



Informe de Gestión de PQRSDT

Primer trimestre 2026



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 2026, 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 2026 y el 31 de marzo del 2026.

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 2026, en materia de PQRSDT.



Recepción de PQRSDT



Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca

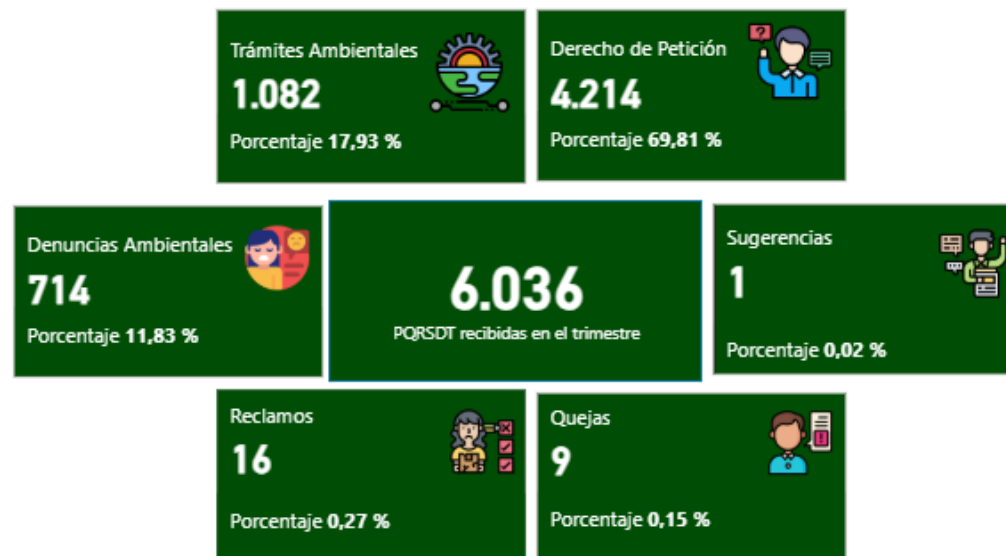
PQRSDT recibidas en el trimestre

Durante el periodo comprendido desde el **1 de enero de 2026 al 31 de marzo de 2026**, fueron recibidas en la Corporación un total de **6.036** solicitudes, distribuidas así: **4.209** derechos de petición, **1.082** trámites ambientales, **714** denuncias ambientales, **16** reclamos, **9** quejas y **1** sugerencias.

Del total de derechos de petición radicados, **54** fueron trasladados a otras entidades por competencia. Cabe mencionar que, dentro de la recepción de trámites, se registraron **31** 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 **6 de marzo de 2026**.

Relación de PQRSDT recibidas en el trimestre



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



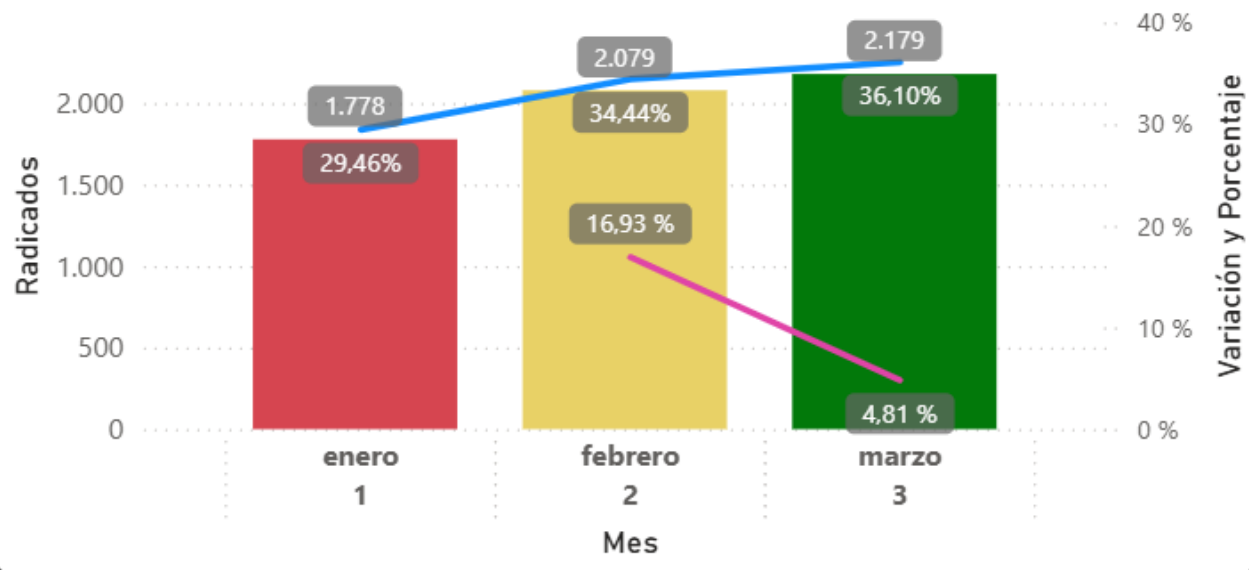
Recepción de PQRSDT



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Recepción de PQRSDT por mes

● Radicados ● Variación ● Porcentaje



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

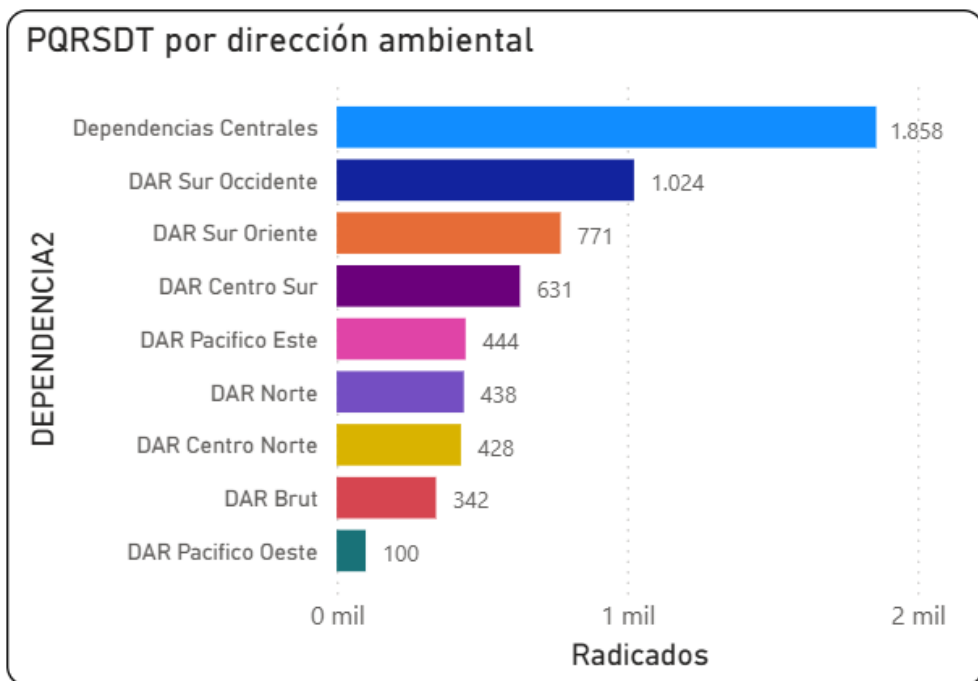
Comparativo mes a mes

Durante el **primer trimestre** de 2026, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **marzo**, en el que se recibieron **2.179** requerimientos, correspondientes al **36,10%** del total de peticiones. Durante **febrero**, se recibieron **2.079**, equivalentes al **34,44%** y, finalmente, **enero** sumó **1.778** peticiones radicadas (**29.46%**).



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Asignación de PQRSDT a dependencias



Recepción de PQRSDT

El **30,78%** de las solicitudes recibidas fueron asignadas al conjunto de **dependencias centrales** durante el primer trimestre de 2026.

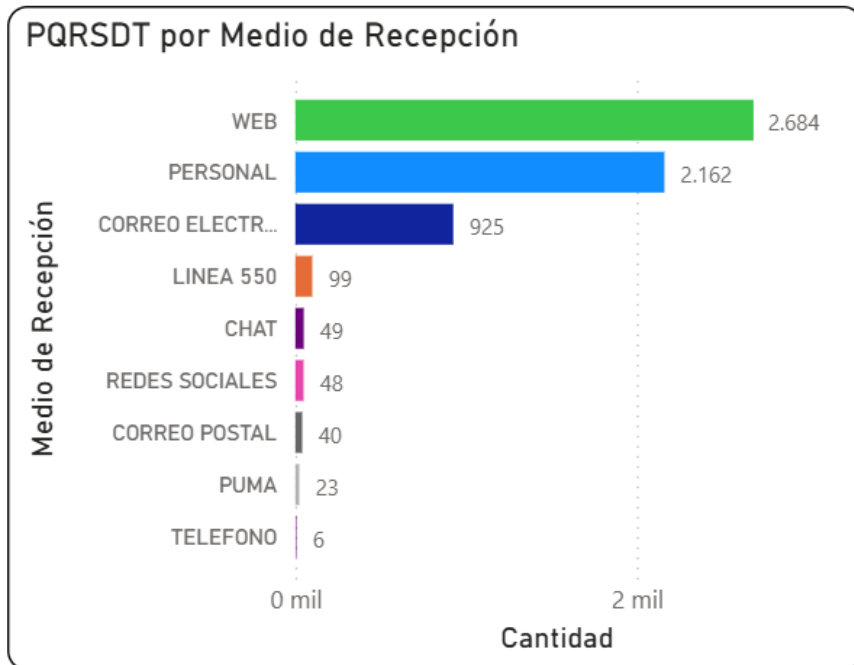
Por su parte, el **16,96%** de los requerimientos se asignaron a la **Dirección Ambiental Regional Suroccidente**. El **52,26%** restante fue distribuido entre las demás dependencias regionales de la Corporación.

Dependencias	Cantidad	%
Dependencias Centrales	1.858	30,78%
DAR Sur Occidente	1.024	16,96%
DAR Sur Oriente	771	12,77%
DAR Centro Sur	631	10,45%
DAR Pacifico Este	444	7,36%
DAR Norte	438	7,26%
DAR Centro Norte	428	7,09%
DAR Brut	342	5,67%
DAR Pacifico Oeste	100	1,66%
Total	6.036	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de Recepción

De acuerdo con los canales habilitados por la Corporación para la recepción de **PQRS**DT, el **canal web** concentró un **44,47% (2.684)** de las solicitudes recibidas durante el trimestre. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos fue el **telefónico**, referente a las líneas 602 6206600 – 602 3310100, con un **0,10% (6)**



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de recepción de PQRS

DT

Canal	Cantidad	%
WEB	2.684	44,47%
PERSONAL	2.162	35,82%
CORREO ELECTRONICO	925	15,32%
LINEA 550	99	1,64%
CHAT	49	0,81%
REDES SOCIALES	48	0,80%
CORREO POSTAL	40	0,66%
PUMA	23	0,38%
TELEFONO	6	0,10%
Total	6.036	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



Medios de Recepción

Comportamiento de la radicación de PQRSDT por medio de recepción



Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca

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

Como se observa, el **canal web** se consolida como el medio de recepción más utilizado, concentrando un total de **2.684 registros**. Este canal se destaca, principalmente, por la radicación de **Derechos de Petición (1.743)**, **Denuncias Ambientales (514)** y **Trámites Ambientales (408)**, lo que ratifica la fuerte tendencia y preferencia de los usuarios por los medios digitales y la autogestión.

Por su parte, el **canal presencial** se mantiene como el segundo medio más utilizado, con **2.162 registros**. Su relevancia es notable en la recepción de **Derechos de Petición (1.471)** y, especialmente, en **Trámites Ambientales (612)**, teniendo este último el canal el mayor volumen para este tipo de solicitud específica. Esto sugiere que una parte significativa de los usuarios aún requiere o prefiere el acompañamiento directo y la atención física para trámites técnicos.

Finalmente, medios como el **Correo Electrónico (925)**, **Línea 550 (99)** y otros canales (**Chat, Redes Sociales, Correo Postal, PUMA y Teléfono**) presentan una participación menor, funcionando como herramientas complementarias que garantizan la multicanalidad y el acceso a la información para diversos perfiles de ciudadanos.

Medio Recepción	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Trámites Ambientales	Total
WEB	514	1.743	4	14	1	408	2.684
PERSONAL	73	1.471	4	2		612	2.162
CORREO ELECTRONICO	63	811				51	925
LINEA 550	44	55					99
CHAT	6	42				1	49
REDES SOCIALES	6	42					48
CORREO POSTAL	2	30	1			7	40
PUMA	5	16				2	23
TELEFONO	1	4				1	6
Total	714	4.214	9	16	1	1.082	6.036

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT

- Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, se identificaron **31 solicitudes anuladas** por las dependencias con las justificaciones reportadas en el aplicativo de gestión documental, como inconsistencias relacionadas con duplicidad o errores en el registro. Estas anulaciones se clasifican según el tipo de trámite, de la siguiente manera:
- **Derecho de Petición: 16 solicitudes (51,61%)**, principalmente relacionadas con derechos de petición de interés particular (7), peticiones entre autoridades (5), derecho de petición de consulta (3) y solicitudes de información/copias (1).
- **Trámites Ambientales: 13 solicitudes (41,94%)**, correspondientes a ocupación de cauce y obras hidráulicas (5), tala de emergencia y solicitudes prioritarias (3), concesión de aguas superficiales (2), aprovechamiento de árboles aislados (1), aprovechamiento forestal único (1) y permiso de vertimientos (1).
- **Denuncias Ambientales: 2 solicitudes (6,45%)**, asociadas a infracciones contra el recurso agua (1) y el recurso aire (1).
- En consecuencia, luego de descontar las anulaciones, el número total de radicados habilitados en el trimestre fue **5.986**.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Radicados anulados

TERMINOS	Cantidad	Porcentaje
ANULADOS	31	100,00%
Derecho de Petición	16	51,61%
DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS PARTICULAR	7	22,58%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	5	16,13%
DERECHO DE PETICION, DE CONSULTA	3	9,68%
DERECHO DE PETICION, DE INFORMACIÓN (COPIAS)	1	3,23%
Trámites Ambientales	13	41,94%
OCUPACIÓN DE CAUCE Y OBRAS HIDRÁULICAS	5	16,13%
TALA DE EMERGENCIA Y SOLICITUDES PRIORITARIAS	3	9,68%
CONCESIÓN DE AGUAS SUPERFICIALES	2	6,45%
APROVECHAMIENTO DE ÁRBOLES AISLADOS	1	3,23%
APROVECHAMIENTO FORESTAL ÚNICO	1	3,23%
PERMISO DE VERTIMIENTOS	1	3,23%
Denuncias Ambientales	2	6,45%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	1	3,23%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AIRE	1	3,23%
Total	31	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



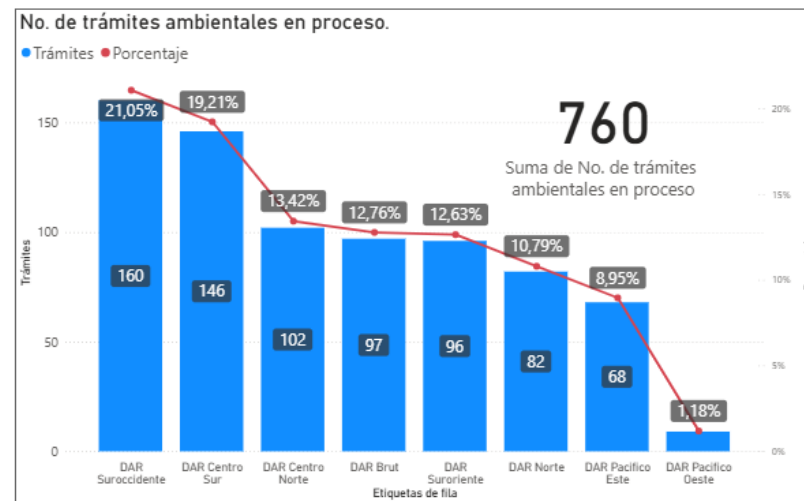
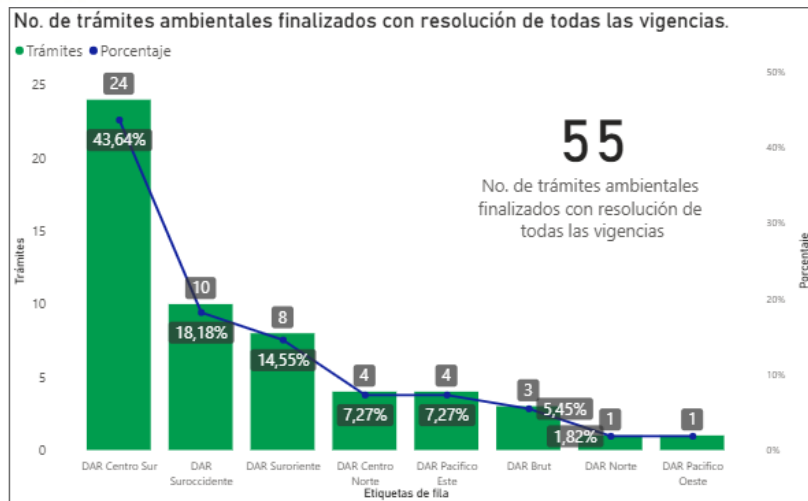


Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca



Gestión de PQRSDT

Gestión de Trámites Ambientales asociados al Proceso de Atención al Ciudadano



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Durante el **primer trimestre de 2026**, se concluyeron **55 trámites ambientales** con resolución, correspondientes a **todas las vigencias**. Las Direcciones Ambientales Regionales **Centro Sur (24)**, **Suroccidente (10)** y **Suroriente (8)** concentraron el mayor volumen de trámites finalizados, sumando un total de **42 trámites**, equivalentes al **76,37%** del total de resoluciones emitidas.

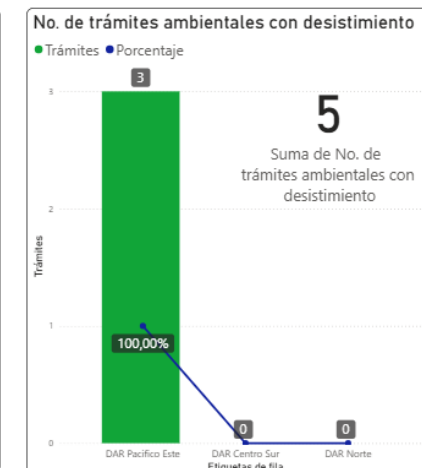
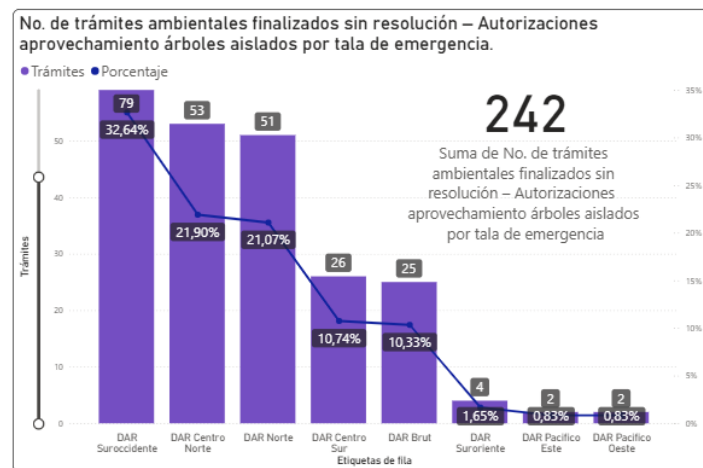
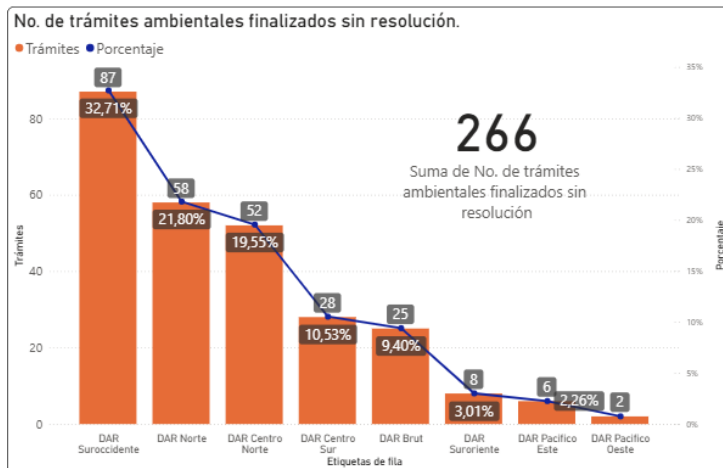
Adicionalmente, se registraron **760 trámites ambientales en proceso**, siendo la **DAR Suroccidente** la que concentra la mayor cantidad de solicitudes pendientes, con **160 trámites**, lo que representa el **21,05%** del total en proceso. A esta le sigue la **DAR Centro Sur**, con **146 trámites (19,21%)**, y la **DAR Centro Norte**, con **102 registros (13,42%)**.



Atención de trámites ambientales

Durante el primer trimestre de 2026, se registraron 266 trámites ambientales finalizados sin resolución. La DAR Suroccidente concentró la mayor proporción de casos, con 87 registros (32,71%), seguida por la DAR Norte, con 58 casos (21,80%), y la DAR Centro Norte, con 52 casos (19,55%). Dentro de este grupo, se identificaron 5 trámites resueltos mediante desistimiento, localizados en su totalidad en la DAR Pacífico Este.

En relación con las autorizaciones de aprovechamiento de árboles aislados por tala de emergencia, se resolvió un total de 242 solicitudes. De estas, la DAR Suroccidente atendió la mayor parte con 79 casos (32,64%), seguida por las regionales Centro Norte, con 53 casos (21,90%), y Norte, con 51 casos (21,07%).





PQRSDT por términos de atención

De las solicitudes habilitadas para ser gestionadas (**6.005**), la medición de términos de respuesta arrojó los siguientes resultados:

- El **30,27% (1.818)** han sido **finalizadas dentro del tiempo** estipulado.
- El **20,60% (1.237)** fueron **finalizadas fuera del tiempo**.
- El **26,23% (1.575)** se encuentran **pendientes vencidas**.
- El **22,85% (1.372)** de las solicitudes se encuentran **pendientes por resolver y no se encuentran vencidas**.
- El **0,05% (3)** se encuentran **próximas a vencer**.



TERMINOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
⊕ FINALIZADO_DENTRO_TIEMPO	1.818	30,27%
⊕ PENDIENTE_VENCIDA	1.575	26,23%
⊕ PENDIENTE_NO_VENCIDA	1.372	22,85%
⊕ FINALIZADO_FUERA_TIEMPO	1.237	20,60%
⊕ PRÓXIMA_A_VENCER	3	0,05%
Total	6.005	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

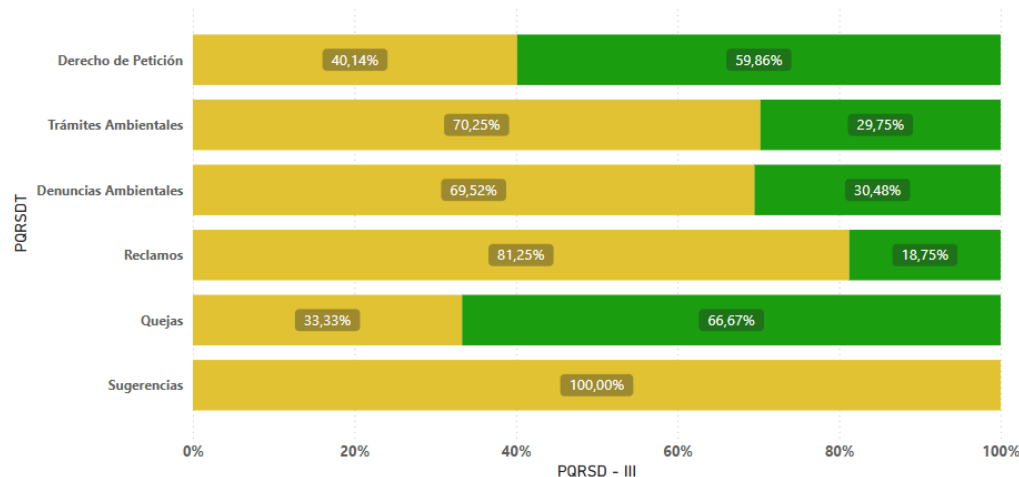
Estado de las PQRSDT

Del total de **6.005** PQRSDT habilitadas para gestionar, el **50,91% (3.057)** han sido resueltas o solucionadas. En particular, los **Derechos de Petición** representan **4.198 casos (69,91%)**, de los cuales, **2.513 (59,86% del tipo de solicitud)** fueron solucionados. Dentro de estos, se identificaron dos (2) peticiones de acceso a la información pública, contenidas en los radicados **352122026 y 139242026**, 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 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 CORTE ● EN PROCESO ● SOLUCIONADA



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

ESTADO CORTE PQRSDT	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	1.685	28,06%	2.513	41,85%	4.198	69,91%
Trámites Ambientales	751	12,51%	318	5,30%	1.069	17,80%
Denuncias Ambientales	495	8,24%	217	3,61%	712	11,86%
Reclamos	13	0,22%	3	0,05%	16	0,27%
Quejas	3	0,05%	6	0,10%	9	0,15%
Sugerencias	1	0,02%			1	0,02%
Total	2.948	49,09%	3.057	50,91%	6.005	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Denuncias Ambientales

Durante el periodo evaluado, se recibieron **712 denuncias ambientales**, lo que representa el **11,86%** del total de solicitudes recibidas en la Corporación. En este periodo, la denuncia ambiental por **infracciones contra el recurso aire** fue la más recibida, con **243 casos (34,13%)** del total de denuncias.

A esta le sigue la denuncia por infracción **contra el recurso agua**, con **164 casos (23,03%)**, y en tercer lugar, las infracciones **contra el recurso bosque**, con **137 registros (19,24%)**. Cabe resaltar que, del volumen total de denuncias, el **30,48% (217 casos)** ya han sido **solucionadas**, mientras que el **69,52% (495 casos)** se encuentran **en proceso**

ESTADO CORTE DESCRIPCION CAUSA	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AIRE	183	25,70%	60	8,43%	243	34,13%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	116	16,29%	48	6,74%	164	23,03%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	81	11,38%	56	7,87%	137	19,24%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO SUELO	45	6,32%	20	2,81%	65	9,13%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	29	4,07%	14	1,97%	43	6,04%
DENUNCIA POR INFRACCIONES POR RUIDO	24	3,37%	13	1,83%	37	5,20%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	12	1,69%	3	0,42%	15	2,11%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	5	0,70%	3	0,42%	8	1,12%
Total	495	69,52%	217	30,48%	712	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Reclamaciones

Durante el **primer trimestre** de **2026**, se registraron **16 reclamos**, equivalentes al **0,27%** de las **6.005 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 **8 casos (50,00%)**, de los cuales 1 se encuentra anulado (6,25%), 1 está en proceso (6,25%) y 6 fueron solucionados (**37,50%**).
- Reclamo por prestación indebida de un servicio o falta de atención por parte de la CVC: Se presentaron **8 casos (50%)**, los cuales fueron solucionados en su totalidad, representando el **50%** del total de reclamos del trimestre.

ESTADO CORTE PQRSDT	ANULADA		EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
☐ RECLAMOS	1	6,25%	1	6,25%	14	87,50%	16	100,00%
RECLAMO O ACLARACION POR COBRO DE TASA DE USO DE AGUA	1	6,25%	1	6,25%	6	37,50%	8	50,00%
RECLAMO POR PRESTACION INDEBIDA DE UN SERVICIO O FALTA DE ATENCION DE LA CVC					8	50,00%	8	50,00%
Total	1	6,25%	1	6,25%	14	87,50%	16	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.

Durante el periodo evaluado, se registraron **704 orientaciones**, de las cuales el **73,86% (520)** se atendieron por el **chat** de la página web, el **19,32% (136)** por las **redes sociales** corporativas, el **4,40% (31)** por la **línea telefónica #550** y el **1,99% (14)** por los Puntos Móviles de Atención al Ciudadano (**Puma**).



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de Radicación y Canales

- Durante el **primer trimestre de 2026**, el canal de atención más empleado para la radicación de PQRSDT fue la **WEB**, representando el **44,31%** del total de solicitudes recibidas, lo que confirma la consolidación de los medios digitales.
- Las áreas ubicadas en el edificio central de Cali fueron las dependencias con mayor carga asignada, concentrando el **30,85%** del total de las solicitudes.

Efectividad y Términos de Respuesta

- Del total de PQRSDT habilitadas para gestión (**5.986**), el **47,68%** se encuentra solucionado o resuelto. No obstante, se identifica un área de oportunidad en la oportunidad de respuesta, dado que el **18,81%** de los cierres se realizaron por fuera del término legal.
- Se destaca que únicamente el **0,05% (3 solicitudes)** se encuentran próximas a vencer, lo que permite una planificación preventiva de la mora.

Denuncias y Temáticas Ambientales

- Se recibieron **705 denuncias** por afectación a los recursos naturales. La **infracción contra el recurso aire** fue la situación más reportada (**34,33%**), seguida por el recurso agua (**22,98%**). A la fecha de corte, el **28,65%** de estas denuncias han sido atendidas satisfactoriamente.

Servicios Complementarios (Orientación y Reclamos)

- El servicio de orientación a la ciudadanía atendió **704 solicitudes**, siendo el **chat corporativo** el canal líder, con un **73,86%** de participación.
- Los reclamos ciudadanos representaron el **0,27%** del total de PQRSDT, alcanzando un notable índice de solución del **87,50%**.

Tras el análisis del presente informe, se presentan las siguientes acciones estratégicas para fortalecer el modelo de atención y la oportunidad en la respuesta:

- **Implementar, por cada dependencia, un plan de choque para solicitudes vencidas:** Priorizar la gestión de las 1.528 solicitudes que actualmente se encuentran vencidas. Se recomienda que cada dependencia, especialmente las dependencias centrales y la DAR Suroccidente, establezcan cronogramas semanales de evacuación de mora para reducir el indicador de criticidad.
- **Optimización de alertas en herramientas tecnológicas:** Aprovechar la baja incidencia de solicitudes "Próximas a vencer" (solo 0,05%) para configurar un sistema de alertas tempranas preventivo. Este debe notificar a los responsables cuando una PQRSDT alcance el 70% del tiempo legal, permitiendo una respuesta de fondo antes del vencimiento.
- **Capacitación en el uso de canales digitales:** Dado que el canal **WEB** ya concentra el **44,47%** de las entradas y el **chat** es el medio preferido para orientaciones, con un **73,86%**, es fundamental capacitar de continuamente a los funcionarios en estas herramientas.
- **La Secretaría General (Grupo de Atención al ciudadano)** debe realizar un seguimiento aleatorio a las respuestas dadas a los Derechos de Petición, toda vez que representan el 70% de la carga operativa. Esto asegura que, además de la oportunidad (tiempo), se cumpla con la suficiencia y claridad (fondo), evitando nuevas quejas por falta de claridad.
- **Promoción de la cultura de la oportunidad:** Sensibilizar a los servidores públicos sobre el impacto jurídico y disciplinario del incumplimiento de términos (Ley 1755 de 2015). La oportunidad no debe verse solo como un indicador métrico, sino como un componente esencial de la garantía del Derecho Fundamental de Petición.

Canales de Atención



CVC más cerca de la gente

Redes Sociales

 **CVCambiental**  **CVC_ambiental**  **www.cvc.gov.co**  **CvcAmbiental**  **cvcambiental**

 **321 677 3958**  **#550**