

Informe de Gestión de PQRSDT

Tercer 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 julio del 2025 y el 30 de septiembre 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 **tercer trimestre de 2025**, en materia de PQRSDT.*

Recepción de PQRSDT

PQRSDT recibidas en el trimestre

Durante el periodo comprendido desde el **1 de julio al 30 de septiembre de 2025** fueron recibidas en la Corporación un total de **6.940** solicitudes, distribuidas así: **4.691** derechos de petición, **1.299** trámites ambientales, **914** denuncias ambientales, **21** reclamos, **10** quejas, **5** sugerencias. Del total de derechos de petición radicados, **38** fueron trasladados a otras entidades por competencia. Cabe mencionar que dentro de la recepción de trámites, se registraron **47** 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 octubre 2025**.

Relación de PQRSDT recibidas en el trimestre

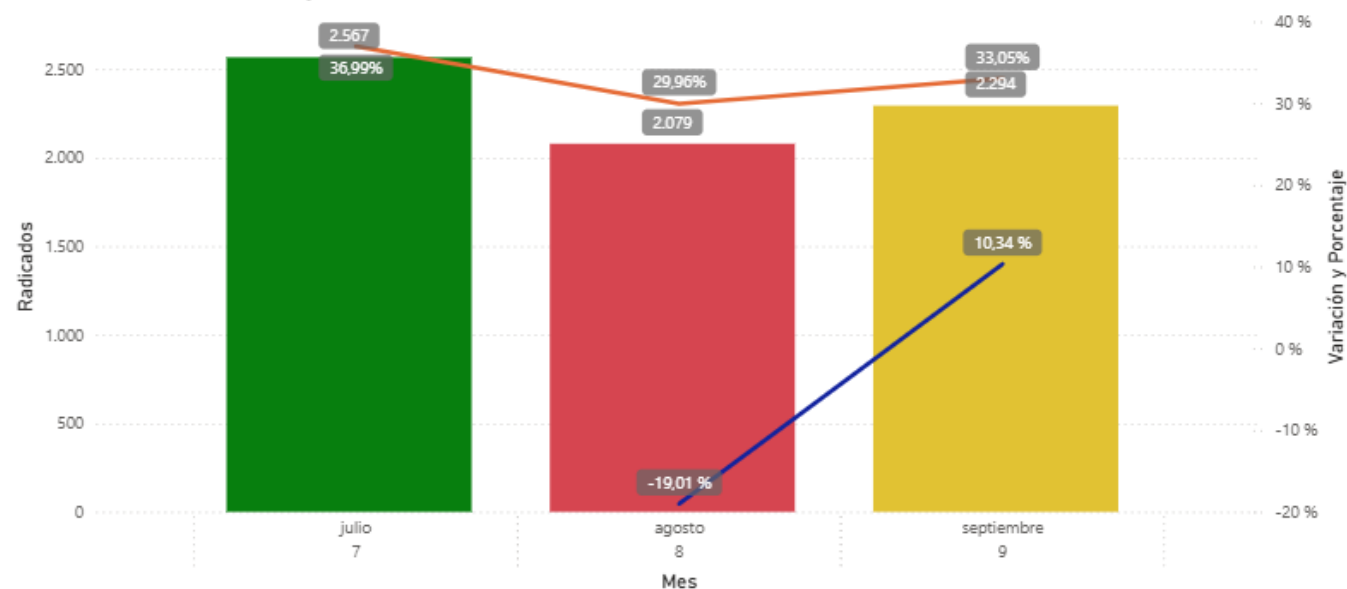


Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Recepción de PQRSDT

Recepción de PQRSDT por mes

● Radicados ● Variación ● Porcentaje



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

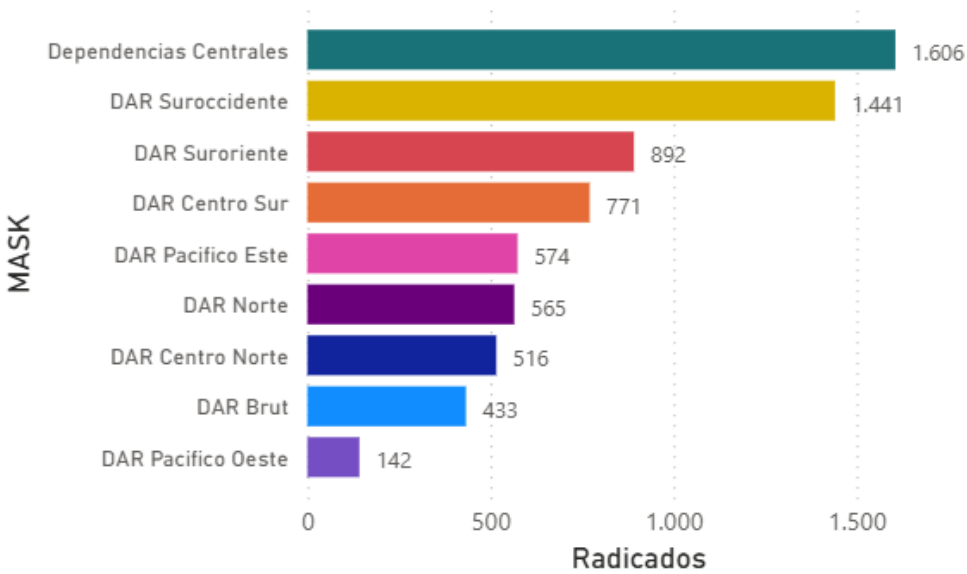
Comparativo mes a mes

Durante el **tercer trimestre** de 2025, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **julio**, en el que se recibieron **2.567** requerimientos, correspondientes al **36,99%** del total de peticiones. Durante **septiembre**, se recibieron **2.294**, equivalentes al **33,05%**. Finalmente, **agosto** sumó **2.079** peticiones radicadas (**29.96%**).

Recepción de PQRSDT

Asignación de PQRSDT a dependencias

PQRSDT por dirección ambiental



El **23,14%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de dependencias centrales, **durante el tercer trimestre de 2025.**

El **20,76%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente.** El **56,1%** restante fue asignado a las demás dependencias.

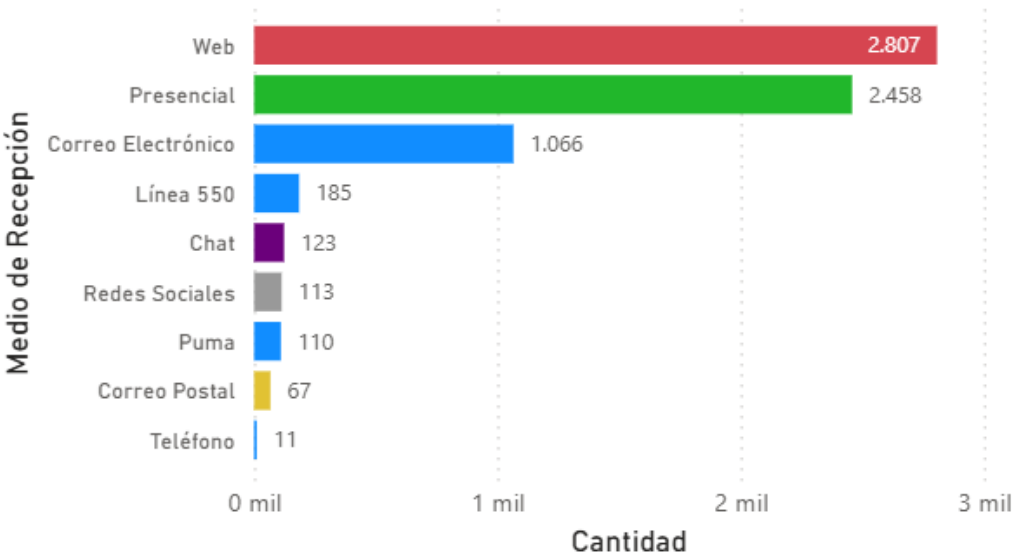
Dependencias	Cantidad	%
Dependencias Centrales	1.606	23,14%
DAR Suroccidente	1.441	20,76%
DAR Suroriente	892	12,85%
DAR Centro Sur	771	11,11%
DAR Pacifico Este	574	8,27%
DAR Norte	565	8,14%
DAR Centro Norte	516	7,44%
DAR Brut	433	6,24%
DAR Pacifico Oeste	142	2,05%
Total	6.940	100,00%

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 **40,45% (2.807)** 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 0,16% (11)**.

PQRSDT por Medio de Recepción



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de recepción de PQRSDT

Canal	Cantidad	%
Web	2.807	40,45%
Presencial	2.458	35,42%
Correo Electrónico	1.066	15,36%
Línea 550	185	2,67%
Chat	123	1,77%
Redes Sociales	113	1,63%
Puma	110	1,59%
Correo Postal	67	0,97%
Teléfono	11	0,16%
Total	6.940	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 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 trámites ambientales.

Medio Recepción	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
Web	613	1.780	6	20	5	383	2.807
Presencial	81	1.567	4	1		805	2.458
Correo Electrónico	73	925				68	1.066
Línea 550	82	102				1	185
Chat	11	111				1	123
Redes Sociales	21	92					113
Puma	25	81				4	110
Correo Postal	4	30				33	67
Teléfono	4	3				4	11
Total	914	4.691	10	21	5	1.299	6.940

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025, se identificaron 48 solicitudes anuladas por presentar inconsistencias relacionadas con duplicidad o errores en el registro. Estas anulaciones se clasifican según el tipo de trámite, de la siguiente manera:

- **Derechos de petición:** 25 solicitudes (52,08%), principalmente relacionadas con peticiones de interés particular (14), entre autoridades (6), de consulta (3) y de interés general (2).
- **Trámites ambientales:** 16 solicitudes (33,33%), que incluyen vías carreteables (5), concesiones de aguas superficiales (3), tala de emergencia y solicitudes prioritarias (3), ocupación de cauce y obras hidráulicas (2), aprovechamiento de guaduales o bambusales naturales (1), aprovechamiento forestal doméstico (1) y permiso de vertimientos (1).
- **Denuncias ambientales:** 4 solicitudes (8,33%), relacionadas con contaminación atmosférica (3) y afectación del recurso hídrico (1).
- **Otros trámites:** 3 solicitudes (6,26%) de naturaleza miscelánea.

En consecuencia, luego de descontar las anulaciones, el número total de radicados habilitados para ser gestionados en el trimestre es de **6.893**.

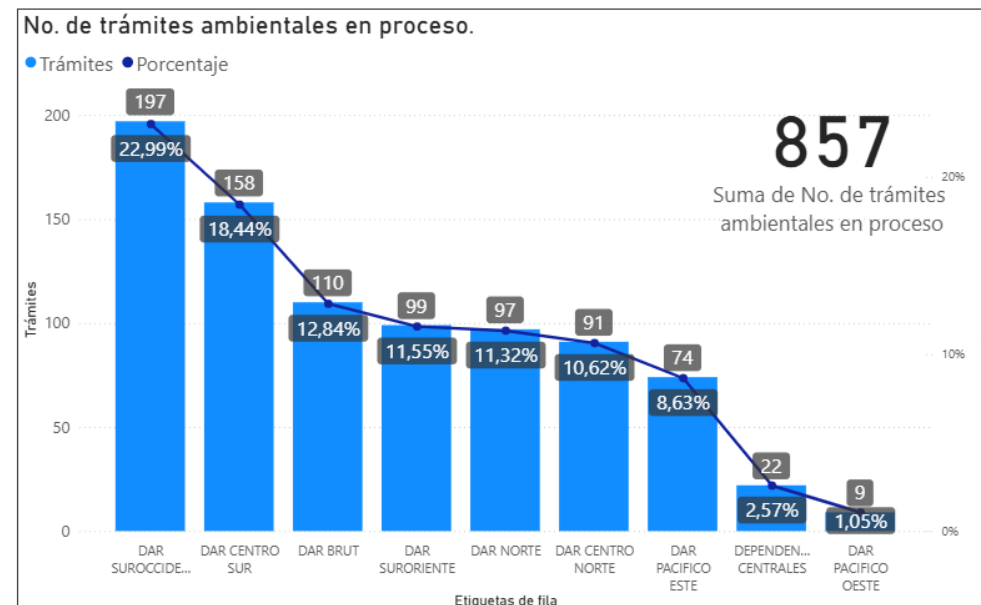
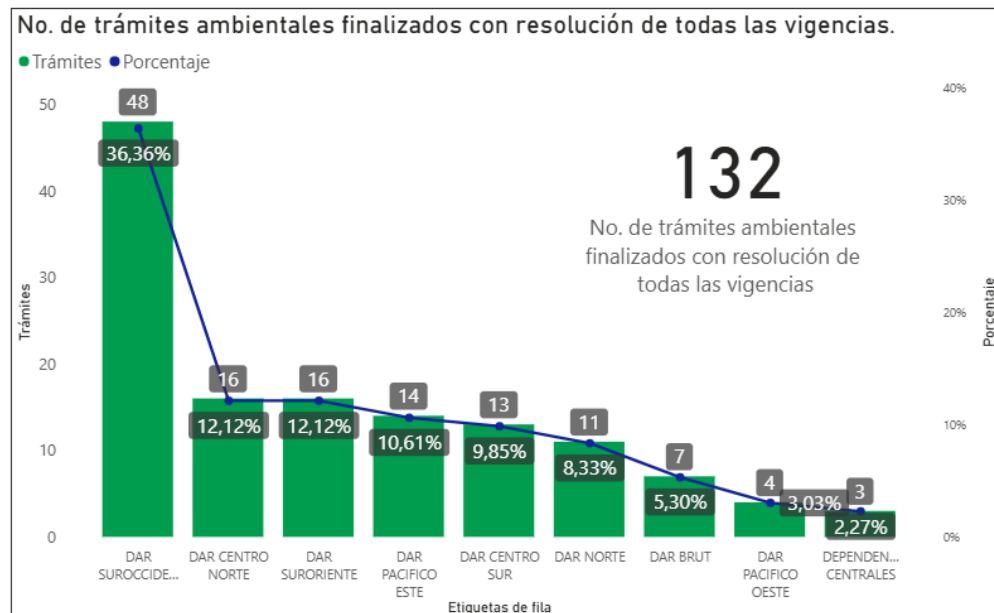
Radicados anulados

TERMINOS	Cantidad	%
Anulados	48	100,00%
Derecho de Petición	25	52,08%
DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS PARTICULAR	14	29,17%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	6	12,50%
DERECHO DE PETICION, DE CONSULTA	3	6,25%
DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS GENERAL	2	4,17%
Trámites Ambientales	16	33,33%
VIAS CARRETEABLES Y EXPLANACIONES	5	10,42%
CONCESION DE AGUAS SUPERFICIALES	3	6,25%
TALA DE EMERGENCIA, y SOLICITUDES PRIORITARIAS	3	6,25%
OCUPACION DE CAUCE Y OBRAS HIDRAULICAS	2	4,17%
APROVECHAMIENTO DE GUADUALES O BAMBUSALES NATURALES	1	2,08%
APROVECHAMIENTO FORESTAL DOMESTICO	1	2,08%
PERMISO DE VERTIMIENTOS	1	2,08%
Denuncias Ambientales	4	8,33%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	3	6,25%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	1	2,08%
Orientaciones	1	2,08%
ORIENTACIÓN	1	2,08%
Quejas	1	2,08%
QUEJA	1	2,08%
Reclamos	1	2,08%
RECLAMO O ACLARACION POR COBRO DE TASA DE USO DE AGUA	1	2,08%
Total	48	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

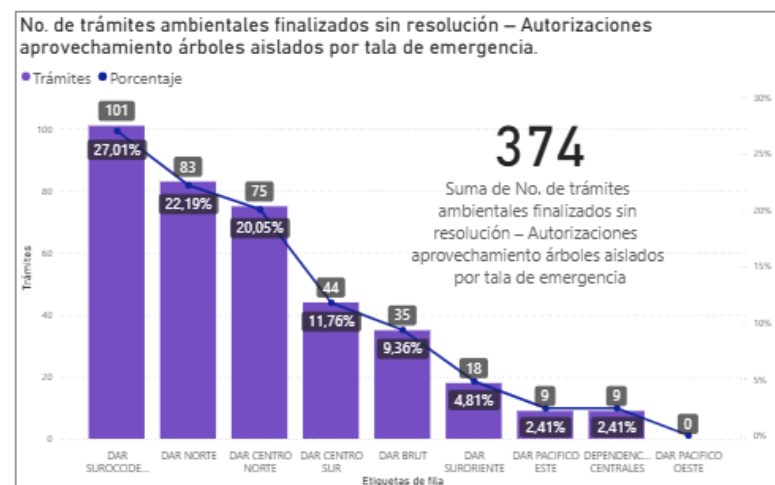
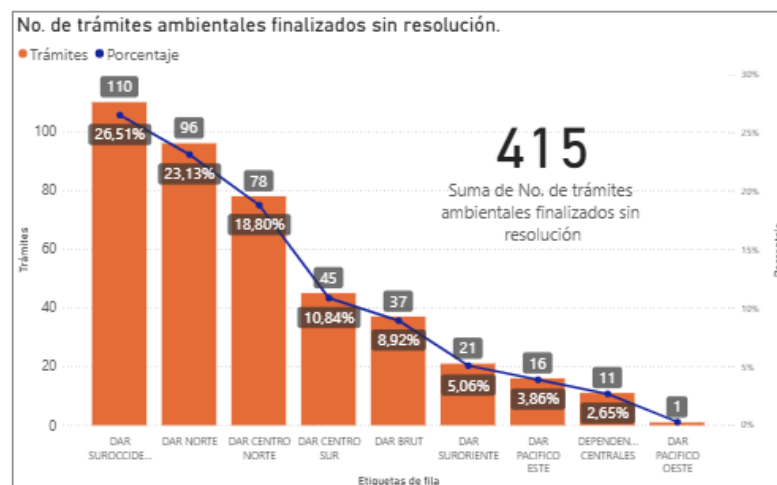
Durante el tercer trimestre de 2025, se concluyeron **132 trámites ambientales** con resolución, de los cuales **11 corresponden a la vigencia 2025 y 121 a vigencias anteriores**. Las Direcciones Ambientales Regionales **Centro Norte, Suroriente y Suroccidente** concentraron el mayor volumen, con **80 trámites finalizados** (60,61% del total). Adicionalmente, se registraron **857 trámites ambientales en proceso**, siendo la **Dirección Regional Suroccidente** la que concentra la mayor cantidad de solicitudes pendientes (197, equivalente al 22,99%).

Gestión de PQRSDT

Atención de trámites ambientales

Durante el tercer trimestre de 2025, se registraron **415 trámites ambientales finalizados sin resolución**, siendo la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** la que concentró la mayor proporción de casos (26,51%). Dentro de este grupo, **4 trámites se resolvieron mediante desistimiento y archivo**.

Por otra parte, en relación con **autorizaciones de aprovechamiento de árboles aislados por tala de emergencia y solicitudes prioritarias**, se resolvieron **374 solicitudes**, de las cuales la **DAR Suroccidente** atendió la mayor parte (101 casos, equivalentes al 24,34%).



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT

PQRSDT por términos de atención

De las solicitudes habilitadas para ser gestionadas (**6.893**), la medición de términos de respuesta arrojó:

- El **28.99%** (**1.998**) han sido finalizadas dentro del tiempo estipulado.
- El **23,65%** (**1.630**) fueron finalizadas fuera del tiempo.
- El **23,97%** (**1.652**) se encuentran pendientes vencidas.
- El **23,40%** (**1.613**) de las solicitudes se encuentran pendientes de resolver y no se encuentran vencidas.



TERMINOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
⊕ Finalizado Dentro Tiempo	1.998	28,99%
⊕ Pendiente Vencida	1.652	23,97%
⊕ Finalizado Fuera Tiempo	1.630	23,65%
⊕ Pendiente No Vencida	1.396	20,25%
⊕ Próxima a Vencer	217	3,15%
Total	6.893	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT

Estado de las PQRSDT

Del total de 6.893 PQRSDT habilitadas para gestionar, el 52,63% han sido resueltas o solucionadas. En particular, los derechos de petición representan 4.666 casos (67,69%), de los cuales 2.807 (40,72%) fueron solucionados. Dentro de estos, se identificaron 4 peticiones de acceso a la información pública, entre ellas los radicados 963272025, 890072025, 924822025 y 916912025, que obtuvieron respuesta en un plazo de 1 día. Todas fueron atendidas directamente por la CVC, sin necesidad de traslado a otras entidades ni negación de acceso.

De esta manera, la entidad cumple con la obligación establecida 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 de 2015.

ESTADO PQRS DT	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	1.859	26,97%	2.807	40,72%	4.666	67,69%
Trámites Ambientales	857	12,43%	426	6,18%	1.283	18,61%
Denuncias Ambientales	526	7,63%	384	5,57%	910	13,20%
Reclamos	14	0,20%	6	0,09%	20	0,29%
Quejas	6	0,09%	3	0,04%	9	0,13%
Sugerencias	3	0,04%	2	0,03%	5	0,07%
Total	3.265	47,37%	3.628	52,63%	6.893	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Denuncias Ambientales

Durante el tercer trimestre, se recibieron **910** denuncias ambientales (13,20% del total de solicitudes recibidas en la Corporación). En este periodo, la denuncia ambiental por **contaminación atmosférica** fue la más recibida y representa el **38,13%** del total, seguida de la denuncia por **afectación al recurso bosque**, con un **19,67%**.

Estado	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
Denuncias Ambientales	PQRS DT	%	PQRS DT	%	PQRS DT	%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	186	20,44%	161	17,69%	347	38,13%
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	114	12,53%	65	7,14%	179	19,67%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	96	10,55%	68	7,47%	164	18,02%
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	50	5,49%	28	3,08%	78	8,57%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	33	3,63%	26	2,86%	59	6,48%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	31	3,41%	25	2,75%	56	6,15%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	9	0,99%	6	0,66%	15	1,65%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	7	0,77%	5	0,55%	12	1,32%
Total	526	57,80%	384	42,20%	910	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Reclamaciones

Durante el tercer trimestre de 2025, se registraron **20 reclamos**, equivalentes al **0,29%** de las 6.893 PQRSDT recibidas en el periodo.

Estos reclamos se concentraron en dos tipos de asuntos:

- **Reclamo o aclaración por cobro de tasa de uso de agua:** se reportaron 15 casos (71,43%), de los cuales 11 están en proceso (52,38%), 3 fueron solucionados (14,29%) y 1 fue anulado (4,76%).
- **Reclamo por prestación indebida de un servicio o falta de atención por parte de la CVC:** se presentaron 6 casos (28,57%), con 3 en proceso (14,29%) y 3 solucionados (14,29%).

ESTADO CORTE	ANULADA		EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
PQRSDT	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
☐ Reclamos	1	4,76%	14	66,67%	6	28,57%	21	100,00%
RECLAMO O ACLARACION POR COBRO DE TASA DE USO DE AGUA	1	4,76%	11	52,38%	3	14,29%	15	71,43%
RECLAMO POR PRESTACION INDEBIDA DE UN SERVICIO O FALTA DE ATENCIÓN DE LA CVC			3	14,29%	3	14,29%	6	28,57%
Total	1	4,76%	14	66,67%	6	28,57%	21	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 julio al 30 de septiembre de 2025**, se registraron **1.170 orientaciones**, de las cuales el **81,62%** se atendieron por el chat de la página web, **13,5%** por las redes sociales corporativas, **2,65%** por la línea telefónica **#550** y **2,22%** por los Puntos Móvil de Atención al Ciudadano (Puma).



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Conclusiones

- Durante el **tercer trimestre de 2025**, el canal de atención más empleado por los ciudadanos para la radicación de PQRSDT fue la web, representando el **40,45%** del total de los recibidos. Además, el mes con mayor número de solicitudes presentadas fue **julio (36.99% del total)**.
- Durante el **tercer trimestre de 2025**, del total de PQRSDT habilitadas para su gestión (**6.893**), el **52.63%** 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 **20,76%** del total de las recibidas.
- Para el **tercer trimestre de 2025**, se trasladaron a otras entidades públicas un total de **38** solicitudes, correspondientes a derechos de petición.
- Durante el **tercer trimestre** de 2025, se recibieron un total de **910** 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 atmosférica y afectación al recurso bosque**, las cuales representan el **57.8%** del total de denuncias ambientales recibidas. De estas, se han atendido **384**, mientras que **526** están en proceso de atención.
- Durante el **tercer trimestre**, se prestó el servicio de orientación a la ciudadanía (**1.170**), destacándose el chat corporativo como el canal más utilizado de orientación, con un 81.62%.
- Del total de PQRSDT, el 0,29% corresponden a reclamaciones de la ciudadanía frente a los servicios que presta la CVC, las cuales fueron resueltas en un 66,67%.

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:

- Realizar un continuo monitoreo desde el Sistema de Gestión Documental a los derechos de petición y de acceso a la información pública, teniendo en cuenta estándares de contenido y oportunidad de las respuestas, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Continuar con el respectivo seguimiento, tanto a las Direcciones Ambientales Regionales como a las dependencias que integran administrativamente a la CVC, a través del Sistema de Gestión Documental - Aplicativo ARQ Business Suite, con miras a verificar que la gestión en la atención de las PQRSĐT se cumpla dentro de los términos legales para cada tipo de petición o trámite ambiental.
- Incitar a los usuarios internos de la Corporación para que atiendan oportunamente los radicados pendientes no vencidos y gestionar, con la prioridad que amerita, los radicados vencidos.
- Incentivar a los usuarios internos sobre el manejo adecuado del Aplicativo de Gestión Documental ARQ Business Suite, con el objeto de que las actuaciones surtidas se encuentren registradas debidamente y garanticen la trazabilidad y el monitoreo.
- 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.



Conoce nuestros canales de atención

**Escanea el
código QR**



#MásCercaDeLaGente