062026** está próximo a vencer y el **984022026** se encuentra dentro del término.

De acuerdo con el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, se reporta la siguiente información respecto de las solicitudes de acceso a la información:

- **Número de solicitudes recibidas:** 7.
- **Número de solicitudes trasladadas a otra institución:** ninguna.
- **Tiempo de respuesta a cada solicitud:** se detalla en la tabla; las 3 solicitudes respondidas tardaron, en promedio, **16,7** días hábiles.
- **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:** 0

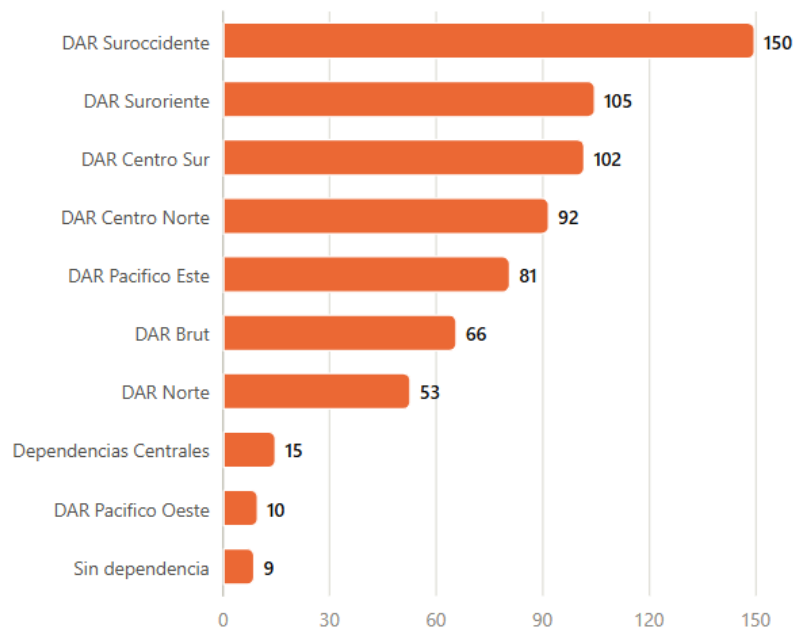
Radicado	Radicación	Vence	Respuesta	Días hábiles de respuesta	Término (días)	Estado
773552026	25/07/2026	18/08/2026	–	48 al corte	15	✗ Pendiente vencida
840642026	13/08/2026	28/08/2026	28/08/2026	10	10	✓ Finalizada dentro del tiempo
886312026	28/08/2026	18/09/2026	25/09/2026	20	15	! Finalizada fuera del tiempo
886452026	28/08/2026	18/09/2026	25/09/2026	20	15	! Finalizada fuera del tiempo
910522026	04/09/2026	25/09/2026	–	20 al corte	15	✗ Pendiente vencida
948062026	15/09/2026	06/10/2026	–	13 al corte	15	⚠ Próxima a vencer
984022026	25/09/2026	19/10/2026	–	5 al corte	15	🕒 Pendiente no vencida

Tiempo de respuesta: días hábiles desde el día siguiente a la radicación hasta la respuesta o, si sigue en proceso, hasta el corte (2 de octubre de 2026). Término y vencimiento según ARQ.

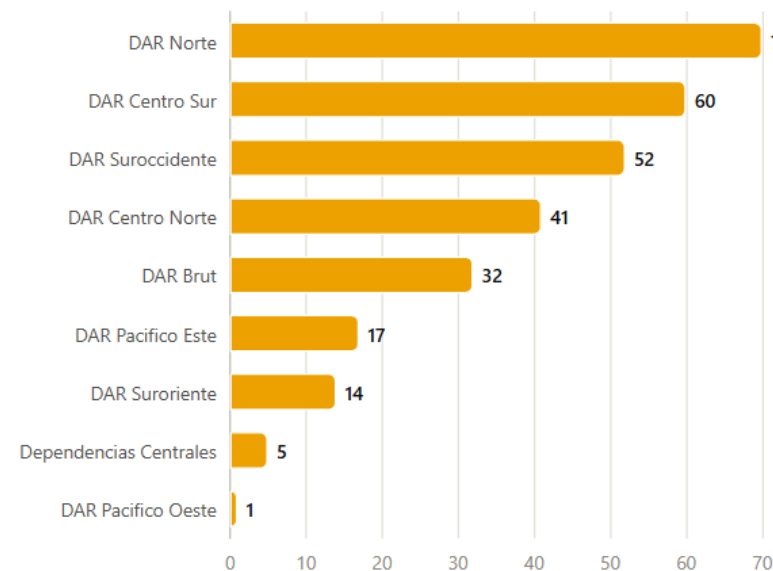
En cuanto al flujo de trabajo activo, con corte al 2 de octubre de 2026, de los **975** trámites ambientales que ingresaron en el trimestre y están habilitados para gestión, se contabilizaron **683** en proceso (**70,05%**). Las dependencias con más solicitudes pendientes de resolver son la **DAR Suroccidente**, con **150 (21,96%)**, **DAR Suroriente**, con **105 (15,37%)**, y **DAR Centro Sur**, con **102 (14,93%)**.

Por su parte, **292** trámites se encuentran finalizados (**29,95%**), principalmente en la **DAR Norte**, con **70 (23,97%)**, DAR Centro Sur, con **60 (20,55%)** y DAR Suroccidente, con **52 (17,81%)**.

En proceso



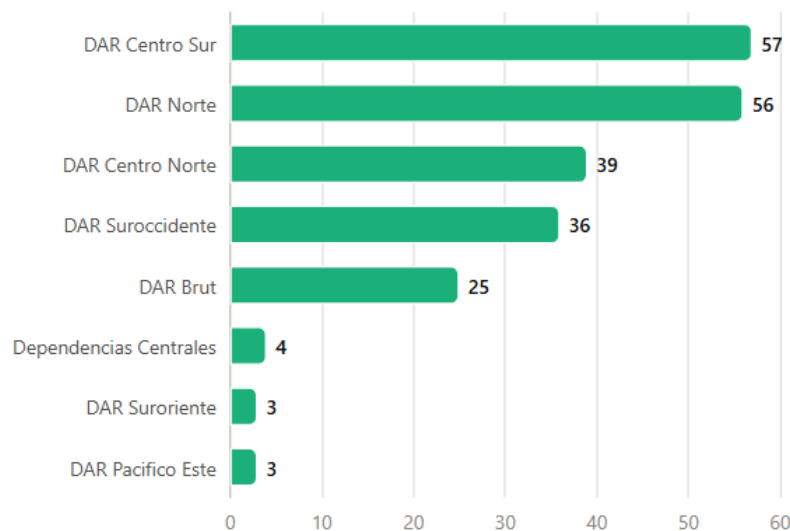
Finalizados



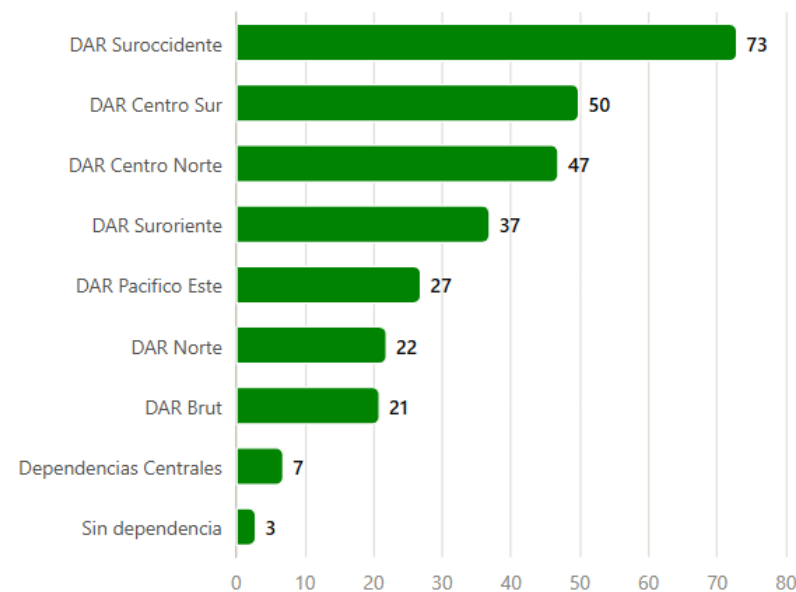
Trámites ambientales asociados al proceso de atención al ciudadano

En los trámites de tala de emergencia y solicitudes prioritarias, y de tala o reubicación por obra pública o privada, se finalizaron 223 solicitudes: **DAR Centro Sur**, con 57 (25,56%), **DAR Norte**, con 56 (25,11%) y **DAR Centro Norte**, con 39 (17,49%). Otras 287 siguen en proceso, principalmente en la **DAR Suroccidente**, con 73 (25,44%), **DAR Centro Sur**, con 50 (17,42%), y **DAR Centro Norte**, con 47 (16,38%).

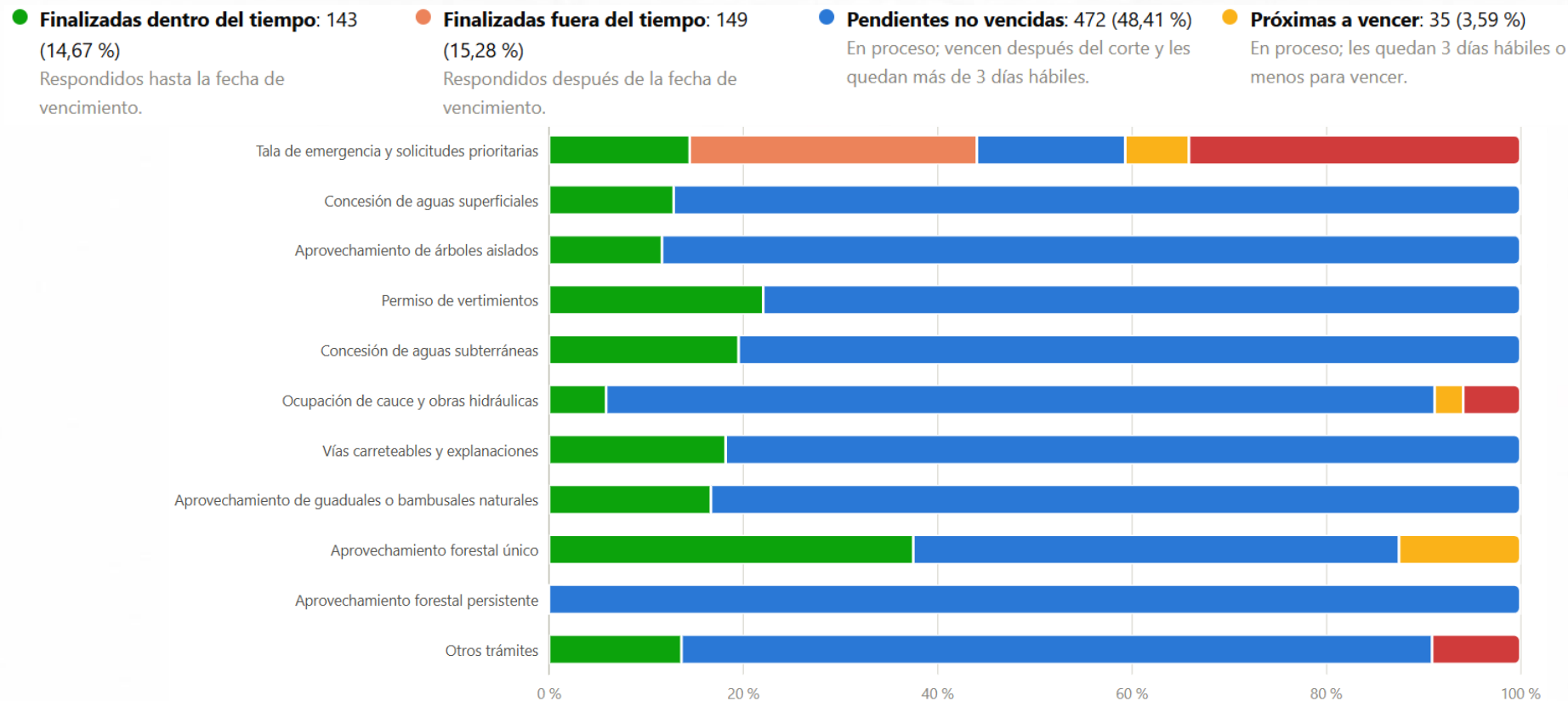
Tala de emergencia y solicitudes prioritarias; tala o reubicación por obra – finalizados



Tala de emergencia y solicitudes prioritarias; tala o reubicación por obra – en proceso



En el trimestre, se radicaron **975** trámites ambientales habilitados para gestión: **292** solucionados (29,95 %) y **683** en proceso (70,05 %). El trámite más frecuente fue **tala de emergencia y solicitudes prioritarias**, con 504 solicitudes (51,69 %).





Quejas por estado y tiempo de respuesta

Quejas por estado y tiempo de respuesta

Durante el trimestre, se registraron **8** quejas habilitadas para gestionar, **5** de ellas se encuentran solucionadas de manera extemporánea (en promedio, **22,2** días hábiles), 2 de ellas se encuentran pendientes vencidas y 1 sigue en proceso.

Radicado	Dependencia	Medio	Radicación	Vence	Respuesta	Días hábiles	Estado al corte
716672026	DAR Pacífico Este	PUMA	11/07/2026	04/08/2026	–	57*	Vencida (41 días)
783572026	DAR Suroccidente	Web	28/07/2026	20/08/2026	–	46*	Vencida (31 días)
794552026	Dirección General	Correo electrónico	30/07/2026	24/08/2026	27/08/2026	18	Fuera de término (+3)
820232026	Dirección General	Web	04/08/2026	27/08/2026	07/09/2026	22	Fuera de término (+7)
816822026	DAR Pacífico Este	Presencial	04/08/2026	27/08/2026	28/08/2026	16	Fuera de término (+1)
834142026	DAR Suroriente	Correo electrónico	10/08/2026	01/09/2026	01/10/2026	37	Fuera de término (+22)
861292026	DAR Suroriente	Web	20/08/2026	10/09/2026	15/09/2026	18	Fuera de término (+3)
986562026	DAR Suroccidente	Web	27/09/2026	19/10/2026	–	5*	En término

Días hábiles: desde el día siguiente a la radicación hasta la respuesta; (*) en proceso: hasta el corte del 2 de octubre de 2026. Término legal de las quejas: 15 días hábiles. Entre paréntesis, días hábiles de vencimiento o de exceso. No incluye 1 queja anulada (826512026).

De las **1.293** denuncias ambientales habilitadas para gestionar (19,35 %), la más recibida fue la **denuncia por infracciones contra el recurso aire**, con **634** casos (49,03 %), seguida de la denuncia por infracciones contra el recurso agua, con **265** (20,49 %). Del total, el **24,98 %** (323) ya fueron solucionadas y el 75,02 % (970) siguen en proceso.

Causa	● Solucionada		● En proceso		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AIRE	151	11,68 %	483	37,35 %	634	49,03 %
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	63	4,87 %	202	15,62 %	265	20,49 %
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	38	2,94 %	126	9,74 %	164	12,68 %
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO SUELO	18	1,39 %	61	4,72 %	79	6,11 %
DENUNCIA POR INFRACCIONES POR RUIDO	19	1,47 %	37	2,86 %	56	4,33 %
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	18	1,39 %	33	2,55 %	51	3,94 %
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	14	1,08 %	21	1,62 %	35	2,71 %
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	2	0,15 %	7	0,54 %	9	0,70 %
Total	323	24,98 %	970	75,02 %	1.293	100,00 %

GESTIÓN DE PQRSDT

Reclamos por asunto

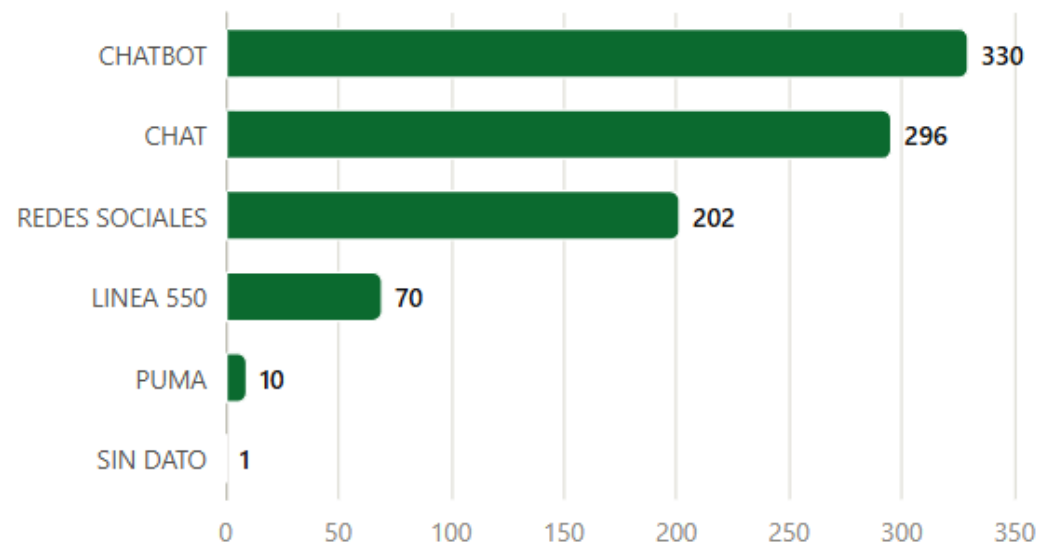
Durante el trimestre, se registraron **28** reclamos, el 0,42 % de las PQRSDT habilitadas para su gestión. El **21,43 %** (6) ya fue solucionado y el 78,57 % (22) continúa en proceso.

Asunto	● Solucionada		● En proceso		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
RECLAMO O ACLARACION POR COBRO DE TASA DE USO DE AGUA	5	17,86 %	17	60,71 %	22	78,57 %
RECLAMO POR PRESTACION INDEBIDA DE UN SERVICIO O FALTA DE ATENCION DE LA CVC	1	3,57 %	4	14,29 %	5	17,86 %
RECLAMO O ACLARACION POR COBRO DE TASA RETRIBUTIVA			1	3,57 %	1	3,57 %
Total	6	21,43 %	22	78,57 %	28	100,00 %

La orientación es un servicio de asistencia informativa que guía a la ciudadanía en el acceso a los servicios, trámites y requisitos de la Corporación. No se contabiliza como PQRSDT.

Durante el trimestre, se registraron **909** orientaciones: **36,30 %** (330) por chatbot, **32,56 %** (296) por chat, **22,22 %** (202) por redes sociales, **7,70 %** (70) por la línea 550 y **1,10 %** (10) por los Puntos móviles de Atención, PUMA.

909 orientaciones



- Mejora continua
- Servicio
- Comunicación
- Resultados

Conclusiones

Conclusiones

- **Volumen de recepción:** durante el tercer trimestre de **2026**, se radicaron **6.721** PQRSDT; descontadas **40** anuladas, quedaron **6.681** habilitadas para gestión, un **9,85%** más que en el segundo trimestre (**6.082**). Julio fue el mes de mayor radicación (**2.659** habilitadas), agosto descendió a **1.592** y septiembre repuntó a **2.430**.
- Los **derechos de petición** siguen siendo la principal demanda ciudadana (**4.372; 65,44%**). Les siguen las denuncias ambientales (**1.293; 19,35%**), que duplicaron las del trimestre anterior (**595**) y desplazaron al tercer lugar a los trámites ambientales (975; **14,59%**).
- **Canales de atención:** del total de PQRSDT habilitadas, el canal web concentró el **51,01%** de las solicitudes, frente al **39,35%** del segundo trimestre, lo que confirma la consolidación de los medios digitales. Le siguen la atención presencial (**25,77%**) y el correo electrónico (**13,70%**). Se destaca el crecimiento de los **Puntos Móviles de Atención al Ciudadano (PUMA)**, que recibieron **298** solicitudes (**4,46%**), frente a 25 (**0,41%**) en el segundo trimestre, casi 12 veces más (**+1.092%**), con lo que pasaron del noveno al cuarto lugar entre los canales de recepción.
- **Asignación a dependencias:** De las solicitudes habilitadas, las dependencias centrales tienen asignado para atención y respuesta el **27,36%**, seguidas por la **DAR Suroccidente (18,19%)** y la **DAR Suroriente (16,12%)**.
- **Oportunidad de respuesta:** De las **6.681 PQRSDT** habilitadas para gestión, el **41,33% (2.761)** se encuentra solucionado, por debajo del 45,70 % del trimestre anterior. De las **2.761** solicitudes finalizadas, solo el **46,40%** se respondió dentro del término legal; las respuestas extemporáneas (**1.480**) equivalen al **22,15%** de las habilitadas, por encima del **20,18%** del segundo trimestre.
- **Solicitudes vencidas:** Al corte del 2 de octubre de 2026, hay **2.347** PQRSDT pendientes vencidas (**35,13%** de las habilitadas), por encima de las **1.740** reportadas en el trimestre anterior. El **67,02%** de ellas se concentra en la **DAR Suroriente (630)**, la **DAR Suroccidente (479)** y las dependencias centrales (**464**). En proporción a su carga, la **DAR Suroriente (58,50%)** y la **DAR Pacífico Este (52,10%)** tienen más de la mitad de sus solicitudes vencidas. Otras **301 (4,51%)** están próximas a vencer.

Conclusiones

- **Denuncias ambientales:** de las **1.293** habilitadas para gestión, las más reportadas fueron las infracciones al recurso aire en un total de **634 (49,03%)**, seguidas del recurso agua, con un total de **265 (20,49%)**. Las denuncias ambientales son los requerimientos con mayor rezago: solo el **24,98%** está solucionado, el **58,86%** está vencido y la oportunidad de respuesta es del **21,98%**
- **Trámites ambientales:** de las **975** solicitudes de trámites ambientales habilitadas para la gestión, la tala de emergencia y las solicitudes prioritarias representan el **51,69%** de ellos y concentran el rezago (**149** respuestas fuera del término y **172** de las **176** vencidas). Con corte al 2 de octubre, de los trámites que ingresaron en el trimestre hay **683** en proceso y **292** finalizados, de los cuales **223** corresponden a tala de emergencia y solicitudes prioritarias, y a tala o reubicación por obra pública o privada.
- **Quejas:** se recibieron 8 quejas habilitadas para su gestión y representan el 0,12 % del total de las PQRSDT habilitadas, por lo que siguen siendo un tipo de solicitud de baja frecuencia. Se distribuyen, por igual, entre la DAR Pacífico Este, la DAR Suroccidente, la DAR Suroriente y la Dirección General (2, cada una), siendo recibidas, principalmente, por canales digitales: web (4) y correo electrónico (2), además del PUMA (1) y el canal presencial (1).
- **Reclamos y orientaciones:** los **28** reclamos habilitados (**0,42%** de las PQRSDT habilitadas, ninguno anulado) se concentran en el cobro de la tasa por uso de agua (**78,57%**) y solo el **21,43%** está solucionado. El servicio de orientación atendió 909 consultas, principalmente por el chatbot (36,30 %) y el chat corporativo (**32,56%**).

Recomendaciones

- **Plan de contingencia focalizado en resolver la mora:** Las DAR Suroriente y Suroccidente, y las dependencias centrales, concentran el 67,02 % del total de radicados vencidos. Al respecto, se recomienda establecer cronogramas semanales y formular e implementar estrategias que permitan resolver las 1.573 solicitudes vencidas.
- **Atención prioritaria de las denuncias ambientales:** con una oportunidad del 21,98 % y 761 denuncias vencidas, se recomienda que las DAR revisen su capacidad operativa, a fin de priorizar la atención y respuesta a las denuncias ambientales, en especial, las relacionadas con el recurso aire.
- **Promoción de los canales digitales:** Se continuará con la promoción de los canales digitales, mediante las redes sociales, el Informativo CVC y Cuentos Verdes, con mensajes que orienten a la ciudadanía sobre qué canal usar, según el tipo de solicitud. También se recomienda divulgar el chatbot y el chat corporativo como primer punto de orientación, considerando que atendieron el 68,87 % del total de las orientaciones ofrecidas.
- En el marco de las competencias de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Secretaría General, se recomienda adoptar medidas que permitan efectuar, de manera inmediata, la verificación de la asignación a las áreas competentes de 100 radicados que se encontraban pendientes de reparto para la atención y respuesta pertinente. La medición de los términos de respuestas de estos radicados, se deberá reportar en el cuarto informe trimestral