

Informe de Gestión de PQRSDT

Segundo Trimestre de 2025



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 abril del 2025 y el 30 de junio 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 segundo trimestre de 2025, en materia de PQRSdT.

Recepción de PQRSDT

PQRSDT recibidas en el trimestre

Durante el periodo comprendido desde el **1 de abril al 30 de junio de 2025** fueron recibidas en la Corporación un total de **6.039** solicitudes, distribuidas así: **4.230** derechos de petición, **1.289** trámites ambientales, **502** denuncias ambientales, **17** reclamos, **0** quejas, **1** sugerencia. Del total de derechos de petición radicados, **32** fueron trasladados a otras entidades por competencia. Cabe mencionar que dentro de la recepción de trámites, se registraron **38** 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 ARQ Utilities Bussines Suite, generado el **1 de julio 2025**.

Relación de PQRSDT recibidas en el trimestre

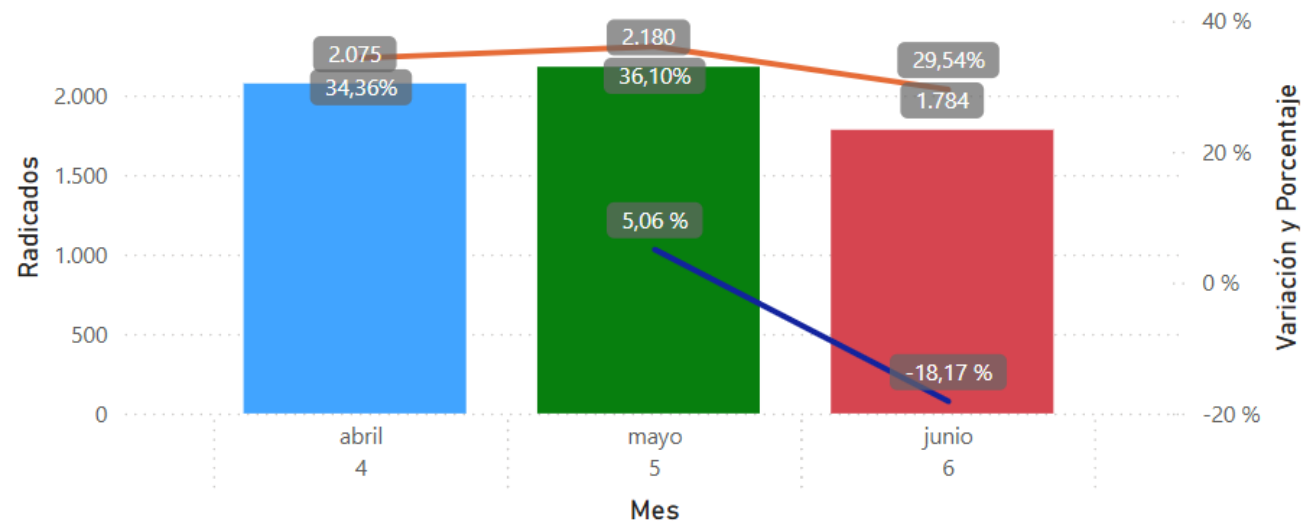


Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Recepción de PQRSDT

Recepción de PQRSDT por mes

● Radicados ● Variación ● Porcentaje



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

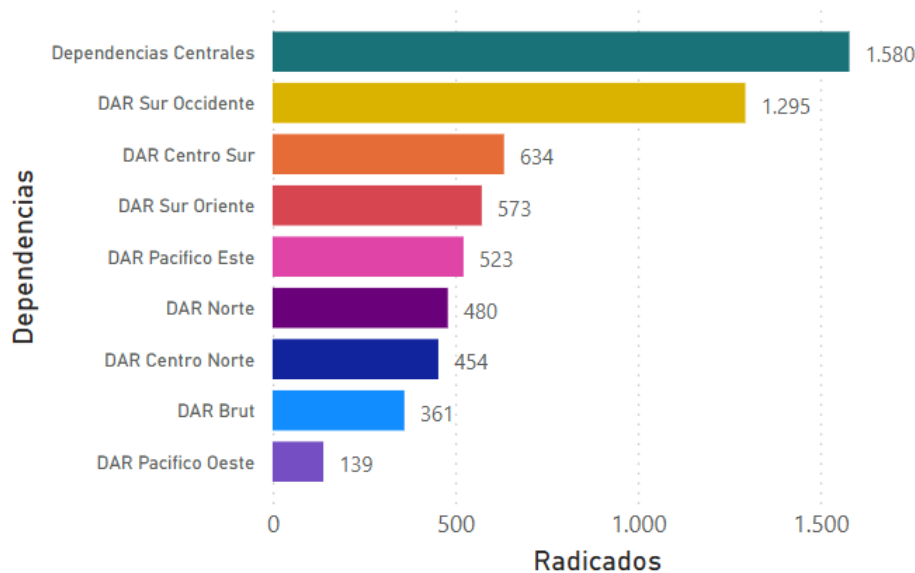
Comparativo mes a mes

Durante el **segundo trimestre** de 2025, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **mayo**, en el que se recibieron **2.180** requerimientos, correspondientes al **36,10%** del total de peticiones. Durante **abril** se recibieron **2.075**, equivalentes al **34,36%**, y, finalmente, junio sumó **1.784** peticiones radicadas (**29.54%**).

Recepción de PQRSDT

Asignación de PQRSDT a dependencias

PQRSDT por dirección ambiental



El **26,16%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de dependencias centrales **durante el segundo trimestre de 2025.**

El **21,44%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **Dirección Ambiental Regional (DAR) Suroccidente.** El **52,4%** restante fue asignado a las demás dependencias.

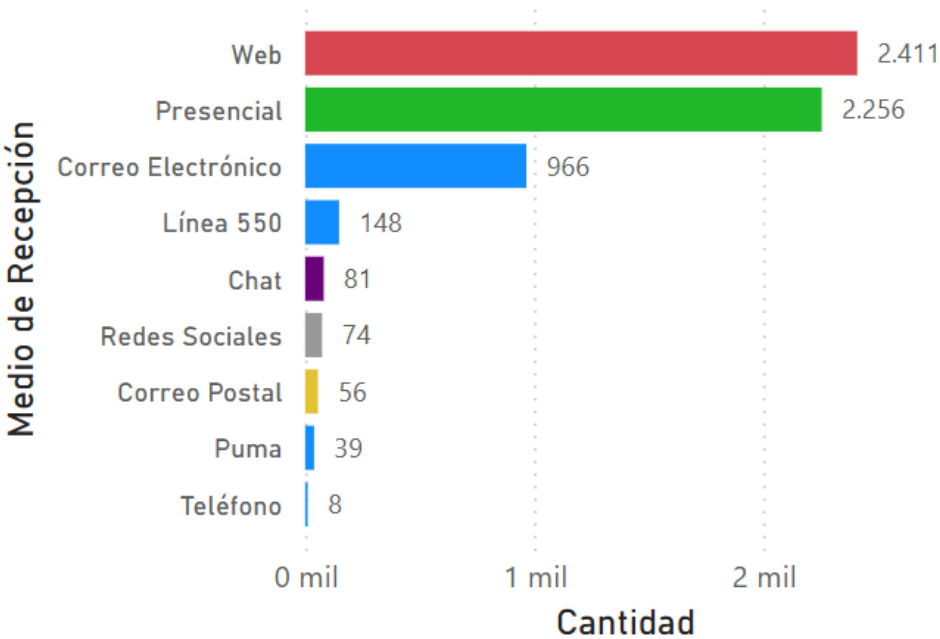
Dependencias	Cantidad	%
Dependencias Centrales	1.580	26,16%
DAR Sur Occidente	1.295	21,44%
DAR Centro Sur	634	10,50%
DAR Sur Oriente	573	9,49%
DAR Pacifico Este	523	8,66%
DAR Norte	480	7,95%
DAR Centro Norte	454	7,52%
DAR Brut	361	5,98%
DAR Pacifico Oeste	139	2,30%
Total	6.039	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de Recepción

De acuerdo con los canales habilitados por la Corporación para la recepción de PQRSDT, el canal web concentró un **39,92% (2.411)** de las solicitudes recibidas durante el segundo trimestre del año. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos fue el telefónico, con **un 0,13% (8)**.

PQRSDT por Medio de Recepción



Medios de recepción de PQRSDT

Canal	Cantidad	%
Web	2.411	39,92%
Presencial	2.256	37,36%
Correo Electrónico	966	16,00%
Línea 550	148	2,45%
Chat	81	1,34%
Redes Sociales	74	1,23%
Correo Postal	56	0,93%
Puma	39	0,65%
Teléfono	8	0,13%
Total	6.039	100,00%

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 más utilizado para las denuncias ambientales fue la web. El canal presencial fue al que más se recurrió para derechos de petición, reclamos, sugerencias y tramites ambientales.

Medio Recepción	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
Web	294	1.642	9	1	465	2.411
Presencial	80	1.422	8		746	2.256
Correo Electrónico	55	852			59	966
Línea 550	51	97				148
Chat	4	77				81
Redes Sociales	5	69				74
Correo Postal	6	36			14	56
Puma	4	31			4	39
Teléfono	3	4			1	8
Total	502	4.230	17	1	1.289	6.039

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025, se identificaron **38 solicitudes** que fueron **anuladas** por presentar inconsistencias relacionadas con duplicidad o errores en el registro. Estas anulaciones se distribuyen según el tipo de trámite, de la siguiente manera:

- **Derechos de petición:** 19 solicitudes (50%), principalmente relacionadas con peticiones de interés particular (14), entre autoridades (3), de interés general (1) y de información (1).
- **Trámites ambientales:** 17 solicitudes (44,74%), dentro de las cuales se incluyen concesiones de aguas subterráneas (5), concesiones de aguas superficiales (5), tala de emergencia y solicitudes prioritarias (2), afectaciones por vías o explanaciones (2), aprovechamiento de árboles aislados (1), aprovechamiento forestal único (1) y ocupación de cauce y obras hidráulicas (1).
- **Denuncias ambientales:** 2 solicitudes (5,26%), correspondientes a afectación al recurso bosque (1) y afectación de recurso suelo (1).

De acuerdo con lo anterior, el número total de radicados habilitados para ser gestionados fue de **6.001**.

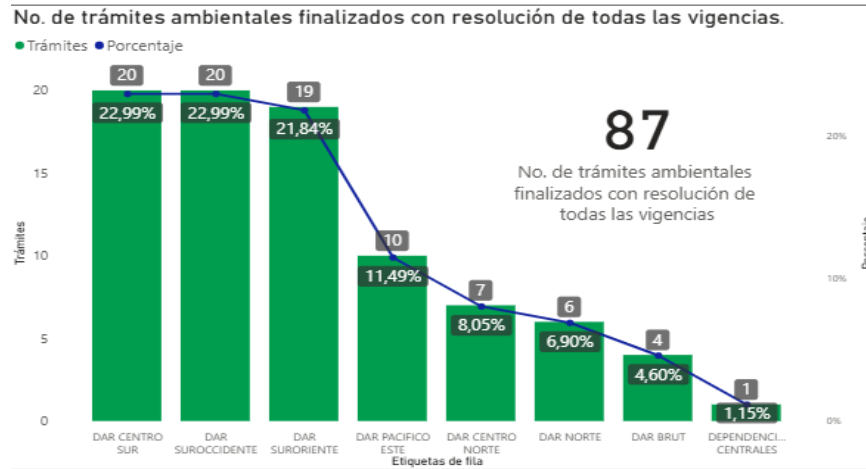
Radicados anulados

Derecho de Petición	Cantidad	%
ANULADOS	38	100,00%
Derecho de Petición	19	50,00%
DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS PARTICULAR	14	36,84%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	3	7,89%
DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS GENERAL	1	2,63%
DERECHO DE PETICION, DE INFORMACIÓN	1	2,63%
Trámites Ambientales	17	44,74%
CONCESION DE AGUAS SUBTERRANEAS	5	13,16%
CONCESION DE AGUAS SUPERFICIALES	5	13,16%
TALA DE EMERGENCIA, y SOLICITUDES PRIORITARIAS	2	5,26%
VIAS CARRETEABLES Y EXPLANACIONES	2	5,26%
APROVECHAMIENTO DE ÁRBOLES AISLADOS	1	2,63%
APROVECHAMIENTO FORESTAL UNICO	1	2,63%
OCUPACION DE CAUCE Y OBRAS HIDRAULICAS	1	2,63%
Denuncias Ambientales	2	5,26%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	1	2,63%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	1	2,63%
Total	38	100,00%

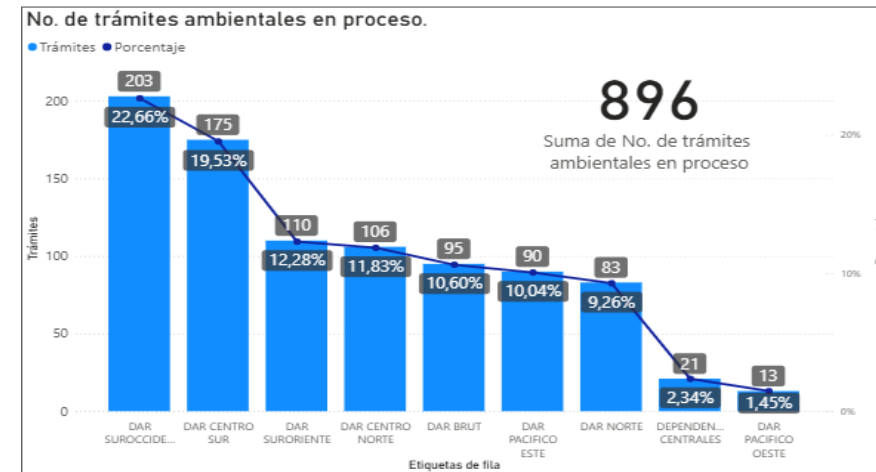
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



Gestión de PQRSDT



Gestión de Trámites ambientales asociados al Proceso de Atención al Ciudadano



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Durante el segundo trimestre de 2025, se concluyeron con resolución un total de **87 trámites ambientales**, de los cuales **11 corresponden a la vigencia 2025** y **76 a vigencias anteriores**. Esta cifra refleja los trámites que, independientemente de su año de radicación, obtuvieron una resolución definitiva durante el periodo del informe. Entre estos, las Direcciones Ambientales Regionales **Centro Sur y Suroccidente** concentraron el mayor volumen, con **40 trámites finalizados con resolución**, lo que representa el **45.98%** del total.

Adicionalmente, durante este periodo se recibieron un total de **896 solicitudes de trámites ambientales que se encuentran en proceso**, siendo la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** la dependencia que tiene mayor número de solicitudes pendientes por resolver.

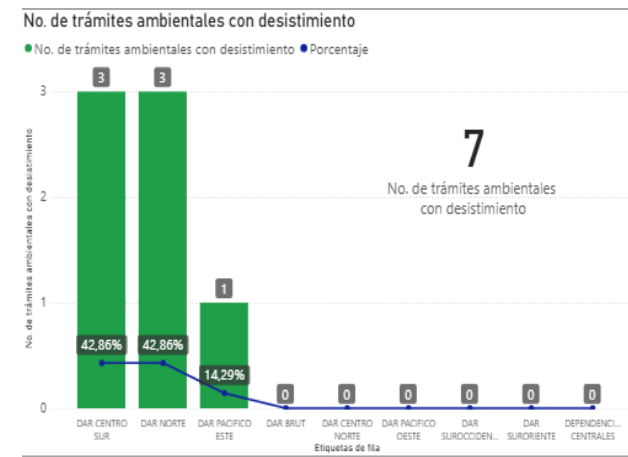
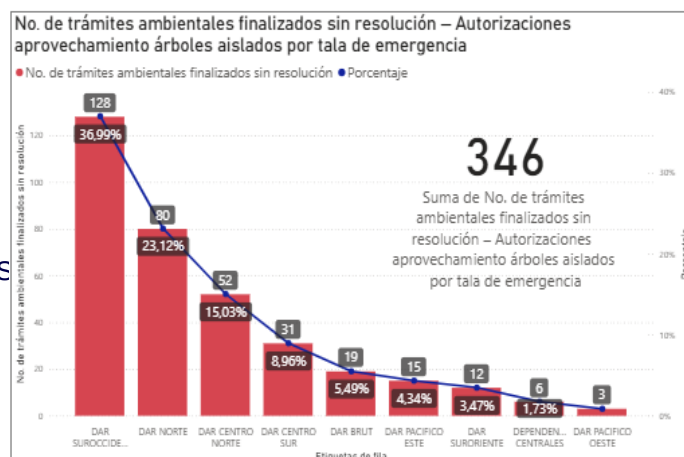
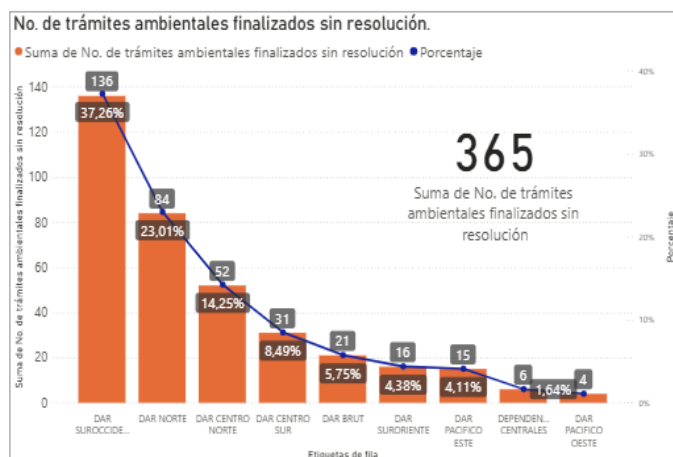
Gestión de PQRSDT

Atención de trámites ambientales

Los trámites ambientales que fueron finalizados sin resolución suman un total de **365 casos**, siendo la **Dirección Ambiental Suroccidente** la dependencia que en mayor proporción los resolvió de esa manera (**37.26%**). Del total de los tramites finalizados sin resolución, **7 de ellos fueron finalizados con desistimiento y archivo**.

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 **346 solicitudes**, siendo nuevamente la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** la que resolvió más casos, con un total de **128**, representando el **36,99%**.



PQRSDT por términos de atención

De las solicitudes habilitadas para ser gestionadas (6.001), la medición de términos de respuesta arrojó:

- El 30,23% (1.814) han sido finalizadas dentro del tiempo estipulado.
- El 18,75% (1.125) fueron finalizadas fuera del tiempo.
- El 24,21% (1.453) se encuentran pendientes vencidas.
- El 26,81% (1.609) de las solicitudes se encuentran pendientes de resolver y no se encuentran vencidas.



TERMINOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
FINALIZADO_DENTRO_TIEMPO	1.814	30,23%
PENDIENTE_VENCIDA	1.453	24,21%
PENDIENTE_NO_VENCIDA	1.376	22,93%
FINALIZADO_FUERA_TIEMPO	1.125	18,75%
PROXIMA_A_VENCER	233	3,88%
Total	6.001	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

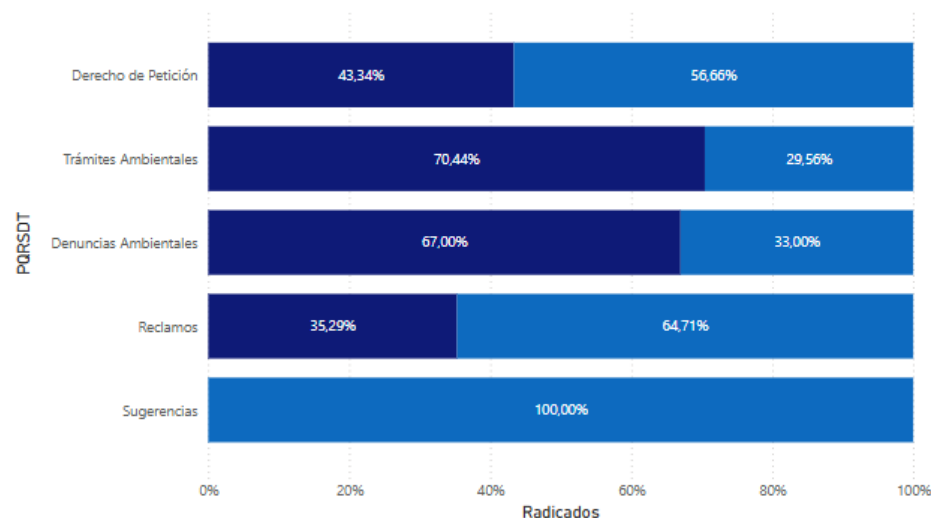
Gestión de PQRSDT

Estado de las PQRSDT

Del total de las **PQRSDT** habilitadas para gestionar **(6.001)**, el **48,98%** han sido resueltas o solucionadas. Además, se encuentra que los **derechos de petición (4.211)** corresponden al **39,76%** de los casos resueltos o solucionados, dentro de los cuales **once (11)** peticiones de acceso a la información pública identificadas con los radicados 408672025, 453022025, 546652025, 522082025, 531082025, 543992025, 598542025, 674582025, 623262025, 675662025 y 661332025 fueron solucionadas por la CVC, sin necesidad 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 del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentada por el artículo 2.1.1.6.2.52 del Decreto 1081 del 2015.

Radicados por PQRSDT y Estado Corte

Estado Corte ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



ESTADO PQRSDT	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	1.825	30,41%	2.386	39,76%	4.211	70,17%
Trámites Ambientales	896	14,93%	376	6,27%	1.272	21,20%
Denuncias Ambientales	335	5,58%	165	2,75%	500	8,33%
Reclamos	6	0,10%	11	0,18%	17	0,28%
Sugerencias			1	0,02%	1	0,02%
Total	3.062	51,02%	2.939	48,98%	6.001	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Denuncias Ambientales

Durante el segundo trimestre, se recibieron **500** denuncias ambientales **(8,33%)** 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 **27,80%** del total, seguida de la denuncia por **contaminación hídrica**, con un **26,60%**.

Estado	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
Denuncias Ambientales	PQRS DT	%	PQRS DT	%	PQRS DT	%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	103	20,60%	36	7,20%	139	27,80%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	78	15,60%	55	11,00%	133	26,60%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	51	10,20%	17	3,40%	68	13,60%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	47	9,40%	12	2,40%	59	11,80%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	23	4,60%	18	3,60%	41	8,20%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	15	3,00%	17	3,40%	32	6,40%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	9	1,80%	5	1,00%	14	2,80%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	9	1,80%	5	1,00%	14	2,80%
Total	335	67,00%	165	33,00%	500	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Reclamaciones

Durante el segundo trimestre de 2025, se registró un total de 17 reclamos, lo que representa el 0,28% del total de PQRSDT recibidas en el periodo (6.001 solicitudes).

Estos reclamos se presentaron frente a tres tipos de trámites o asuntos:

- **Reclamo o aclaración por cobro de tasa de uso de agua:**
 - ✓ Se presentaron 13 casos (76,47% del total de reclamos), de los cuales 5 se encuentran en proceso (29,41%) y 8 han sido solucionados (47,06%).
- **Reclamo o aclaración por cobro de tasa retributiva:**
 - ✓ Se reportaron 3 casos (17,65%) que se encuentran solucionados.
- **Reclamo por prestación indebida de un servicio o falta de atención por parte de la CVC:**
 - ✓ Se registró 1 caso (5,88%), el cual permanece en proceso.

El 64,71% de los reclamos han sido solucionados, mientras que el 35,29% se mantienen en proceso. Por otro lado, el 35,29% de los reclamos se encuentran pendientes vencidos.

ESTADO CORTE PQRS DT	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
☒ Reclamos	6	35,29%	11	64,71%	17	100,00%
RECLAMO O ACLARACION POR COBRO DE TASA DE USO DE	5	29,41%	8	47,06%	13	76,47%
RECLAMO O ACLARACION POR COBRO DE TASA RETRIBUTIVA			3	17,65%	3	17,65%
RECLAMO POR PRESTACION INDEBIDA DE UN SERVICIO O FALTA DE ATENCIÓN DE LA CVC	1	5,88%			1	5,88%
Total	6	35,29%	11	64,71%	17	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Servicio de orientaciones

Orientaciones dadas por tipo de canal

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 en 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 abril al 30 de junio de 2025**, se registraron **1.111 orientaciones**, de las cuales el **85,15%** se atendieron por el chat de la página web, **11,52%** por las redes sociales corporativas, **2,34%** por la línea telefónica #550 y **0,90%** por los Puntos Móvil de Atención al Ciudadano (Puma).



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Conclusiones

- Durante el **segundo trimestre**, el canal de atención más empleado por los ciudadanos para la radicación de PQRSDT fue la web, representando el **39,92%** frente al total de los recibidos. Además, el mes con mayor número de solicitudes presentadas fue **mayo (36.10% del total)**.
- Durante el **segundo trimestre** del año **2025**, del total de PQRSDT habilitadas para su gestión (**6.001**), el **48.98%** se encuentran solucionadas o resueltas.
- La DAR **Suroccidente** es la dependencia a la que más le fueron asignadas PQRSDT, lo cual se encuentra representado en un **21,55%** del total de las recibidas.
- Para el **segundo trimestre de 2025**, se trasladaron a otras entidades públicas un total de **32** solicitudes, correspondientes a Derechos de Petición.
- Durante el **segundo trimestre** de 2025, se recibieron un total de **500** 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 contaminación hídrica**, las cuales representan el **54,4%** del total de denuncias ambientales recibidas. De estas, se han atendido **165**, mientras que **335** están en proceso de atención.
- Durante el **segundo trimestre**, se prestó el servicio de orientación a la ciudadanía (**1.111**), destacándose el chat corporativo como el canal más utilizado de orientación, con un 85%.
- Del total de PQRSDT, el 0,24% corresponden a reclamaciones de la ciudadanía frente a los servicios que presta la CVC, las cuales fueron resueltas en un 64,71%.

Recomendaciones

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

- **Mantener los Puntos Móviles de Atención al Ciudadano (Puma)** en el área de jurisdicción de la Corporación, con el fin de garantizar la accesibilidad del ciudadano a orientaciones y tener canales cercanos para radicar las PQRSDT.
- **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.
- **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.
- **Garantizar a los ciudadanos respuestas oportunas y eficaces, en los plazos establecidos en la ley**, para las distintas modalidades de peticiones.
- **Todas las dependencias deben realizar un seguimiento continuo a las PQRS desde el Sistema de Gestión Documental**, propendiendo por el cumplimiento de estándares de contenido y oportunidad de respuestas, conforme a la normativa vigente.
- La Dirección de Gestión Ambiental debe hacer observancia sobre las cifras de **denuncias ambientales recibidas**, a fin de orientar la intervención ambiental integral, el seguimiento y control, a través de las DAR.

Nota aclaratoria

En aras de garantizar la trazabilidad de la gestión de los radicados que hacen parte de los informes de PQRSDT, es necesario reportar que durante el primer trimestre de 2025 se presentaron modificaciones en el Sistema de Gestión Documental Corporativo, con motivo de haberse efectuado reclasificaciones de algunos radicados que fueron registrados inicialmente con un tipo de trámite que no corresponde con el objeto de la solicitud. De los 6.531 radicados reportados, se reclasificaron nueve (9) como entrega de documentos, dos (2) de ellos estaban como trámites ambientales y siete (7) como derechos de petición. Adicionalmente, catorce (14) radicados registrados como entrega de documentos fueron reclasificados, así: doce (12) como trámites ambientales y dos (2) como derechos de petición.

Como resultado de estas actualizaciones, el número total de PQRSDT correspondientes al primer trimestre de 2025 asciende a 6.536.

Por otro lado, durante la vigencia 2024 y el primer trimestre del 2025, en los informes de PQRSDT se incluyó, dentro del numeral correspondiente a la atención de trámites ambientales, la variable denominada “Trámites ambientales finalizados con auto de declaratoria de desistimiento y archivo”.

En este sentido, se precisa que los trámites finalizados por desistimiento y archivo corresponden a trámites ambientales que culminaron sin resolución. A continuación, se presenta el detalle de los trámites finalizados sin resolución y los que cuentan con auto de desistimiento y archivo durante el periodo mencionado:

- **Primer trimestre 2024:** Se había reportado 1 trámite finalizado con auto de desistimiento y archivo. En este sentido, el total de trámites finalizados sin resolución, mediante oficio (tala de emergencia o solicitudes prioritarias), fue de 225. Por lo tanto, no se registraron trámites con auto de desistimiento y archivo.
- **Informe segundo trimestre 2024:** Se habían reportado 236 trámites finalizados con auto de desistimiento y archivo. En este sentido, los trámites finalizados sin resolución mediante oficio (tala de emergencia o solicitudes prioritarias) fueron 299. Por lo tanto, no se registraron trámites con auto de desistimiento y archivo.

Nota aclaratoria

Informe tercer trimestre 2024: Se habían reportado 189 trámites finalizados con auto de desistimiento y archivo. En este sentido, el total de trámites finalizados sin resolución, mediante oficio (tala de emergencia o solicitudes prioritarias), fue de 254. Por lo tanto, se registró 1 trámite con auto de desistimiento y archivo.

Informe cuarto trimestre 2024: Se habían reportado 179 trámites finalizados con auto de desistimiento y archivo. En este sentido, el total de trámites finalizados sin resolución, mediante oficio (tala de emergencia o solicitudes prioritarias), fue de 243. Por lo tanto, se registraron 7 trámites con auto de desistimiento tácito y archivo.

Informe primer trimestre 2025: Se habían reportado 310 trámites finalizados con auto de desistimiento y archivo. En este sentido, el total de trámites finalizados sin resolución mediante oficio (tala de emergencia o solicitudes prioritarias) fue de 405. Por lo tanto, se registraron 6 trámites con auto de desistimiento tácito y archivo.

Acorde con lo anterior, el ajuste arroja las siguientes cifras totales para el año 2024: 1426 tramites ambientales finalizados sin resolución; 8 con desistimiento tácito y archivo. Para el primer trimestre del año 2025, las cifras totales son: 405 tramites ambientales finalizados sin resolución; 6 con auto de desistimiento tácito y archivo.

Esta precisión en la clasificación de los trámites finalizados con auto de desistimiento y archivo tiene su origen en el sistema de gestión documental, el cual registró los trámites finalizados sin resolución como auto de archivo. Esta clasificación del sistema impidió diferenciar adecuadamente entre los trámites efectivamente finalizados por auto de archivo (sin resolución mediante oficio) y aquellos que contaban con una declaratoria de desistimiento, lo que hizo necesario corroborar manualmente esta información para aclarar en el presente informe.



Conoce nuestros canales de atención

*Escanea el
código QR*



#MásCercaDeLaGente