



Informe de Gestión de PQRSDT

**Primer Trimestre
de 2025**



*Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca*

#MÁSCercadelaGente



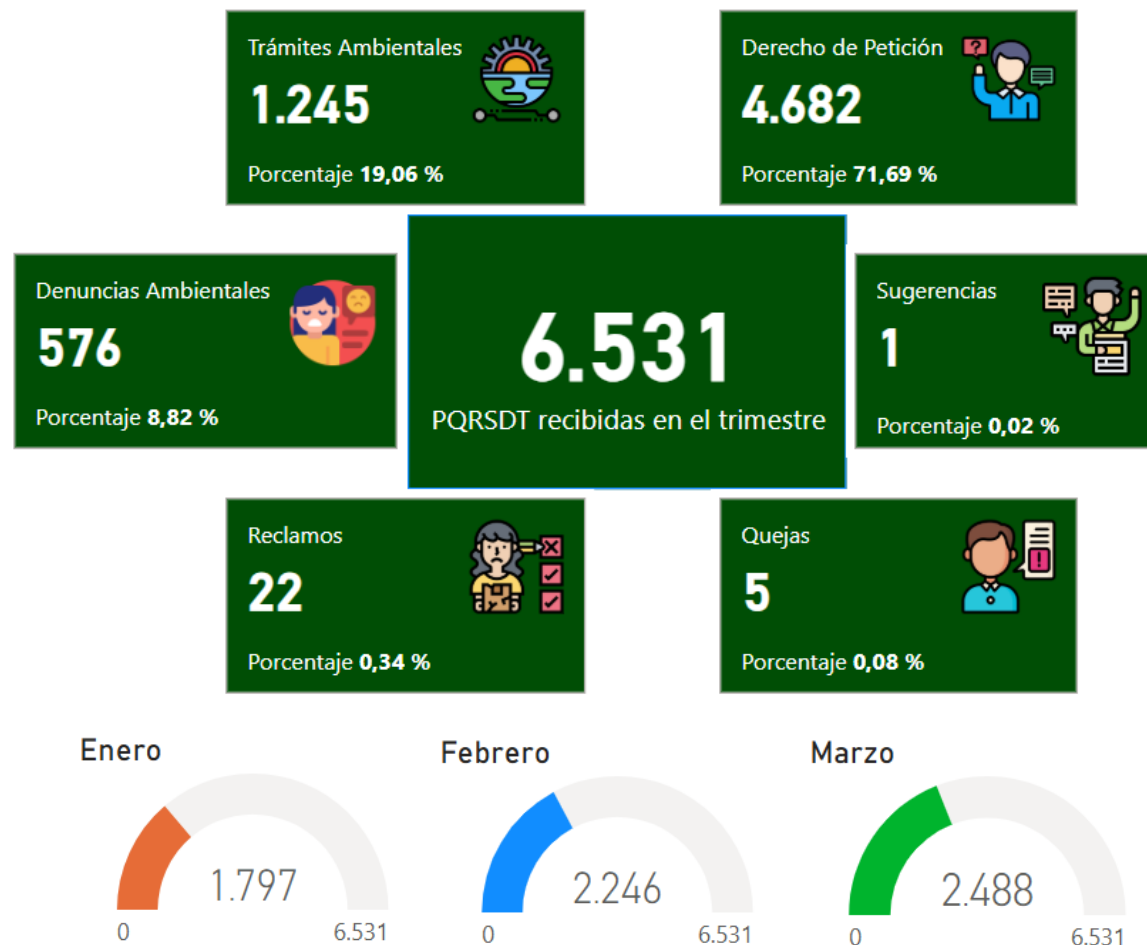
La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, a través de la Secretaría General, en desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025, presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSdT) recibidas y atendidas por la Corporación, a través de los diferentes canales de atención en el periodo comprendido entre el **1 de enero del 2025 y el 31 de marzo del 2025**.

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 **primer trimestre** de 2025, en materia de PQRSdT.

Recepción de PQRSDT

PQRSDT recibidas en el trimestre

Durante el periodo comprendido desde el **1 de enero al 31 de marzo de 2025**, fueron recibidas en la Corporación un total de **6.531** solicitudes, distribuidas así: **4.682** derechos de petición, **1.245** trámites ambientales, **576** denuncias ambientales, **22** reclamos, **5** quejas y **1** sugerencia. Del total de derechos de petición radicados, **37** fueron trasladados a otras entidades por competencia. Cabe mencionar que, dentro de la recepción de trámites, se registraron **6** radicados que presentaron inconsistencias por duplicidad o errores en su registro. El presente informe tiene como fuente de información el reporte del sistema de gestión documental ARQUtilities Bussines Suite, generado con corte al **8 de abril 2025**.



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 e ilustrar a los ciudadanos, y a la comunidad, sobre el entendimiento y acceso a nuestros servicios y gestión institucional en general. Este servicio se enfoca en brindar información clara y precisa, facilitando el conocimiento de la entidad, los trámites y servicios a cargo, así como los requisitos necesarios para presentar PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Durante el periodo comprendido desde el **1 de enero al 31 de marzo de 2025**, se registraron **1.047** orientaciones, de las cuales el **91,79%** se atendieron por el chat de la página web, **6,97%** por las redes sociales corporativas y **1,24%** por la línea telefónica #550.

1.047
Orientaciones

Medio de recepción

CHAT

961	91,79%
Orientaciones	Porcentaje

REDES SOCIALES

73	6,97%
Orientaciones	Porcentaje

LINEA 550

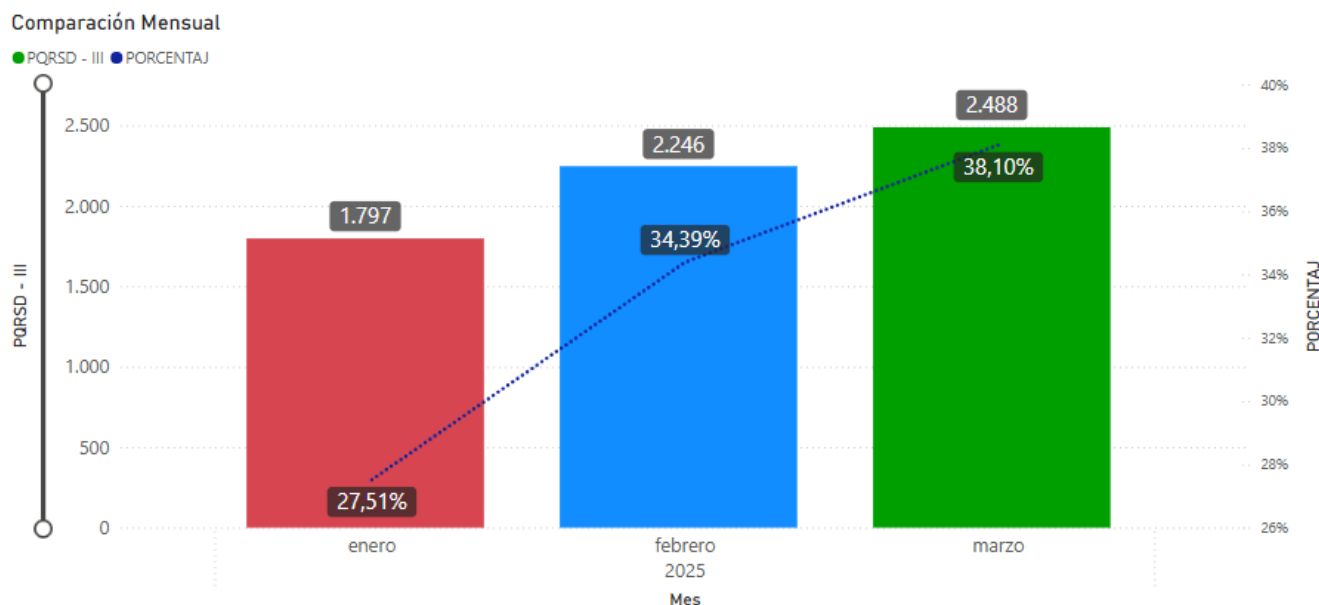
13	1,24%
Orientaciones	Porcentaje

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Relación de PQRSDT
recibidas por mes

Recepción de PQRSDT

Comparativo mes a mes



Durante el **primer trimestre** de 2025, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **marzo**, en el que se recibieron **2.488** requerimientos, correspondientes al **38,10%** del total de peticiones. En el mes de **febrero**, se recibieron **2.246**, equivalentes al **34,39%**, y las restantes **1.797** peticiones representan el **27,51%**.

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

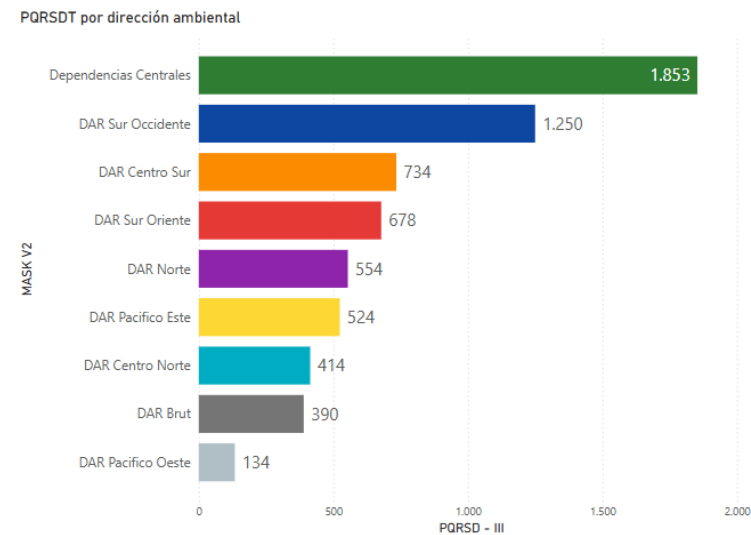
Recepción de PQRSDT

Asignación de PQRSDT a dependencias

El **28,37%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de dependencias centrales **durante el primer trimestre de 2025**.

El **19,14%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **Dirección Ambiental Regional (DAR) Suroccidente**. El **52,49%** restante fueron asignadas a las demás direcciones territoriales.

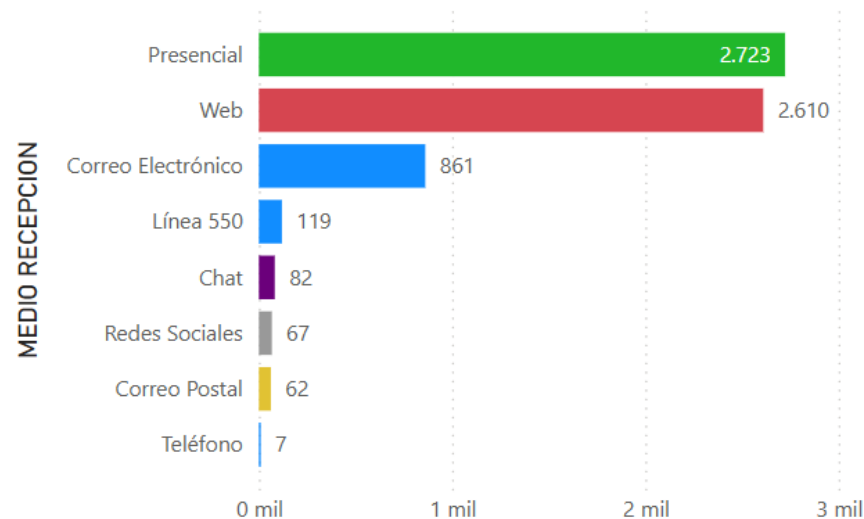
DEPENDENCIAS	Cantidad	%
Dependencias Centrales	1.853	28,37%
DAR Sur Occidente	1.250	19,14%
DAR Centro Sur	734	11,24%
DAR Sur Oriente	678	10,38%
DAR Norte	554	8,48%
DAR Pacifico Este	524	8,02%
DAR Centro Norte	414	6,34%
DAR Brut	390	5,97%
DAR Pacifico Oeste	134	2,05%
Total	6.531	100,00%



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de Recepción

Cantidad por MEDIO RECEPCION



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de recepción de PQRSDT

Canal	Cantidad	%
Presencial	2.723	41,69%
Web	2.610	39,96%
Correo Electrónico	861	13,18%
Línea 550	119	1,82%
Chat	82	1,26%
Redes Sociales	67	1,03%
Correo Postal	62	0,95%
Teléfono	7	0,11%
Total	6.531	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 un **41,69% (2.723)** de las solicitudes recibidas durante el primer trimestre del año. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos durante el primer trimestre fue 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 más utilizado para la radicación de denuncias ambientales 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 RECEPCIÓN	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
Presencial	102	1.797	4	4		816	2.723
Web	334	1.875		18	1	382	2.610
Correo Electrónico	47	782				32	861
Línea 550	74	45					119
Chat	5	77					82
Redes Sociales	3	64					67
Correo Postal	6	42				14	62
Teléfono	5		1			1	7
Total	576	4.682	5	22	1	1.245	6.531

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT



TERMINOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
⊕ FINALIZADO_DENTRO_TIEMPO	2.315	35,45%
⊕ FINALIZADO_FUERA_TIEMPO	1.476	22,60%
⊕ PENDIENTE_NO_VENCIDA	1.446	22,14%
⊕ PENDIENTE_VENCIDA	1.257	19,25%
⊕ ANULADOS	37	0,57%
Total	6.531	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

PQRSDT por términos de atención

Durante el período considerado, se recibieron un total de **6.531** PQRSDT. De estas, **37** solicitudes fueron trasladadas a otras entidades por competencia y **37** fueron anuladas, debido a casos de duplicidad o errores en la radicación.

De las 6.494 solicitudes habilitadas para ser gestionadas, se presenta la siguiente distribución:

- El 35,65% (2.315 solicitudes) han sido finalizadas dentro del tiempo estipulado.
- El 22,73% (1.476 solicitudes) fueron finalizadas fuera del tiempo.
- El 19,36% (1.257 solicitudes) se encuentran pendientes y vencidas.
- El 22,27% (1.446 solicitudes) están pendientes no vencidas, incluyendo tanto aquellas próximas a vencer (298) como las que aún cuentan con plazo vigente (1.148).

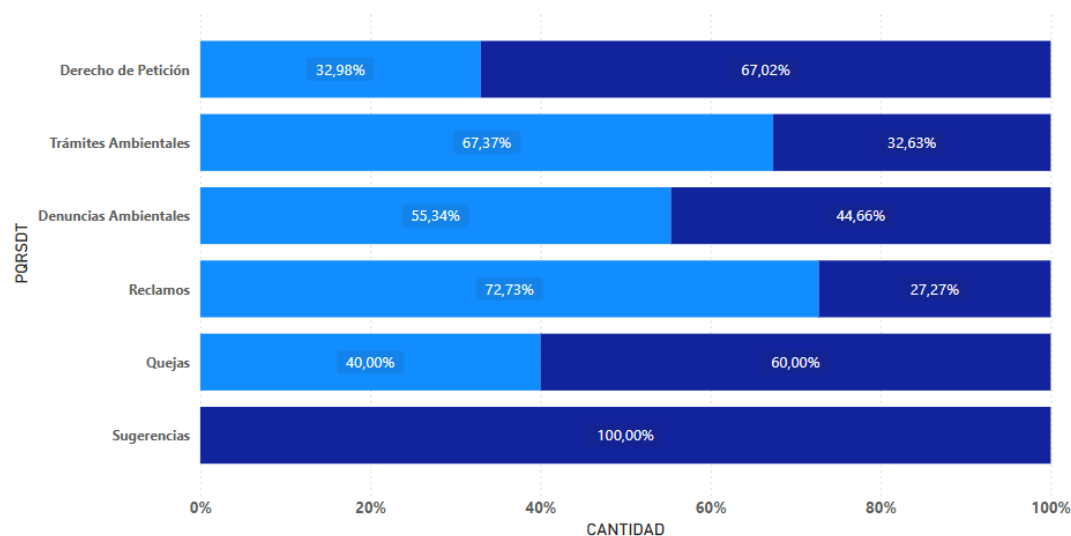
Gestión de PQRSDT

Estado de las PQRSDT

Del total de las **PQRSDT** habilitadas para gestionar (**6.494**), el **58,38%** ha sido resuelto o solucionado. Además, se encuentra que los **derechos de petición (3.123)** corresponden al **48,09%** de los casos resueltos o solucionados, dentro de los cuales se encuentra, **seis (6)** peticiones de acceso a la información pública identificadas con los radicados No. 4632025, 49032025, 309602025, 131062025, 330752025 y 136902025, los cuales fueron solucionadas por la CVC y se trasladaron 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 2.1.1.6.2.52 del Decreto 1081 del 2015.

CANTIDAD por PQRSDT y ESTADO

ESTADO ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA

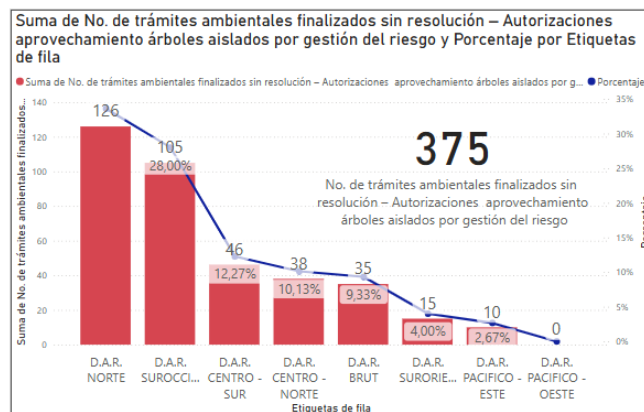
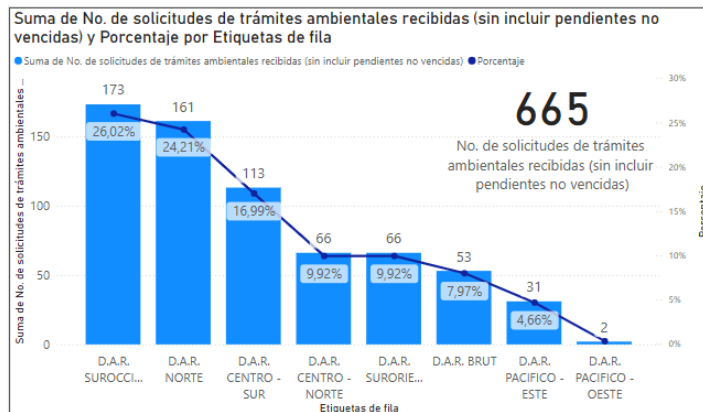
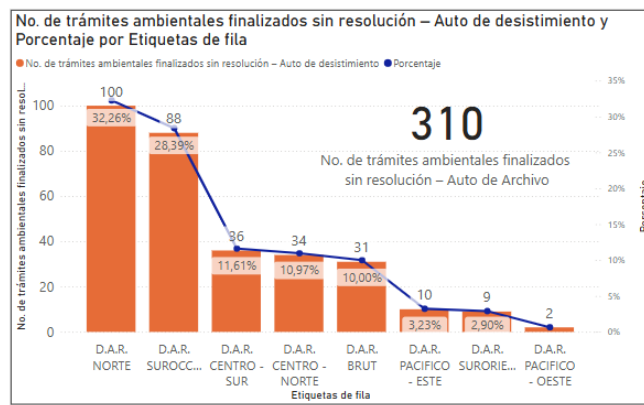
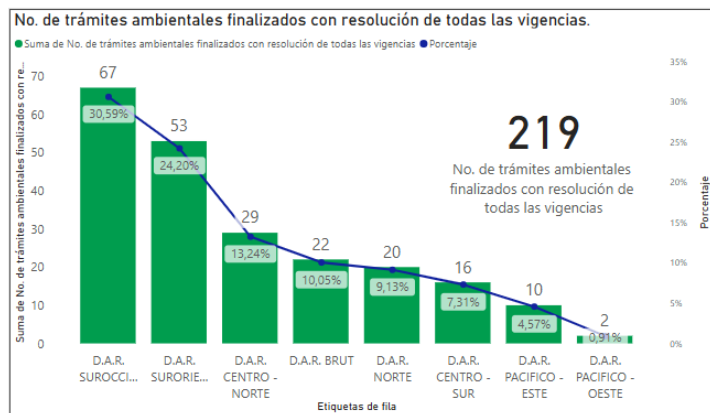


Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

ESTADO PQRSDT	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	1.537	23,67%	3.123	48,09%	4.660	71,76%
Trámites Ambientales	832	12,81%	403	6,21%	1.235	19,02%
Denuncias Ambientales	316	4,87%	255	3,93%	571	8,79%
Reclamos	16	0,25%	6	0,09%	22	0,34%
Quejas	2	0,03%	3	0,05%	5	0,08%
Sugerencias			1	0,02%	1	0,02%
Total	2.703	41,62%	3.791	58,38%	6.494	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de Trámites ambientales asociados al Proceso de Atención al Ciudadano



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Atención de trámites ambientales

Durante el primer trimestre de 2025, se recibieron **1.245** tramites ambientales, de los cuales **10** fueron anulados por casos de duplicidad o errores en la radicación, quedando habilitados para ser gestionados un total de **1.235**. De este total, finalizaron con resolución **219** solicitudes. Las direcciones ambientales regionales Suroccidente y Suroriente lograron el mayor volumen, con **120 resoluciones**, representando un **54,79%**.

Respecto a los trámites ambientales que fueron finalizados con **auto de declaratoria de desistimiento y archivo**, se tiene un total de **310 casos**, siendo la Dirección Ambiental Regional Norte quien los profirió en mayor proporción, lo cual representa el **32,26%**.

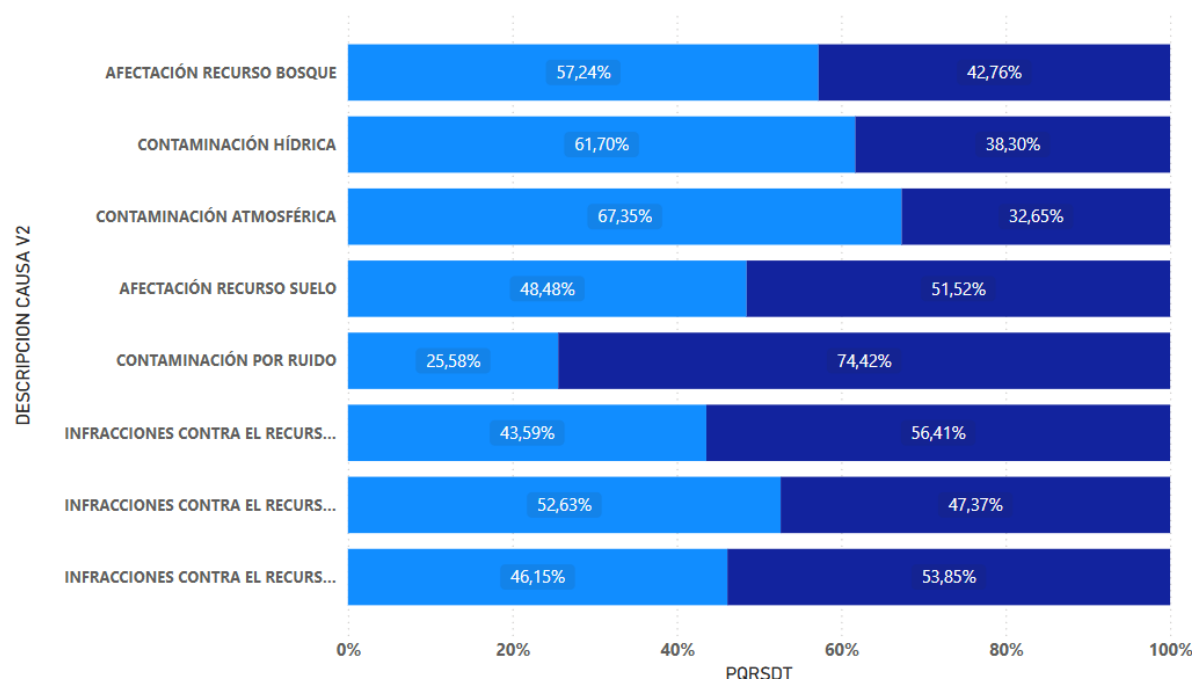
En cuanto a las solicitudes de derechos ambientales resueltas mediante oficio, relacionadas con **autorizaciones de aprovechamiento de árboles aislados por tala de emergencia y solicitudes prioritarias**, se resolvieron un total de **375 solicitudes**, siendo nuevamente la Dirección Ambiental Regional Norte la que resolvió más casos, con un total de **126**, representando el **33,60%**.

Denuncias Ambientales

Durante el primer trimestre del 2025, se recibió un total de 576 denuncias ambientales, de las cuales 5 fueron anuladas por casos de duplicidad o errores en la radicación, quedando habilitado para su gestión un total de **571** denuncias ambientales, correspondientes al **8,82%** 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 **26,62%** del total de las denuncias recibidas, seguido de la denuncia por **contaminación hídrica**, con un **24,69%**.

PQRSDT por DESCRIPCION CAUSA V2 y ESTADO CORTE V2

ESTADO CORTE V2 ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



ESTADO CORTE V2	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
DESCRIPCION CAUSA V2	PQRSDT	%	PQRSDT	%	PQRSDT	%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	87	15,24%	65	11,38%	152	26,62%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	87	15,24%	54	9,46%	141	24,69%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	66	11,56%	32	5,60%	98	17,16%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	32	5,60%	34	5,95%	66	11,56%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	11	1,93%	32	5,60%	43	7,53%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	17	2,98%	22	3,85%	39	6,83%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	10	1,75%	9	1,58%	19	3,33%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	6	1,05%	7	1,23%	13	2,28%
Total	316	55,34%	255	44,66%	571	100,00%

Conclusiones

- Durante el primer trimestre, el canal de atención más empleado por los ciudadanos para la radicación de PQRSDT fue el presencial, representando el **41,69%** del total. Además, el mes con mayor número de solicitudes presentadas fue **marzo**, con un **38,10%** de PQRSDT.
- Durante el primer trimestre del año **2025**, se recibieron y radicaron un total de **6.531** PQRSDT, de las cuales el **58,38%** ya se encuentra solucionado o resuelto.
- La DAR Suroccidente es la regional a la que más le fueron asignados PQRSDT, lo cual se encuentra representado en un **19,14%** del total de las recibidas. También es la DAR con la mayor concentración de **denuncias ambientales**.
- Durante el **primer trimestre** de 2025, se recibió un total de **571** 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 (**51.31%**), resultando atendidas **254** denuncias, mientras que **316** están en proceso de atención.
- Para el **primer trimestre** de **2025**, se trasladó a otras entidades públicas un total de **37** derechos de petición.

Recomendaciones

Tras analizar este informe, se presentan las siguientes recomendaciones para mejorar el modelo y la cultura de buen servicio y atención al ciudadano:

- **Implementar permanentemente 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.
- **Todas las dependencias deben garantizar a los ciudadanos respuestas oportunas y eficaces, en los plazos establecidos por la ley**, para las distintas modalidades de peticiones.
- **Se debe informar a la Dirección de Gestión Ambiental sobre las cifras de denuncias ambientales recibidas**, a fin de orientar la intervención ambiental integral, el seguimiento y control, a través de las DAR.
- **Continuar con el respectivo seguimiento** tanto a las Direcciones Ambientales Regionales como a las demás dependencias de la entidad, a través del Sistema de Gestión Documental - Aplicativo ARQ Utilities, con miras a verificar que la gestión y respuesta de las PQRSDT se cumpla dentro de los estándares de contenido y oportunidad para cada tipo de petición o trámite ambiental. Con esto, se salvaguarda el derecho fundamental de petición de los ciudadanos y se evita la imposición de sanciones y condenas por daño antijurídico contra la entidad.

Conoce nuestros canales de atención

#MásCercaDeLaGente



Escanea el
código QR

