



Informe de Gestión de PQRSDT

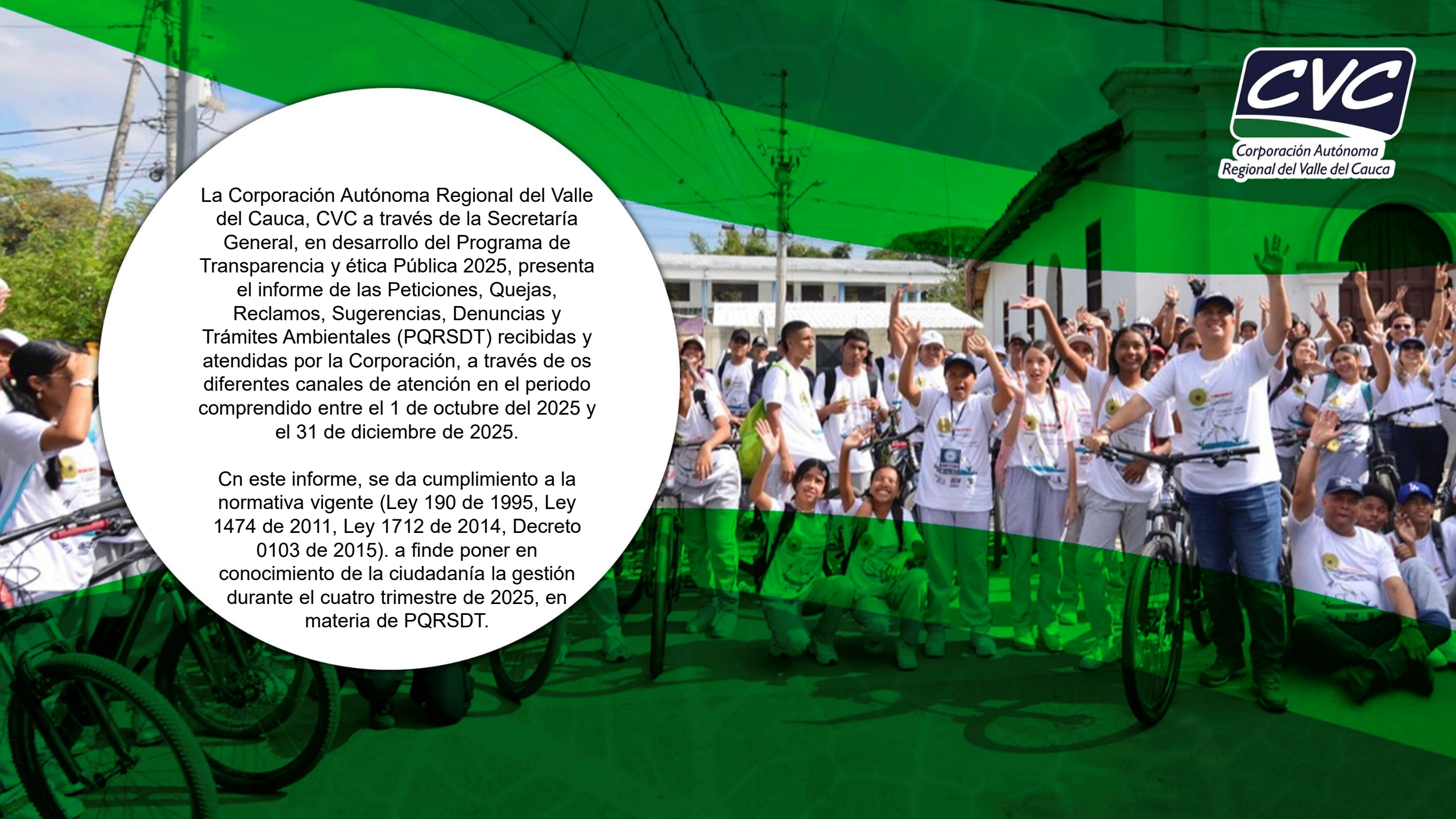
Cuarto Trimestre de 2025



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

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 os diferentes canales de atención en el periodo comprendido entre el 1 de octubre del 2025 y el 31 de diciembre de 2025.

Cn 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 finde poner en conocimiento de la ciudadanía la gestión durante el cuatro trimestre de 2025, en materia de PQRSDT.



Recepción de PQRSDT



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

PQRSDT recibidas en el trimestre

Durante el periodo comprendido desde el **1 de octubre de 2025 al 31 de diciembre de 2025**, fueron recibidas en la Corporación un total de **5.302** solicitudes, distribuidas así: **3.605** derechos de petición, **1.063** trámites ambientales, **589** denuncias ambientales, **31** reclamos, **7** quejas y **4** sugerencias.

Del total de derechos de petición radicados, **36** fueron trasladados a otras entidades por competencia. Cabe mencionar que, dentro de la recepción de trámites, se registraron **35** radicados que presentaron inconsistencias por duplicidad o errores en su registro.

El presente informe tiene como fuente de información el **sistema de gestión documental ARQ Utilities Business Suite**, generado el **1 de enero de 2026**.

Relación de PQRSDT recibidas en el trimestre



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

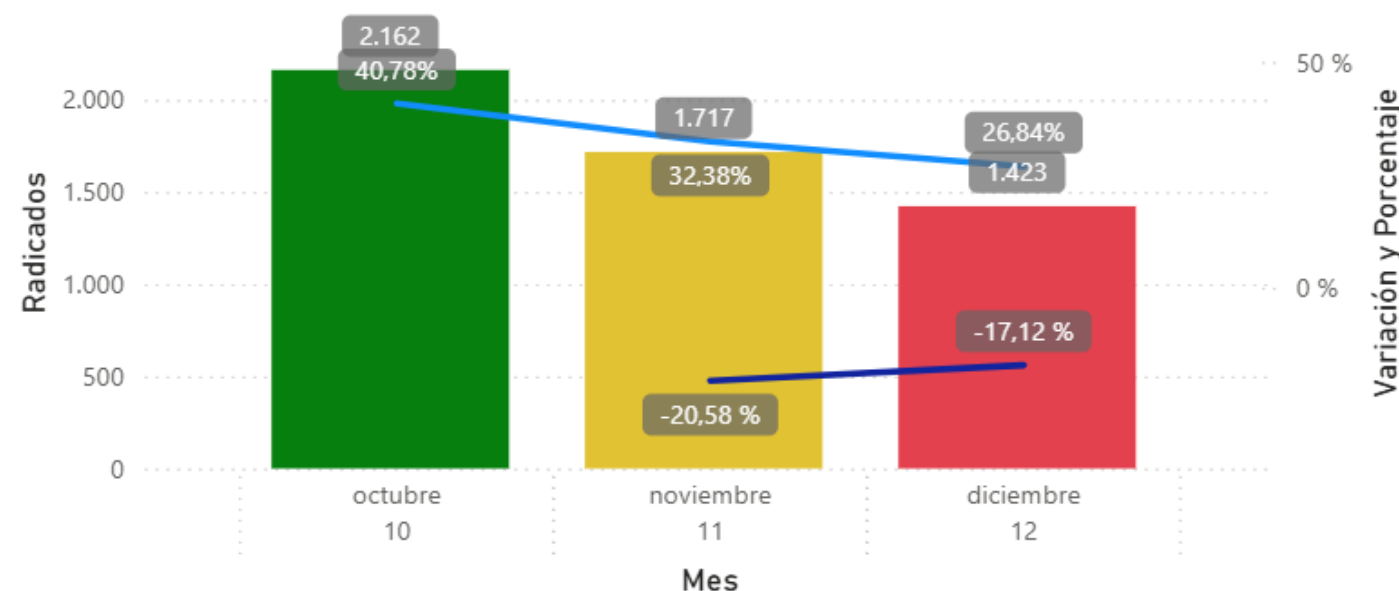
Recepción de PQRSDT



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Recepción de PQRSDT por mes

● Radicados ● Variación ● Porcentaje



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Comparativo mes a mes

Durante el **cuarto trimestre** de 2025, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **octubre**, en el que se recibieron **2.162** requerimientos, correspondientes al **40,78%** del total de peticiones. Durante **noviembre**, se recibieron **1.717**, equivalentes al **32,38%** y, finalmente, **diciembre** sumó **1.423** peticiones radicadas (**26.84%**).

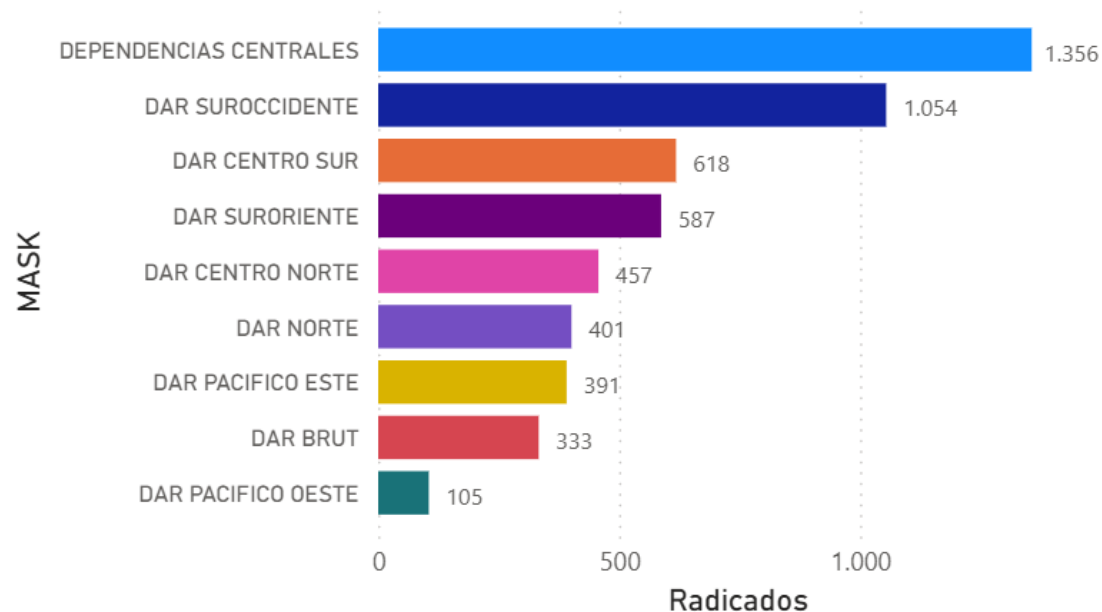
Recepción de PQRSDT



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Asignación de PQRSDT a dependencias

PQRSDT por dirección ambiental



El **25,58%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de dependencias centrales **durante el cuarto trimestre de 2025**.

El **19.88%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas a la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente**. El **54,54%** restante fue asignado a las demás dependencias.

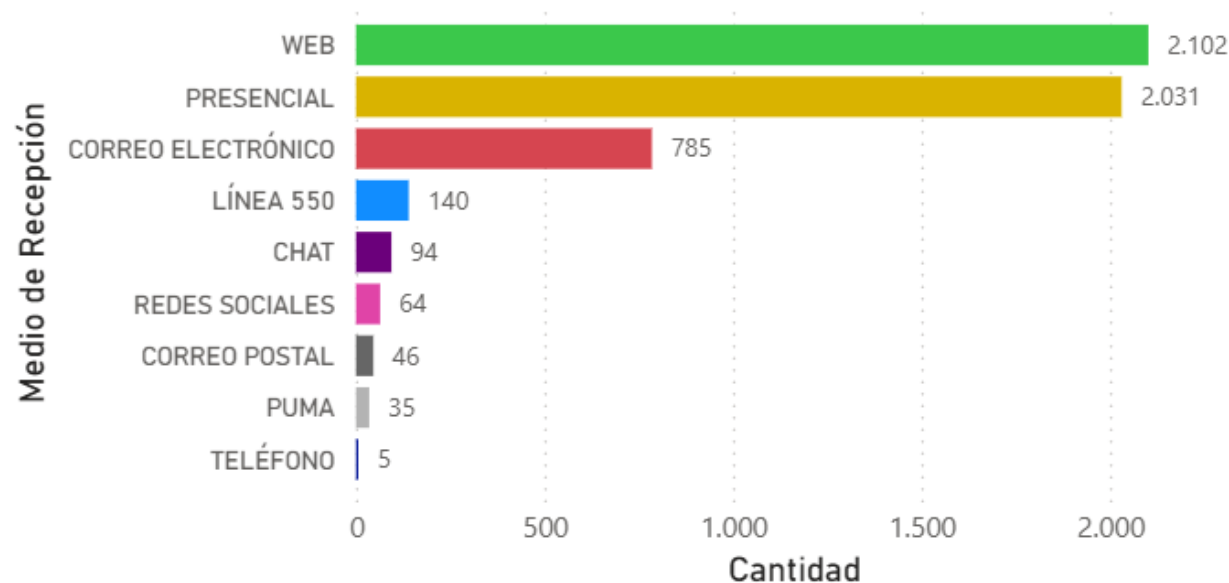
Dependencias	Cantidad	%
DEPENDENCIAS CENTRALES	1.356	25,58%
DAR SUROCCIDENTE	1.054	19,88%
DAR CENTRO SUR	618	11,66%
DAR SURORIENTE	587	11,07%
DAR CENTRO NORTE	457	8,62%
DAR NORTE	401	7,56%
DAR PACIFICO ESTE	391	7,37%
DAR BRUT	333	6,28%
DAR PACIFICO OESTE	105	1,98%
Total	5.302	100,00%

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 **39,65% (2.102)** de las solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre del año. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos fue el telefónico, referente a las líneas 602 6206600 – 602 3310100, con **un 0,09% (5)**.

PQRSDT por Medio de Recepción



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de recepción de PQRSDT

Canal	Cantidad	%
WEB	2.102	39,65%
PRESENCIAL	2.031	38,31%
CORREO ELECTRÓNICO	785	14,81%
LÍNEA 550	140	2,64%
CHAT	94	1,77%
REDES SOCIALES	64	1,21%
CORREO POSTAL	46	0,87%
PUMA	35	0,66%
TELÉFONO	5	0,09%
Total	5.302	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de recepción

En la siguiente tabla se presenta el comportamiento de la recepción de las **PQRS**, según los canales habilitados por la Corporación para tal fin.

Como se observa, el **canal web** fue el medio de recepción más utilizado en el trimestre, concentrando el mayor número de registros, especialmente para la **presentación de derechos de petición** (1.351), **denuncias ambientales** (375), **reclamos** (28) y **trámites ambientales** (341), lo que evidencia una alta preferencia por los canales digitales para la radicación de solicitudes.

Por su parte, el **canal presencial** se destacó como el **segundo medio más utilizado**, siendo especialmente relevante para la recepción de **derechos de petición** (1.289) y **trámites ambientales** (659), lo cual sugiere que este canal continúa siendo fundamental para aquellos usuarios que requieren acompañamiento directo o prefieren la atención física para la gestión de sus solicitudes.

Otros medios como **correo electrónico**, **línea 550**, **chat**, **redes sociales**, **correo postal**, **PUMA** y **teléfono** presentaron una participación menor en el total de solicitudes recibidas, siendo utilizados principalmente como canales complementarios para la radicación de PQRS.

Comportamiento de la radicación de PQRS por medio de recepción

Medio Recepción	DENUNCIAS AMBIENTALES	DERECHO DE PETICIÓN	ELOGIOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TRÁMITES AMBIENTALES	Total
WEB	375	1.351	1	2	28	4	341	2.102
PRESENCIAL	77	1.289	2	2	2		659	2.031
CORREO ELECTRÓNICO	63	672		2	1		47	785
LÍNEA 550	44	95					1	140
CHAT	8	86						94
REDES SOCIALES	6	58						64
CORREO POSTAL	4	27					15	46
PUMA	10	24		1				35
TELÉFONO	2	3						5
Total	589	3.605	3	7	31	4	1.063	5.302

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Durante el periodo comprendido entre el **1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025**, se identificaron 35 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:

- **Trámites ambientales:** 20 solicitudes (**57,14%**), correspondientes a ocupación de cauce y obras hidráulicas (7), concesiones de aguas superficiales (5), concesiones de aguas subterráneas (3), aprovechamiento forestal doméstico (2), tala de emergencia y solicitudes prioritarias (2), y aprovechamiento forestal único (1).
- **Derechos de petición:** 12 solicitudes (**34,29%**), principalmente relacionadas con derechos de petición de interés particular (6), peticiones entre autoridades (4) y solicitudes de entes de control (2).
- **Denuncias ambientales:** 3 solicitudes (**8,57%**), asociadas a infracciones contra el recurso agua (1), el recurso aire (1) y el recurso bosque (1).

En consecuencia, luego de descontar las anulaciones, el número total de radicados habilitados para ser gestionados en el trimestre fue de **5.267**.

Radicados anulados

TERMINOS	Cantidad	%
ANULADOS	35	100,00%
TRÁMITES AMBIENTALES	20	57,14%
OCUPACIÓN DE CAUCE Y OBRAS HIDRÁULICAS	7	20,00%
CONCESIÓN DE AGUAS SUBTERRÁNEAS	5	14,29%
CONCESIÓN DE AGUAS SUPERFICIALES	3	8,57%
APROVECHAMIENTO FORESTAL DOMÉSTICO	2	5,71%
TALA DE EMERGENCIA Y SOLICITUDES PRIORITARIAS	2	5,71%
APROVECHAMIENTO FORESTAL ÚNICO	1	2,86%
DERECHO DE PETICIÓN	12	34,29%
DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS PARTICULAR	6	17,14%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	4	11,43%
ENTES DE CONTROL	2	5,71%
DENUNCIAS AMBIENTALES	3	8,57%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	1	2,86%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AIRE	1	2,86%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	1	2,86%
Total	35	100,00%

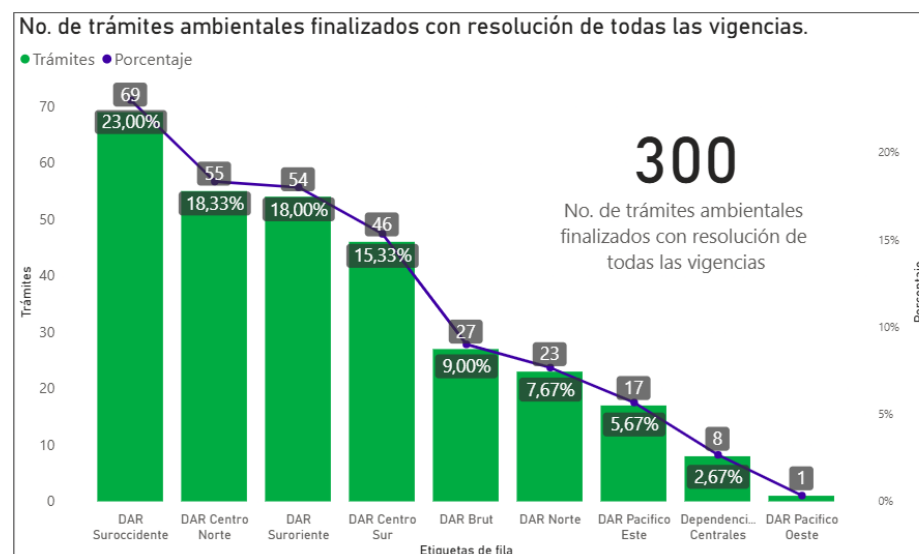
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT

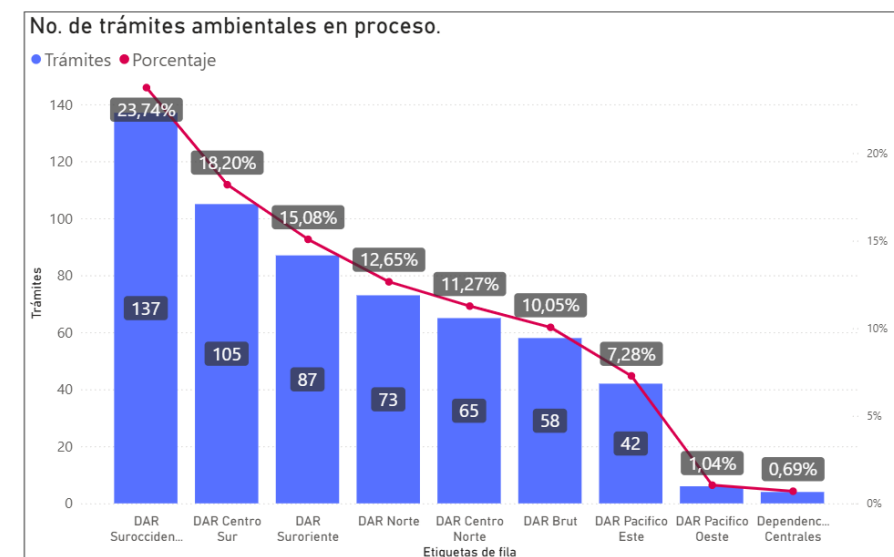


Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Gestión de Trámites Ambientales asociados al Proceso de Atención al Ciudadano



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

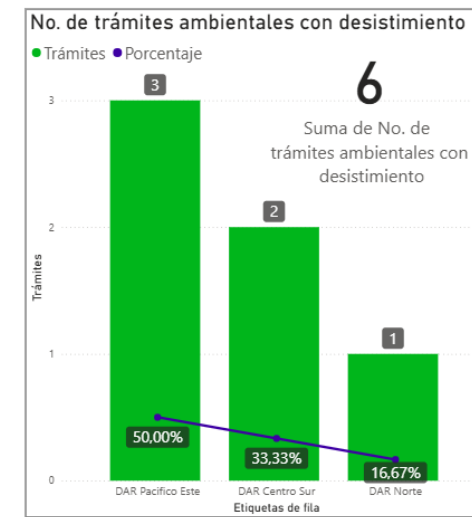
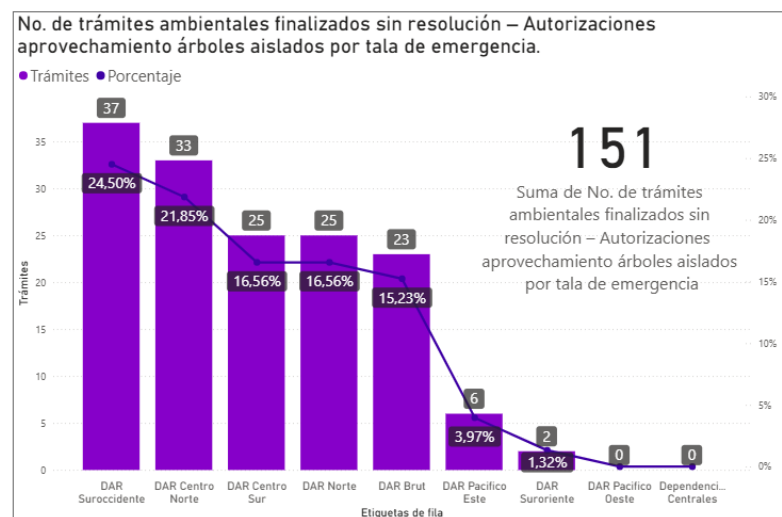
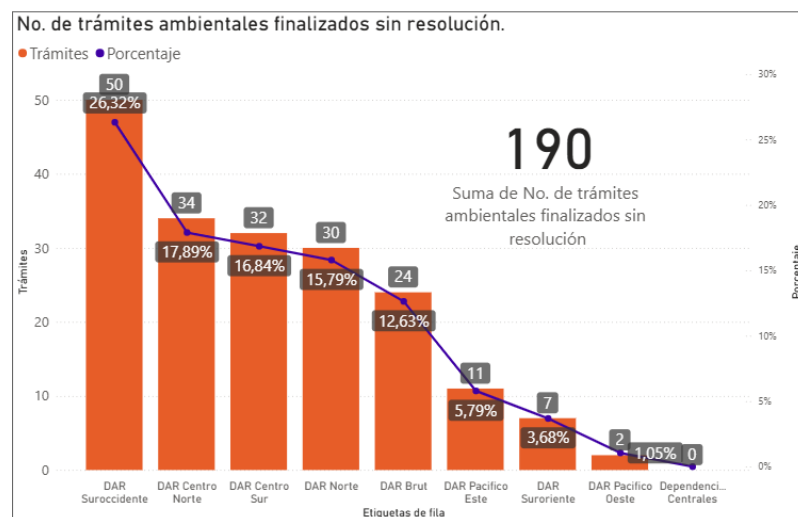
Durante el **cuarto trimestre de 2025**, se concluyeron **300 trámites ambientales** con resolución, correspondientes a **todas las vigencias**. Las Direcciones Ambientales Regionales **Suroccidente, Centro Norte y Suroriente** concentraron el mayor volumen de trámites finalizados, con **178 trámites**, equivalentes al **59.33% del total**.

Adicionalmente, se registraron **577 trámites ambientales en proceso**, siendo la Dirección Regional **Suroccidente** la que concentra la mayor cantidad de solicitudes pendientes, con **137 trámites**, lo que representa aproximadamente el **23.74%** del total en proceso.

Atención de trámites ambientales

Durante el **cuarto trimestre de 2025**, se registraron **190 trámites ambientales finalizados sin resolución**, siendo la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente** la que concentró la mayor proporción de casos (**26,32%**). Dentro de este grupo, **6 trámites** se resolvieron mediante **auto que declara el desistimiento y archivo**.

Por otra parte, en relación con **autorizaciones de aprovechamiento de árboles aislados por tala de emergencia y solicitudes prioritarias**, se resolvieron **151 solicitudes**, de las cuales la **Dirección Regional Suroccidente** atendió la mayor parte (**37 casos, equivalentes al 24,50%**).



PQRSDT por términos de atención

De las solicitudes habilitadas para ser gestionadas (**5.267**), la medición de términos de respuesta arrojó:

- El **9,85% (519)** han sido finalizadas dentro del tiempo estipulado.
- El **35,69% (1.880)** fueron finalizadas fuera del tiempo.
- El **30,09% (1.585)** se encuentran pendientes vencidas.
- El **23,79% (1.253)** de las solicitudes se encuentran pendientes de resolver y no se encuentran vencidas.
- El **0,57% (30)** se encuentran próximas a vencer.



TERMINOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
+ FINALIZADO FUERA TIEMPO	1.880	35,69%
+ PENDIENTE VENCIDA	1.585	30,09%
+ PENDIENTE NO VENCIDA	1.253	23,79%
+ FINALIZADO DENTRO TIEMPO	519	9,85%
+ PRÓXIMA A VENCER	30	0,57%
Total	5.267	100,00%

Gestión de PQRSDT



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

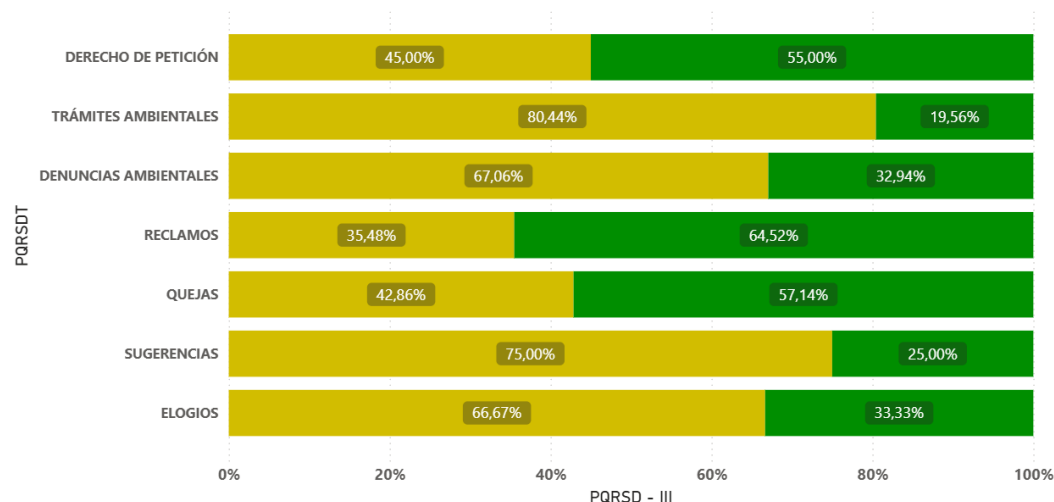
Estado de las PQRSDT

Del total de **5.267** PQRSDT habilitadas para gestionar, el **45,55%** han sido resueltas o solucionadas. En particular, los derechos de petición representan **3.593** casos (**68,22%**), de los cuales **1.976** (**37,52%**) fueron solucionados. Dentro de estos, se identificaron desde el aplicativo de gestión documental 7 peticiones de acceso a la información pública, contenidas en los radicados **1021812025**, **1138622025**, **1154112025**, **1260722025**, **1236682025**, **1256982025** y **1257022025**, que obtuvieron respuesta en un plazo de 1 día. Todas fueron atendidas directamente por la CVC, sin necesidad de dar traslado a otras entidades, ni les fue negado el acceso a la información.

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.

Cantidad de PQRSDT por 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	1.617	30,70%	1.976	37,52%	3.593	68,22%
TRÁMITES AMBIENTALES	839	15,93%	204	3,87%	1.043	19,80%
DENUNCIAS AMBIENTALES	393	7,46%	193	3,66%	586	11,13%
RECLAMOS	11	0,21%	20	0,38%	31	0,59%
QUEJAS	3	0,06%	4	0,08%	7	0,13%
SUGERENCIAS	3	0,06%	1	0,02%	4	0,08%
ELOGIOS	2	0,04%	1	0,02%	3	0,06%
Total	2.868	54,45%	2.399	45,55%	5.267	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Denuncia Ambientales

Durante el cuarto trimestre, se recibieron **586** denuncias ambientales (**11,13%**) del total de solicitudes recibidas en la Corporación. En este periodo, la denuncia ambiental por **contaminación contra el recurso agua** fue la más recibida y representa el **24,91%** del total, seguida de la denuncia por infracción **contra el recurso aire**, con un **22,53%**.

Estado	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
Denuncias Ambientales	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	112	19,11%	34	5,80%	146	24,91%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AIRE	73	12,46%	59	10,07%	132	22,53%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	103	17,58%	29	4,95%	132	22,53%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO SUELO	33	5,63%	25	4,27%	58	9,90%
DENUNCIA POR INFRACCIONES POR RUIDO	28	4,78%	13	2,22%	41	7,00%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	18	3,07%	16	2,73%	34	5,80%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	15	2,56%	7	1,19%	22	3,75%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	11	1,88%	10	1,71%	21	3,58%
Total	393	67,06%	193	32,94%	586	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Reclamaciones



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Durante el **cuarto trimestre** de **2025**, se registraron **31 reclamos**, equivalentes al **0.58%** de las **5.267** 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 24 casos (77,42%), de los cuales 8 están en proceso (25,81%) y 16 fueron solucionados (51,61%)
- **Reclamo por prestación indebida de un servicio o falta de atención por parte de la CVC:**
Se presentaron 4 casos (12,90%), con 2 en proceso (6,45%) y 2 solucionados (6,45%).
- **Reclamo o aclaración por cobro de tasa retributiva:**
Se presentaron 3 casos (9,68%), con 1 en proceso (3,23%) y 2 solucionados (6,45%).

ESTADO CORTE PQRSDT	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
RECLAMOS	11	35,48%	20	64,52%	31	100,00%
RECLAMO O ACLARACION POR COBRO DE TASA DE USO DE AGUA	8	25,81%	16	51,61%	24	77,42%
RECLAMO POR PRESTACION INDEBIDA DE UN SERVICIO O FALTA DE ATENCION DE LA CVC	2	6,45%	2	6,45%	4	12,90%
RECLAMO O ACLARACION POR COBRO DE TASA RETRIBUTIVA	1	3,23%	2	6,45%	3	9,68%
Total	11	35,48%	20	64,52%	31	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 octubre al 31 de diciembre de 2025**, se registraron **847 orientaciones**, de las cuales el **80,99%** se atendieron por el chat de la página web, **13,93%** por las redes sociales corporativas, **4,13%** por la línea telefónica **#550** y **0,24%** por los Puntos Móvil de Atención al Ciudadano (Puma).



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Conclusiones



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

- Durante el **cuarto trimestre**, el canal de atención más empleado por los ciudadanos para la radicación de **PQRS**DT fue la **web**, representando el **39,65%** frente al total de los recibidos. Además, el mes con mayor número de solicitudes presentadas fue **octubre (40,78% del total)**.
- Durante el **cuarto trimestre** del año **2025**, del total de **PQRS**DT habilitadas para su gestión (**5.267**), el **45,55%** se encuentran solucionadas o resueltas, sin embargo, existe un porcentaje significativo de respuestas dadas por fuera del tiempo (**35,69%**).
- La **DAR Suroccidente** es la dependencia a la que más le fueron asignadas PQRSDT, lo cual se encuentra representado en un **19,88%** del total de las recibidas.
- Para el **cuarto trimestre de 2025**, se trasladaron a otras entidades públicas un total de **36** solicitudes, correspondientes a derechos de petición.
- Durante el **cuarto trimestre** de 2025, se recibieron un total de 586 denuncias por afectación a los recursos naturales, a través de los distintos canales de atención al ciudadano. Entre las situaciones más denunciadas, se encuentra la **infracción contra el recurso agua y el recurso aire**, las cuales representan el **47,44%** del total de denuncias ambientales recibidas. De estas, se han atendido **193**, mientras que **393 se reportan en proceso de atención al 31 de diciembre de 2025**.
- Durante el **cuarto trimestre**, se prestó el servicio de orientación a la ciudadanía (**847**), destacándose el chat corporativo como el canal más utilizado de orientación, con un **80,99%**.
- Del total de PQRSDT, el 0,58% corresponden a reclamaciones de la ciudadanía frente a los servicios que presta la CVC, las cuales fueron resueltas en un **64,52%**.

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:

- Fortalecer por cada dependencia de la CVC, de manera inmediata, los mecanismos de control y seguimiento al trámite de los derechos de petición y solicitudes de acceso a la información pública, toda vez que se evidencian respuestas emitidas por fuera de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, situación que puede generar riesgos jurídicos, disciplinarios y afectar la confianza ciudadana en la gestión institucional.
- Por las Direcciones Ambientales Regionales y por las dependencias del nivel central, hacer uso de las herramientas tecnológicas existentes para generar alertas tempranas que permitan prevenir el vencimiento de plazos para resolver las PQRSDT y asegurar respuestas oportunas y de fondo.
- Reforzar la cultura de buen servicio y atención al ciudadano, recordando que la oportunidad en la respuesta es un componente esencial del derecho fundamental de petición y del modelo de Relacionamento Estado–Ciudadano, por lo que el incumplimiento sistemático de los plazos legales debe ser tratado como una situación prioritaria de mejora institucional.
- Asegurar, por cada dependencia de la CVC, la aplicación permanente y obligatoria de los lineamientos establecidos en el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano de la CVC, en la atención presencial, virtual y telefónica, fortaleciendo su apropiación por parte de los servidores públicos con funciones de relacionamiento directo con la ciudadanía, verificando su cumplimiento mediante acciones de seguimiento y control.
- Incorporar acciones de sensibilización y capacitación periódica en servicio al ciudadano, con énfasis en trato digno, lenguaje claro y oportunidad en la atención, dirigidas especialmente a los servidores que atienden PQRSDT.

Canales de Atención



CVC más cerca de la gente

Redes Sociales

 **CVCambiental**

 **CVC_ambiental**

 **www.cvc.gov.co**

 **CvcAmbiental**

 **cvcambiental**

 **#550**