



Caracterización de Usuarios del Proceso de Atención al Ciudadano

Vigencia 2025
Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano







¡Bienvenidos!

Introducción

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC), en su compromiso por fortalecer el relacionamiento Estado-Ciudadano, bajo los principios de Estado Abierto, presenta los resultados de la caracterización de sus grupos de valor para el ejercicio realizado en la vigencia 2025. Este documento acoge los lineamientos metodológicos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en su guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor (Versión 5, 2022)

Objetivo de la caracterización

- ✓ Desarrollar un ejercicio investigativo que permita identificar y obtener información sobre las particularidades, características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos y grupos de valor con los que interactúa la Corporación, en el marco del objetivo del proceso de Atención al Ciudadano.

Los resultados constituyen el insumo transversal para fortalecer los canales de atención al ciudadano, de acuerdo a la oferta institucional (trámites y servicios ambientales), optimizar los escenarios de relacionamiento (atención, participación y rendición de cuentas) y garantizar una atención oportuna, efectiva e incluyente que facilite el ejercicio de los derechos de la población objetivo.



Integración de fuentes de información

Para lograr un nivel de segmentación con mayor profundidad, se integró una fuente estratégica:

- Registros administrativos (fuentes secundarias): análisis de la trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por infracciones ambientales y trámites de derechos ambientales (PQRSdT) radicadas en el sistema de gestión documental ARQ Utilities Business Suite. Esto permite extraer pautas de comportamiento y tendencias de relacionamiento, a partir de las solicitudes registradas y atendidas.

Definición de variables

La caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor de la CVC, se estructuró mediante un ejercicio investigativo que agrupa atributos homogéneos en cuatro dimensiones clave. Esta segmentación permite subdividir el universo de usuarios en subconjuntos que comparten necesidades similares, optimizando la oferta institucional y los escenarios de relacionamiento.

1. Variables geográficas

- Representan el nivel más general de la caracterización e identifican la ubicación física de la ciudadanía y los grupos de valor.
- Utilidad territorial: permiten identificar la procedencia de las solicitudes para analizar la demanda institucional por municipios o áreas de influencia ambiental.

2. Variables demográficas

- Estudian las características de la población y su desarrollo, a través del tiempo, siendo fundamentales para la aplicación del enfoque diferencial.
- Tipo de persona: identifica si la interacción es con una persona natural o jurídica (entidades públicas o privadas).
- Pertenencia étnica: reconoce la identidad cultural (indígenas, comunidades negras, Rrom, raizales y palenqueras), garantizando la inclusión y el respeto a la diversidad en la gestión pública.

Definición de variables



3. Variables Intrínsecas

- Se refieren a los valores, preferencias individuales y estilos de vida que diferencian a los grupos de valor.
- **Acceso y uso de canales:** permiten identificar las preferencias reales de los usuarios frente a los canales de atención (presencial, virtual, telefónico), para priorizar inversiones en infraestructura física o digital.

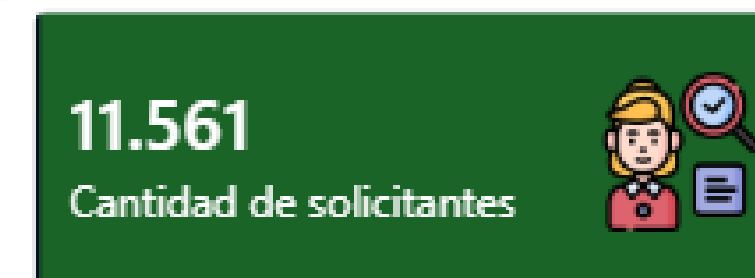
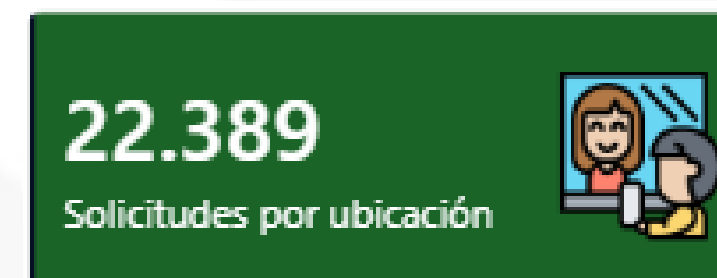
4. Variables de Comportamiento

- Corresponden a las acciones observadas y los motivos que llevan al ciudadano a interactuar con la entidad, más allá de lo que dicen preferir.
- **Niveles de uso y eventos:** permiten analizar la frecuencia de interacción y los tipos de requerimientos recurrentes (trámites, denuncias ambientales, peticiones o entrega de documentos), facilitando la simplificación administrativa y la predicción de la demanda.

Análisis de variables geográficas: Cobertura y distribución territorial



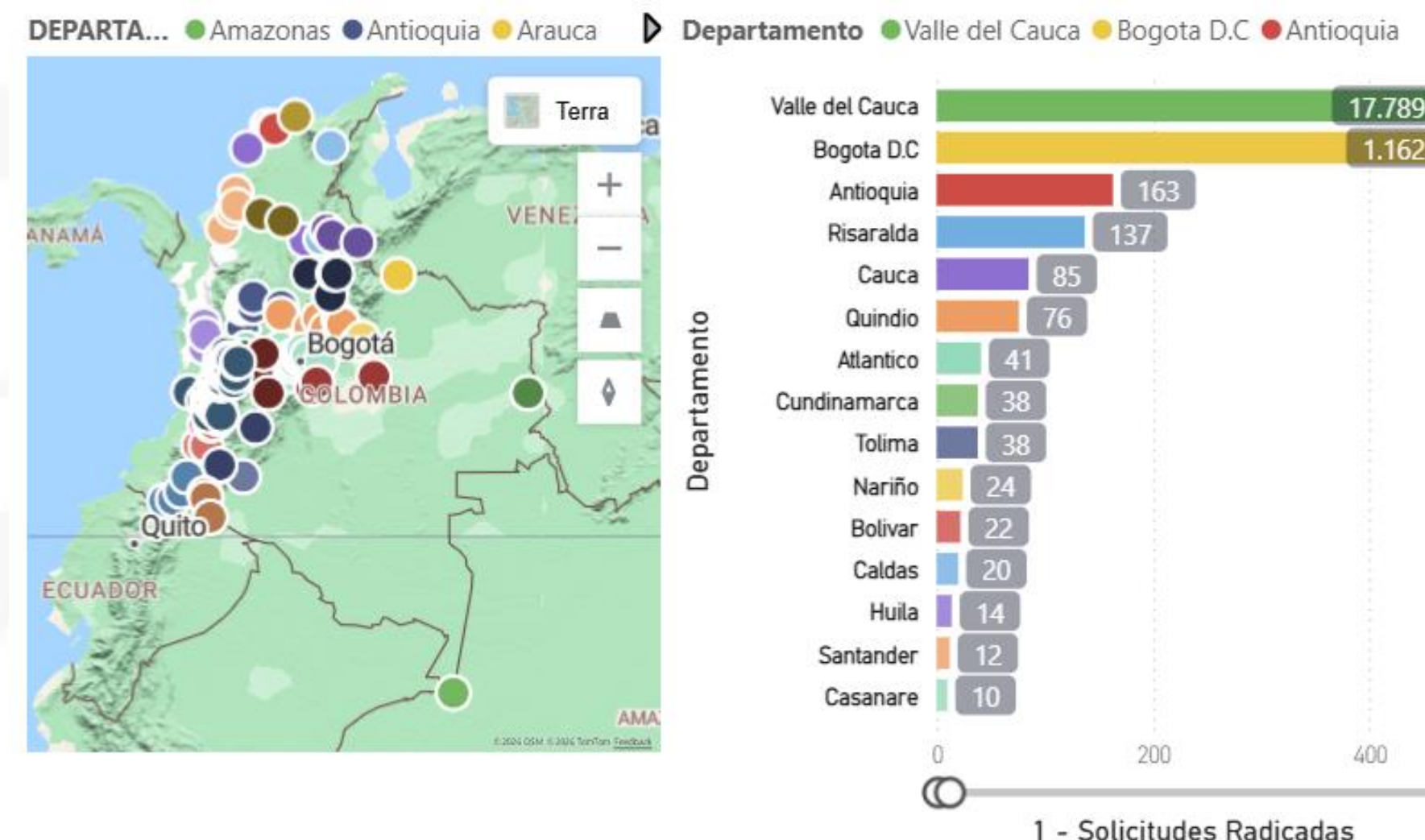
Durante el periodo analizado, se procesó un universo total de **27.129 solicitudes radicadas**, las cuales provienen de **11.561 solicitantes únicos**. El desglose de la demanda caracterizada se detalla a continuación:



1. Alcance nacional y desagregación por departamentos

El ejercicio de analítica de datos identificó una cobertura en **28 departamentos** y **272 ciudades** del territorio nacional. Se logró validar la información geográfica para **22.389 solicitudes**, lo que representa el **82,5%** del volumen del total radicado de PQRSDT.

- **Valle del Cauca (jurisdicción principal):** se ratifica como el núcleo de interacción predominante con **17.789 radicados**, representando el **90,33%** de la demanda nacional validada.
- **Distribución nacional estratégica:** se observa un relacionamiento relevante con otras regiones del país, destacando a **Bogotá D.C.** con **1.162 solicitudes (5,93%)**, seguida por **Antioquia (0,83%)** y **Risaralda (0,70%)**.
- **Presencia en el Suroccidente:** el departamento del **Cauca** registra **85 solicitudes (0,43%)**, lo que evidencia un flujo constante de comunicación con los departamentos limítrofes a la jurisdicción de la CVC. **Otros departamentos:** el volumen restante se distribuye en **3.053 radicados (13,64%)**, provenientes de los otros **23 departamentos** identificados, consolidando el alcance nacional de la oferta institucional.



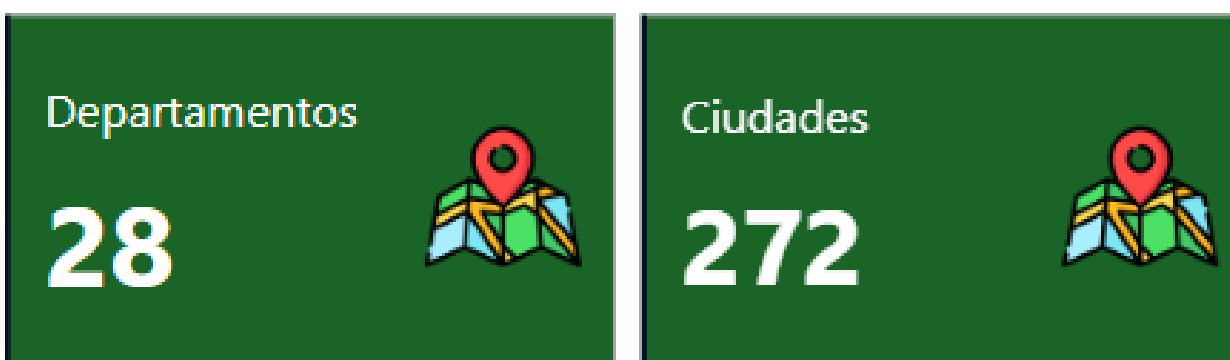
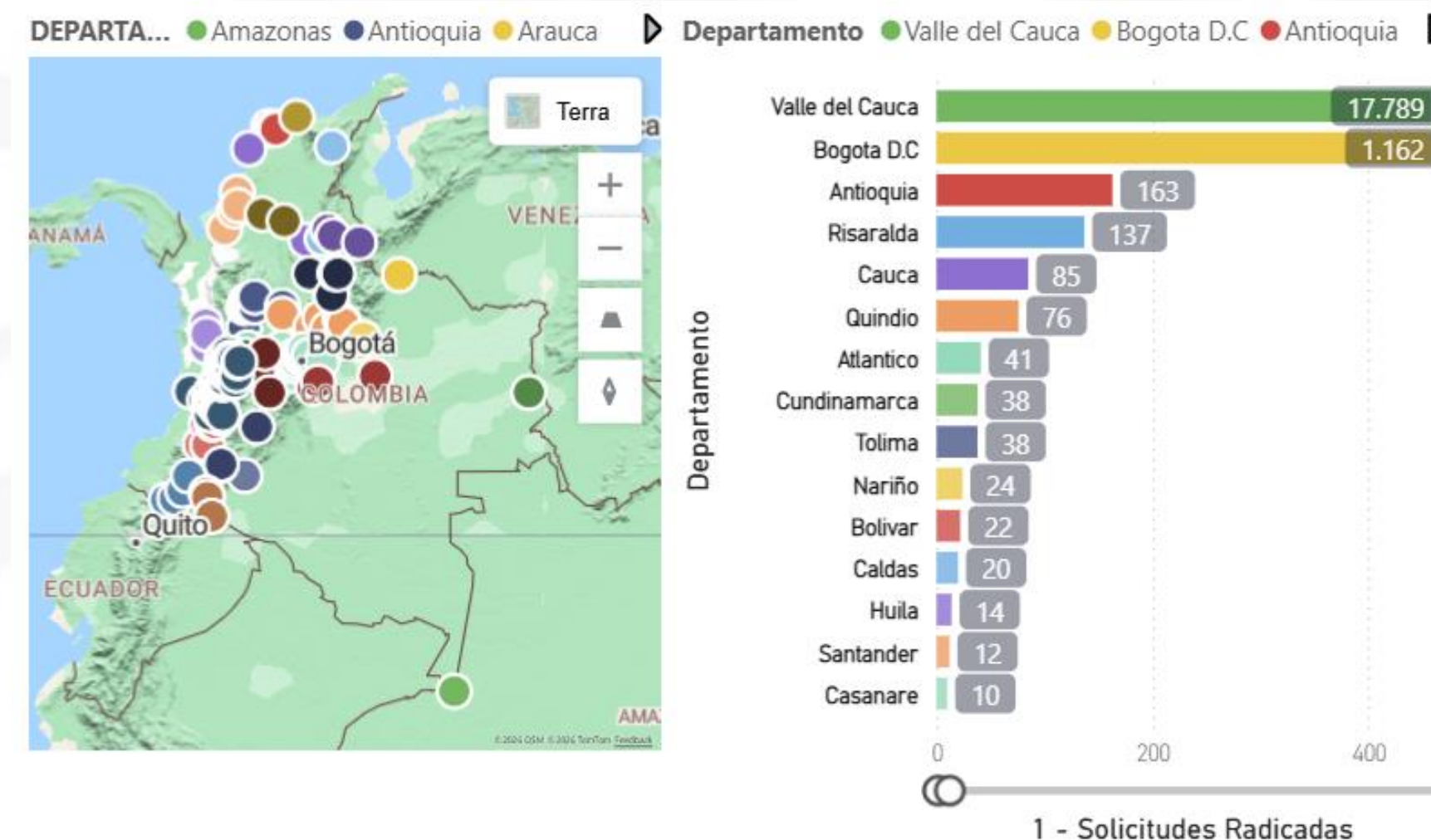
Análisis de variables geográficas: Cobertura y distribución territorial



2. Dimensión Internacional y otros registros.

En el marco de la estrategia de **Estado Abierto**, la sede electrónica de la CVC ha facilitado el acceso global, registrando radicados desde **España, Reino Unido y Argentina**. El análisis detallado de la integridad de los datos revela lo siguiente:

- **Universo de referencia:** el análisis se basa en un universo total de **27.129 solicitudes radicadas**, las cuales provienen de **11.561 solicitantes únicos**.
- **Cobertura nacional:** del total de solicitudes que cuentan con caracterización geográfica (**22.389**), el **99,98%** corresponden a ciudadanos ubicados en **Colombia**.
- **Calidad de la información:** se identificó que **7.446 solicitudes** (equivalentes al **27,4%** del total de radicados) se encuentran clasificadas actualmente "Sin información" geográfica detallada en el sistema.
- **Oportunidad de mejora:** Este segmento de datos representa una prioridad técnica para la vigencia 2026, enfocada en optimizar la calidad de la captura de información en el origen (formularios de radicación) para reducir la incertidumbre geográfica.



Análisis de variables demográficas: Caracterización por tipo de persona

Durante el periodo analizado, se identificó un universo de **11.561 solicitantes únicos**. La segmentación por tipo de persona permite reconocer la naturaleza de los usuarios que interactúan con la Corporación:

1. Personas naturales (ciudadanía)

- Constituyen el grupo de valor predominante, con **8.399 solicitantes**.
- Representan el **30,96%** del total de las interacciones registradas en el sistema.
- Este segmento refleja la participación directa de ciudadanos individuales en el ejercicio de sus derechos y deberes ambientales.

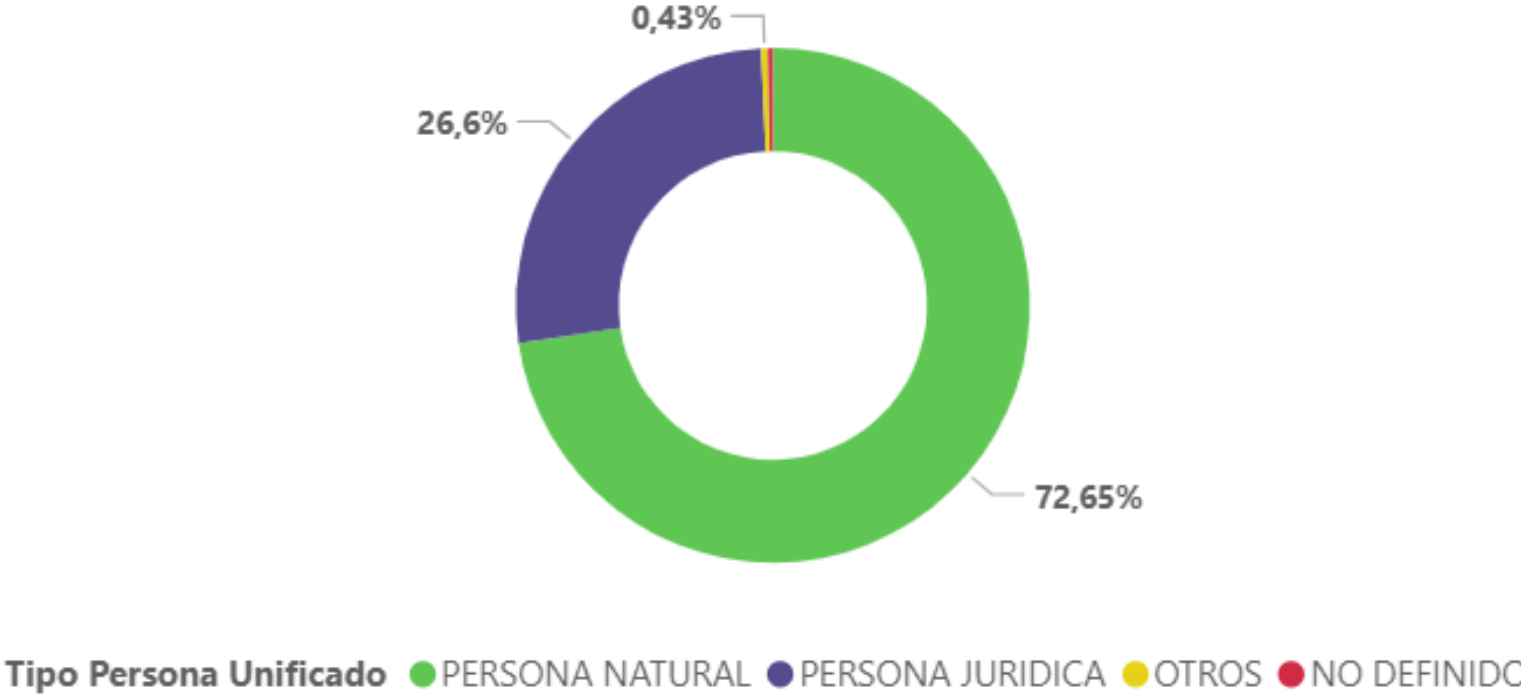
2. Personas jurídicas

Este grupo suma un total de **3.076 solicitantes**, lo que equivale al **11,34%** de la demanda institucional.

- Para una gestión administrativa más precisa, este segmento se subdivide de acuerdo con su naturaleza organizacional:
 - **Con ánimo de lucro:** Incluye sociedades comerciales (S.A., SAS, entre otras) que demandan servicios o trámites técnicos para el desarrollo de actividades económicas.
 - **Sin ánimo de lucro (ESAL):** Compuesto por ONG, fundaciones, cooperativas y sindicatos, cuyo interés principal es el bienestar social o la representación de sectores específicos.

3. Solicitudes "No Aplica" y Otros

- Se identificaron **86 solicitantes** bajo esta categoría, representando el **0,32%** de la muestra.
- Estos registros suelen asociarse a ciudadanos que optan por la reserva de su identidad en **Denuncias por infracciones ambientales** o consultas generales, conforme a la normativa de transparencia y acceso a la información.



Solicitudes por personas jurídicas públicas

Variable demográfica

Dentro del universo analizado, la Corporación consolidó un relacionamiento estratégico con el sector público que involucró la participación de **311 entidades públicas**, las cuales generaron un total de **2.733 solicitudes radicadas**. Estos registros corresponden principalmente a la gestión de **derechos ambientales** y trámites institucionales.

La distribución de esta demanda, analizada bajo la estructura del poder público y los organismos del Estado, se detalla a continuación:

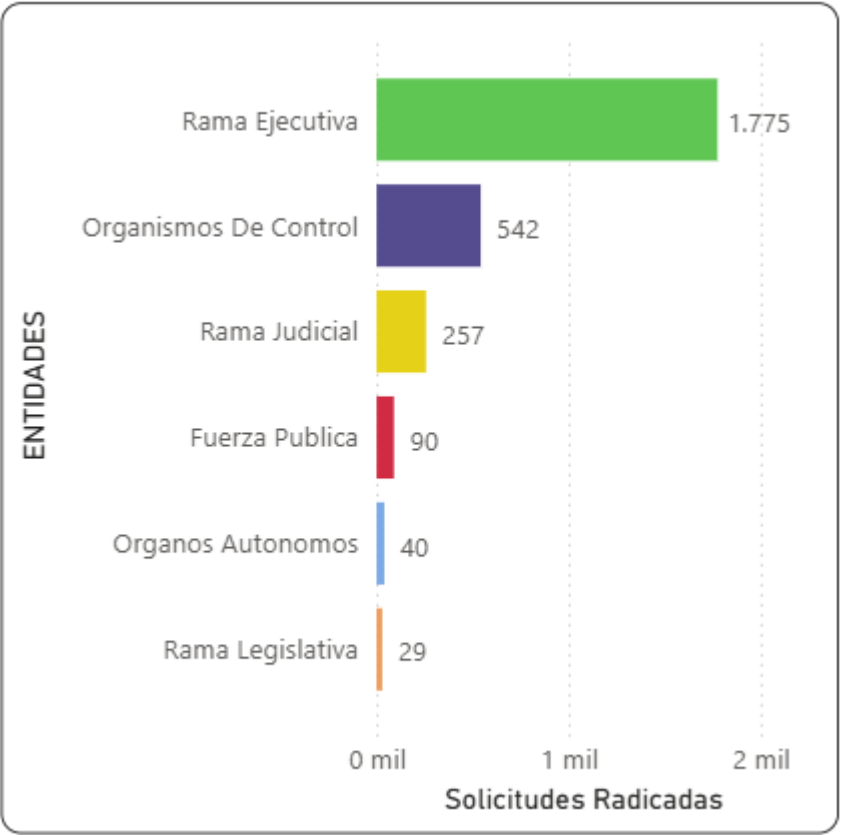
Ramas del Poder Público e institucionalidad

- **Rama ejecutiva:** se ratifica como el principal interlocutor con **1.775 radicados** (64,95% de la demanda del sector público), provenientes de **136 entidades**. Esta categoría incluye la interacción con el nivel central y el nivel descentralizado territorial, integrando a los **prestadores de servicios**, en su calidad de entidades descentralizadas por servicios.
 - **Fuerza Pública:** aportó **90 radicados (3,29%)** provenientes de **21 entidades** (Ejército y Policía Nacional).
- **Rama Judicial:** registró **257 radicados (9,40%)**, vinculando a la Corporación con **100 entidades** distintas, incluyendo Altas Cortes, Fiscalía y juzgados de diversas jurisdicciones.
- **Rama Legislativa:** Registró **29 radicados (1,06%)** correspondientes a **2 entidades** del Congreso de la República (Senado y Cámara de Representantes).
- **Organismos de Control:** Representan el segundo grupo de mayor interacción con **542 radicados (19,83%)**, vinculando a **38 entidades**, tales como la Procuraduría, Contraloría y Defensoría del Pueblo.
- **Órganos Autónomos:** Contribuyeron con **40 radicados (1,46%)**, de **14 entidades**.



Fuente: Sistema de Gestión Documental ARQ

Entidades	Radicados	Porcentaje	Entidades
Rama Ejecutiva	1.775	64,95%	136
Organismos De Control	542	19,83%	38
Rama Judicial	257	9,40%	100
Fuerza Publica	90	3,29%	21
Organos Autonomos	40	1,46%	14
Rama Legislativa	29	1,06%	2
Total	2.733	100,00%	311



Fuente: Sistema de Gestión Documental ARQ

Solicitudes por entidades públicas

Relacionamiento institucional y comportamiento por trámites

Durante el periodo analizado, la CVC gestionó un universo total de **27.129 solicitudes radicadas**. De este volumen, el sector público aportó **2.733 radicados**, provenientes de **311 entidades** distintas. El universo de ciudadanos únicos atendidos, bajo el modelo de caracterización por individuos, asciende a **11.561**.

1. Eje de solicitudes de información administrativa y técnica (gestión ambiental):

- **Derechos de petición:** representa el mayor flujo, con **2.153 solicitudes**. La **Rama Ejecutiva** (incluyendo prestadores de servicios) lidera este rubro con **1.444 radicados**, seguida por los **Organismos de Control**, con **536**.
- **Trámites ambientales:** registra **275 radicados** asociados a licencias y permisos. El **95,27%** de esta demanda (**262 registros**) proviene de la **Rama Ejecutiva**.

27.129

Solicitudes radicadas



11.561

Cantidad de solicitantes



2.733

Solicitudes Radicadas



311

Cantidad de entidades



Entidades	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Quejas	Rama Judicial	Trámites Ambientales
☒ Rama Ejecutiva	69	1.444			262
☒ Organismos De Control	5	536	1		
☒ Rama Judicial	1	30		225	1
☒ Fuerza Publica	3	78			9
☒ Organos Autonomos	1	36			3
☒ Rama Legislativa		29			
Total	79	2.153	1	225	275

Fuente: Sistema de Gestión Documental ARQ

Solicitudes por entidades públicas

Relacionamiento institucional y comportamiento por trámites

2. Eje de relacionamiento institucional (254 radicados)

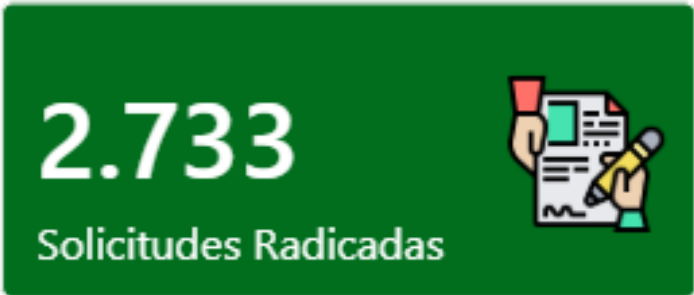
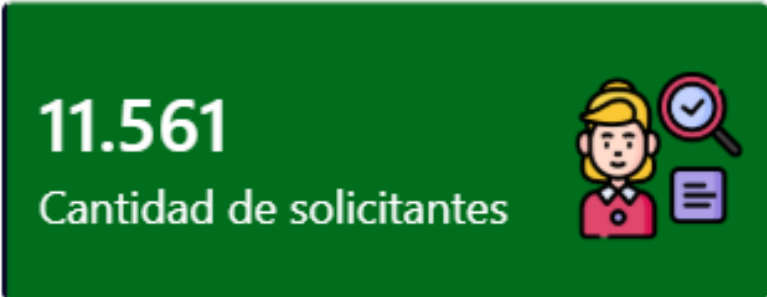
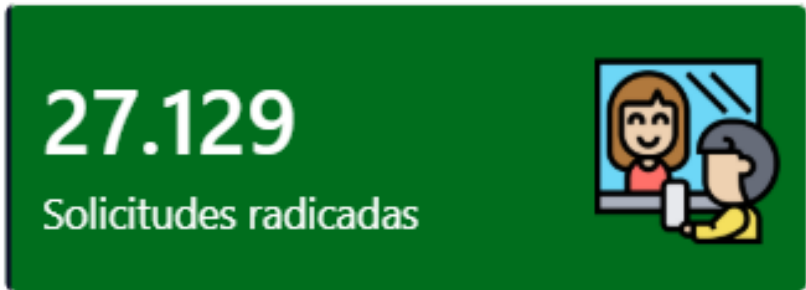
Agrupar la interacción de la Corporación con órganos de la administración de justicia y el legislativo.

- **Interacción judicial:** se reportan **225 trámites específicos** de la **Rama Judicial**. En total, esta rama generó **257 radicados** que comprenden requerimientos judiciales.
- **Actividad legislativa:** El Congreso de la República, a través de sus dos cámaras, generó **29 requerimientos**, todos bajo la modalidad de **derecho de petición**.

3. Eje de vigilancia, control y protección ambiental (80 radicados)

Este eje refleja la actividad reactiva y de control sobre los recursos naturales.

- **Denuncias ambientales:** registra un comportamiento de **79 solicitudes** sectoriales relacionadas con presuntas infracciones ambientales. La **Rama Ejecutiva** aporta **69** de estos registros, mientras que los **Organismos de Control** reportan **5**.
- **Quejas institucionales:** se identifica **1 registro** proveniente de los **Organismos de Control**.
- **Trámites de derechos ambientales:** registra un total de **275** solicitudes, siendo la rama ejecutiva la que presenta mayor interacción con la entidad.



Entidades	Denuncias Ambientales	Derecho de Petición	Quejas	Rama Judicial	Trámites Ambientales
⊞ Rama Ejecutiva	69	1.444			262
⊞ Organismos De Control	5	536	1		
⊞ Rama Judicial	1	30		225	1
⊞ Fuerza Publica	3	78			9
⊞ Organos Autonomos	1	36			3
⊞ Rama Legislativa		29			
Total	79	2.153	1	225	275

Fuente: Sistema de Gestión Documental ARQ

Variable demográfica: análisis de caracterización étnica y cultural

El análisis por grupo étnico reconoce a los ciudadanos como interlocutores con necesidades específicas, derivadas de su contexto cultural y territorial. Durante el periodo analizado, la Corporación registró la participación de **67 ciudadanos** pertenecientes a grupos étnicos, quienes generaron un total de **124 radicados**, permitiendo aplicar un enfoque diferencial en la gestión ambiental:

Distribución por grupos étnicos (solicitantes)

- **Comunidades negras (afrocolombianas, raizales y palenqueras):** se consolidan como el grupo con mayor interacción, sumando **42 solicitantes únicos** (62,69% de la población étnica identificada).
- **Comunidades indígenas:** participaron con **25 solicitantes únicos**, representando el 37,31% de la ciudadanía étnica caracterizada.
- **Otras comunidades:** respecto al resto de grupos étnicos (como el pueblo Rrom), no se registraron interacciones directas con la Corporación durante este periodo.

Variables de comportamiento: motivos de interacción (radicados)

El análisis de los motivos que llevan a estas comunidades a relacionarse con la autoridad ambiental, se basa en el volumen total de **124 solicitudes**:

- **Derechos de petición:** continúa siendo la herramienta predominante con **107 radicados (86,29%)**. Esta alta concentración denota una demanda prioritaria de información técnica, legal y acceso a documentos sobre la gestión del territorio.
- **Derechos ambientales:** se procesaron **14 trámites (11,29%)**, distribuidos entre las comunidades negras (10) e indígenas (4).
- **Denuncios ambientales:** Se registraron **3 solicitudes (2,42%)**, provenientes en su totalidad de las comunidades negras, reflejando su participación en el control social y vigilancia de sus territorios colectivos.

Total de solicitudes radicadas

124



Fuente: Sistema de Gestión Documental ARQ

Comunidades Negras

42



Solicitudes 83
Porcentaje 62,69 %

Comunidades Indígenas

25



Solicitudes 50
Porcentaje 37,31 %

Fuente: Sistema de Gestión Documental ARQ

Trámites	Radicados	%
☒ Derecho de Petición	107	86,29%
Comunidades Negras	63	50,81%
Comunidades Indígenas	44	35,48%
☒ Derechos Ambientales	14	11,29%
Comunidades Negras	10	8,06%
Comunidades Indígenas	4	3,23%
☒ Denuncios Ambientales	3	2,42%
Comunidades Negras	3	2,42%
Total	124	100,00%

Análisis de variables intrínsecas: canales de atención y relacionamiento

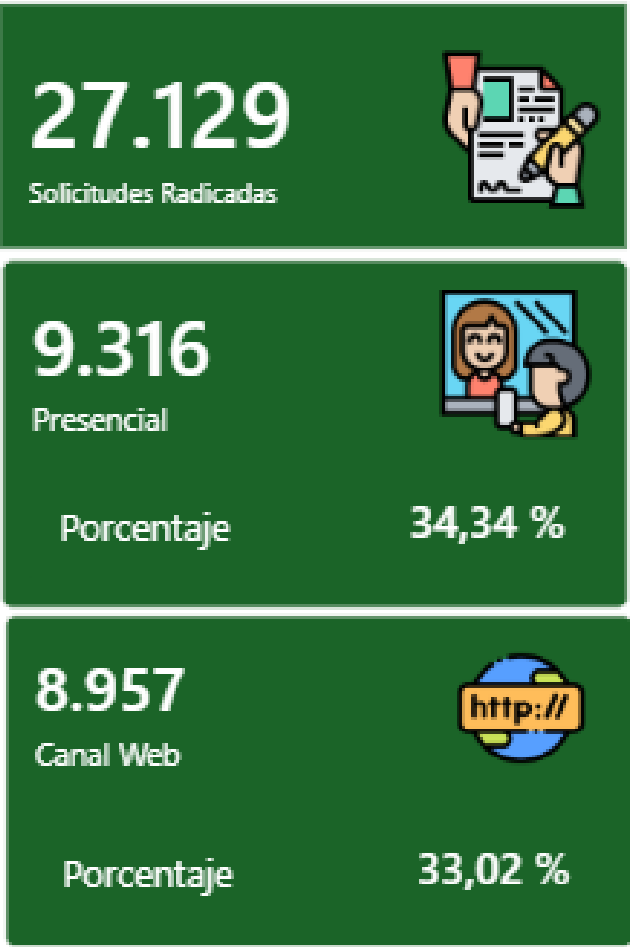
Este análisis identifica las preferencias de la ciudadanía y los grupos de valor al interactuar con la Corporación. Cumpliendo con los lineamientos de la Carta de trato digno, la CVC garantiza el acceso a través de diversos canales, asegurando una atención incluyente y efectiva.

Durante la vigencia **2025**, sobre un universo total de **27.129** solicitudes, la distribución de canales fue la siguiente:

1. Canales con mayor interacción

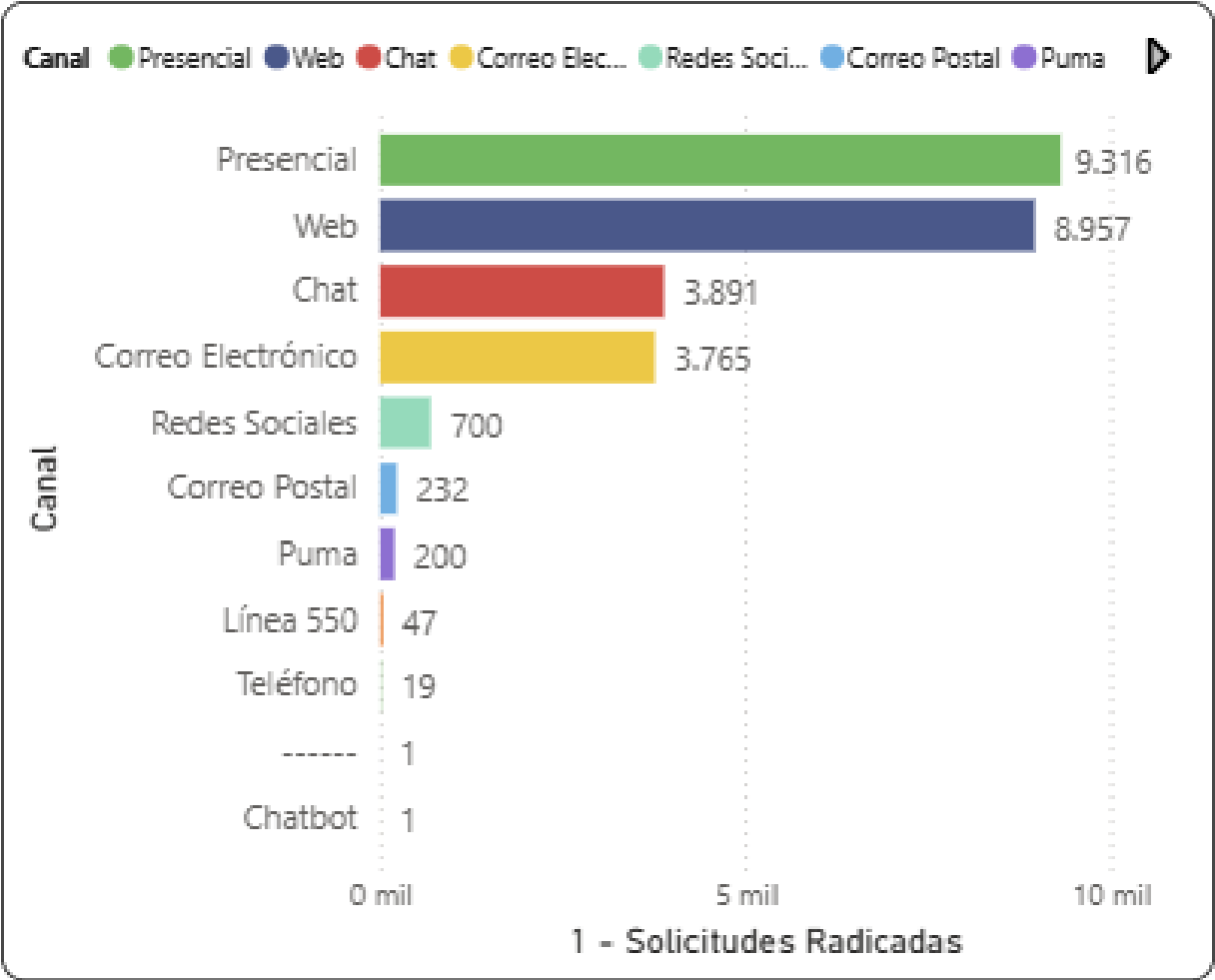
Representan el núcleo de la atención institucional, donde se destaca el equilibrio entre la presencialidad y la madurez de los servicios digitales:

- **Presencial (ventanillas únicas y Puma):** se mantiene como el canal líder con **9.316 radicados**, representando el **34,34%** del total. Este dato confirma que una parte significativa de los usuarios prefiere el acompañamiento directo y humano para sus gestiones en las sedes de las Direcciones Ambientales Regionales.
- **Canal web (sede electrónica):** es el segundo canal con mayor demanda, sumando **8.957 solicitudes (33,02%)**. Su consolidación facilita la participación ciudadana y optimiza los tiempos de respuesta al evitar desplazamientos.
- **Chat:** registró **3.891 radicados (14,34%)**, posicionándose como una herramienta de respuesta rápida y alta efectividad para la resolución de dudas inmediatas.
- **Correo electrónico:** registró **3.765 radicados (13,88%)**, funcionando como un canal formal y de alta confianza para el intercambio de documentos técnicos.



Fuente: Sistema de Gestión Documental ARQ

Fuente: Sistema de Gestión Documental ARQ



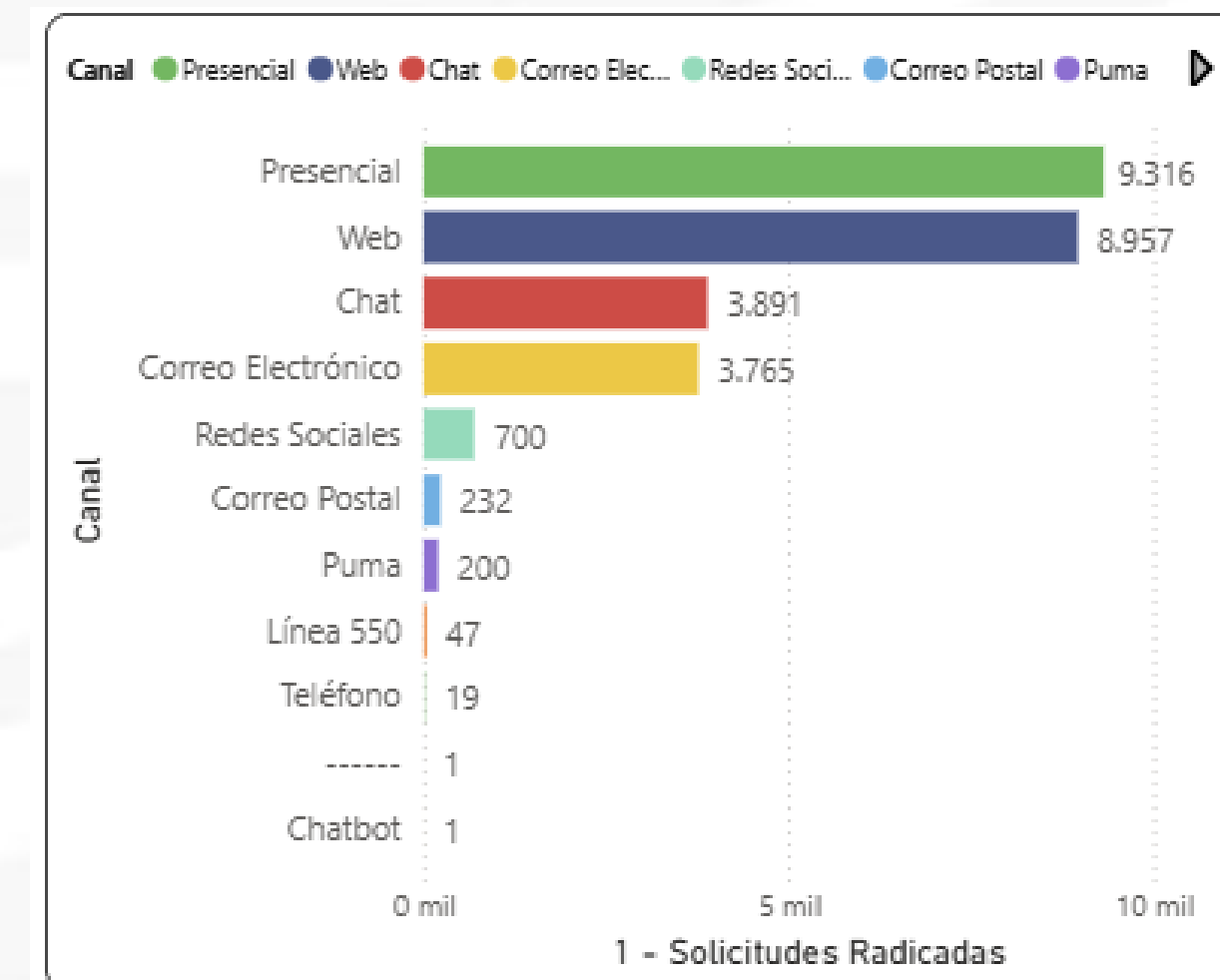
Análisis de variables intrínsecas: canales de atención y relacionamiento

2. Canales alternativos y de respuesta rápida

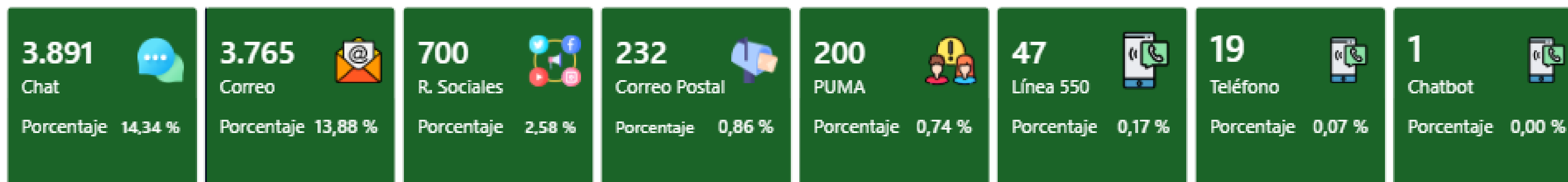
En cumplimiento del principio de accesibilidad, la CVC ofrece opciones que se adaptan a diferentes niveles de conectividad y necesidades específicas del territorio:

- **Canales digitales - chat:** el componente de **chat** (14,34%) se complementa con el **chatbot**, que registró **1 radicado**, permitiendo una interacción ágil y una disponibilidad extendida para orientaciones básicas.
- **Redes sociales:** con **700 solicitudes (2,58%)**, estos medios se consolidan como canales de consulta rápida, reporte ciudadano y control social activo.
- **Medios telefónicos y postales:** garantizan la atención inclusiva, especialmente para ciudadanos en zonas rurales o con brecha digital:
 - **Línea #550:** registró **47 solicitudes (0,17%)**.
 - **Teléfono:** registró **19 radicados (0,07%)**.
 - **Correo postal:** registró **232 radicados (0,86%)**.

Fuente: Sistema de Gestión Documental ARQ



Fuente: Sistema de Gestión Documental ARQ



Comportamiento de los ciudadanos frente a trámites ambientales

Variable de comportamiento

Una vez caracterizados los grupos correspondientes a entidades públicas y comunidades étnicas, se procede a desglosar el comportamiento de la **ciudadanía**. Esta segmentación permite reconocer las expectativas y preferencias del resto de la sociedad civil, facilitando el diseño de servicios que garanticen sus derechos ambientales.

Durante el periodo analizado, la interacción directa de los ciudadanos con la Corporación se consolidó sobre un universo de **24.257 solicitudes**, provenientes de **11.193 ciudadanos únicos**. Dentro de este volumen, los **derechos ambientales** representan un segmento estratégico de **4.536 radicados**, lo que equivale al **18,70%** de la demanda ciudadana total.

El comportamiento de este grupo de valor se distribuye de la siguiente manera, considerando que la oferta institucional en esta dimensión abarca **19 tipos de trámites** ambientales, categorizados por recurso natural:

1. Recurso hídrico

- **Aprovechamiento:** se destaca la **concesión de aguas superficiales** con **748 solicitudes (16,49%)**, seguida por **149 radicados (3,28%)** de **aguas subterráneas** y **34 (0,75%)** de **concesiones derivadas de reglamentación**. Además, se tienen **193 solicitudes (4,25%)** de **ocupación de cauce y obras hidráulicas**.
- **Vertimientos:** los ciudadanos radicaron **176 solicitudes** de permisos de vertimiento, lo que corresponde al **3,88%** del total de trámites ambientales del segmento.

2. Recurso forestal y flora

- **Aprovechamiento de árboles aislados:** se registran **276 solicitudes (6,08%)**.
- **Tala de emergencia y solicitudes prioritarias de árboles aislados:** se ratifica como el trámite crítico, con **2.485 radicados**, representando el **54,78%** del segmento ambiental ciudadano.
- **Tala o reubicación por obra pública o privada de árboles aislados:** se registran **31 solicitudes (0,68%)**.
- **Guaduales y bambusales:** registra **94 radicados (2,07%)**.
- **Bosque:** Se distribuye en las modalidades de aprovechamiento **persistente (29)**, **doméstico (26)** y **único (23)**.

3. **Recurso suelo. Intervención del suelo:** se reportan **227 solicitudes** para **vías carreteables y explanaciones (5,00%)**.

4. **Calidad del Aire:** se registraron **20 solicitudes** ciudadanas para permisos de **emisiones atmosféricas para fuentes fijas**, representando el **0,44%** de la demanda.

Total de solicitudes radicadas

24.257



11.193

Cantidad de solicitantes



Fuente: Sistema de Gestión Documental ARQ

Trámites	Radicados	%
Derechos Ambientales	4.536	100,00%
Tala de Emergencia y Solicitudes Prioritarias	2.485	54,78%
Concesión de Aguas Superficiales	748	16,49%
Aprovechamiento de Árboles Aislados	276	6,08%
Vías Carreteables y Explanaciones	227	5,00%
Ocupación de Cauce y Obras Hidráulicas	193	4,25%
Permiso de Vertimientos	176	3,88%
Concesión de Aguas Subterráneas	149	3,28%
Aprovechamiento de Guaduales O Bambusales Naturales	94	2,07%
Concesión derivada de Una Reglamentación de Corriente	34	0,75%
Tala O Reubicación Por Obra Pública O Privada	31	0,68%
Aprovechamiento Forestal Persistente	29	0,64%
Aprovechamiento Forestal Doméstico	26	0,57%
Aprovechamiento Forestal Único	23	0,51%
Total	4.536	100,00%

Solicitudes de Trámites Ambientales

4.536

Porcentaje



18,70 %

Trámites Ambientales

19



Fuente: Sistema de Gestión Documental ARQ

Análisis de comportamiento: distribución general de solicitudes

La segmentación por tipo de requerimiento para la ciudadanía general, excluyendo la caracterización efectuada previamente a las comunidades étnicas y entidades públicas, se procede a reconocer las expectativas y preferencias de este grupo de valor, facilitando el ejercicio de sus derechos y deberes. Durante el periodo analizado, se procesó un universo de **24.257 solicitudes** provenientes de **11.193 ciudadanos únicos**. El comportamiento se distribuye de la siguiente manera:

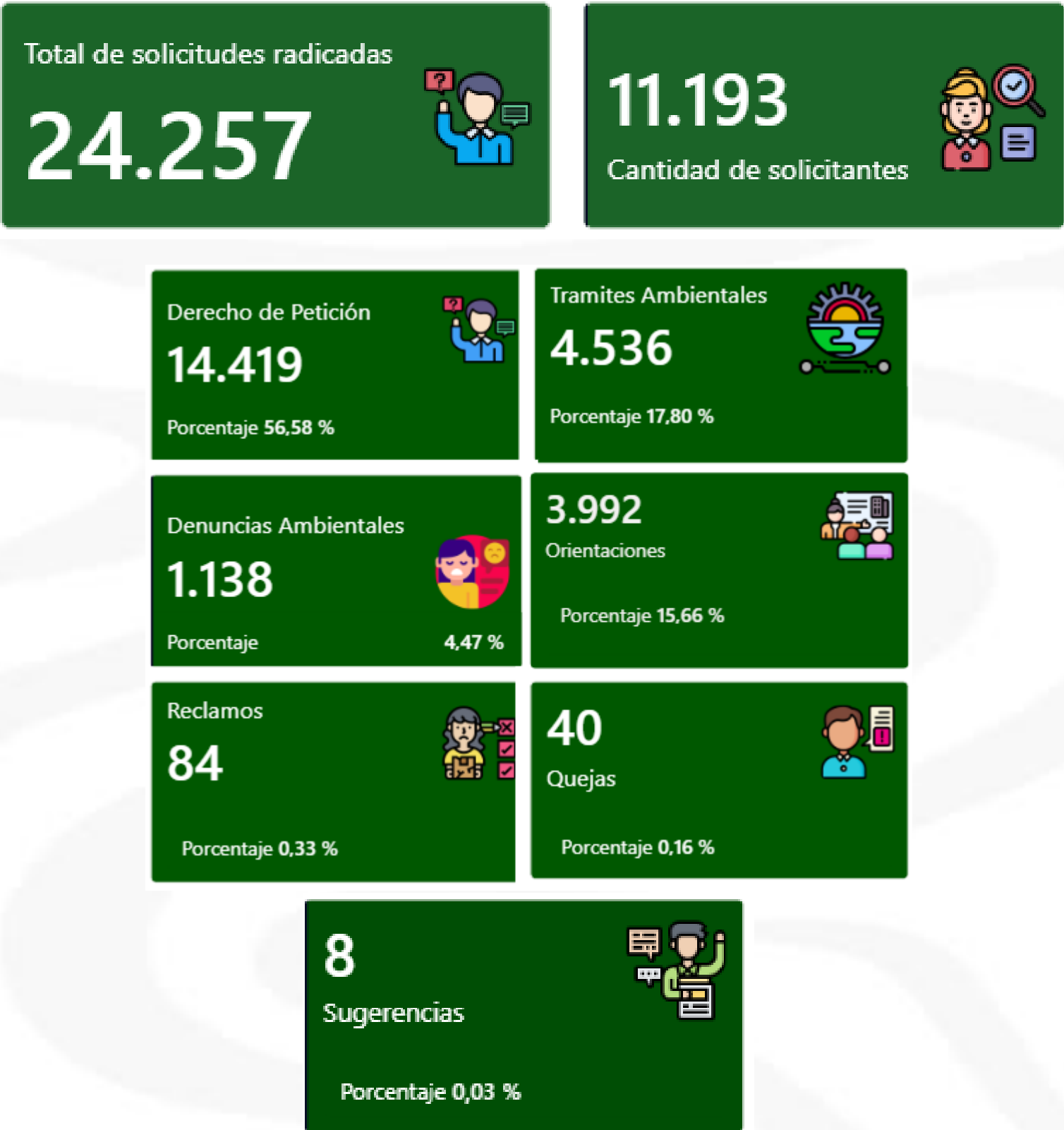
1. Requerimientos de Información y Trámites

- **Derecho de Petición:** Se consolida como la principal causa de interacción con **14.419 solicitudes**, representando el **56,58%** del total. Este volumen evidencia que el interés primordial de los ciudadanos es el acceso a una información veraz, comprensible y oportuna.
- **Trámites Ambientales:** Representan el **17,80%** de la demanda ciudadana filtrada, con un total de **4.536 radicados**. La oferta institucional en esta dimensión abarca un total de **19 tipos de trámites** ambientales.

2. Participación Ciudadana y Control Social

La caracterización identifica a los ciudadanos que interactúan para ejercer el control social y la vigilancia sobre la gestión ambiental y administrativa:

- **Denuncias Ambientales:** Se registraron **1.138 casos (4,47%)**, lo que demuestra una ciudadanía activa y comprometida con la protección de los activos naturales del Valle del Cauca.
- **Quejas:** Se recibieron **40 radicados (0,16%)**. Estas interacciones se dirigen específicamente contra la conducta de un funcionario por presunto incumplimiento de sus deberes o disciplina conforme al manual de funciones.
- **Reclamos:** Con **84 registros (0,33%)**, estas solicitudes se originan por una prestación deficiente o un mal servicio recibido, siendo fundamentales para identificar oportunidades de mejora en protocolos de atención.
- **Sugerencias:** Se recibieron **8 aportes (0,03%)**, los cuales funcionan como mecanismos de comunicación ascendente para la innovación en la gestión pública.
- **Orientaciones:** Se brindaron **3.992 orientaciones ciudadanas**, representando el **15,66%** de las interacciones, facilitando el acceso a la oferta institucional.



Fuente: Sistema de Gestión Documental ARQ

Comportamiento de los ciudadanos frente a denuncias ambientales

variable de comportamiento

Una vez caracterizados los grupos correspondientes a entidades públicas y comunidades étnicas, se procede a analizar el ejercicio de control social por parte de la **ciudadanía**. Este es un indicador clave de la participación en la gestión ambiental del departamento.

Durante este periodo, tras excluir la interacción de organismos públicos y grupos étnicos, se radicó un total de **1.138 solicitudes**, correspondientes a denuncias ambientales. Este volumen representa el **4,69%** del universo de interacción de la ciudadanía (**24.257 solicitudes**) registrado ante la Corporación:

Principales denuncias por infracciones ambientales:

La ciudadanía ha priorizado el reporte de afectaciones en **8 categorías críticas** de infracción. El comportamiento de la demanda, según el recurso afectado, se detalla a continuación:

- **Contaminación atmosférica (recurso aire):** es la infracción más reportada, con **323 solicitudes**, representando el **28,38%** del segmento de denuncias. Este dato refleja una alta sensibilidad ciudadana frente a la calidad del aire y las emisiones en el territorio.
- **Contaminación hídrica (recurso agua):** ocupa el segundo lugar, con **301 solicitudes (26,45%)**, evidenciando la importancia vital que la sociedad civil otorga a la protección de las fuentes hídricas del departamento.
- **Afectación al recurso bosque:** registró **236 solicitudes (20,74%)**, vinculadas directamente a la vigilancia ciudadana contra la deforestación y la protección de la cobertura vegetal.
- **Afectación al recurso suelo:** Se reportaron **117 casos**, lo que equivale al **10,28%** de la participación en control social.
- **Contaminación Auditiva (ruido):** registra **69 radicados (6,06%)**, consolidándose como un factor relevante en la percepción de calidad ambiental urbana.
- **Otros recursos:** el flujo de control social se complementa con reportes sobre el **recurso paisaje (2,99%)**, **recurso fauna (2,90%)** y **recurso flora (2,20%)**.

24.257

Total de solicitudes radicadas



Solicitudes Denuncias Ambientales

1.138

Porcentaje 4,69 %



8

Tipo Infracción



Trámites	Radicados	%
Denuncios Ambientales	1.138	100,00%
denuncia Por Infracciones Contra el Recurso Aire	323	28,38%
denuncia Por Infracciones Contra el Recurso Agua	301	26,45%
denuncia Por Infracciones Contra el Recurso Bosque	236	20,74%
denuncia Por Infracciones Contra el Recurso Suelo	117	10,28%
denuncia Por Infracciones Por Ruido	69	6,06%
denuncia Por Infracciones Contra el Recurso Paisaje	34	2,99%
denuncia Por Infracciones Contra el Recurso Fauna	33	2,90%
denuncia Por Infracciones Contra el Recurso Flora	25	2,20%
Total	1.138	100,00%



Conclusiones

1. Predominancia de la interacción ciudadana directa (variables demográficas y geográficas)

- **Dimensión demográfica:** el análisis consolida a las **personas naturales** como el principal grupo de valor, representando el **72,65%** de los solicitantes (**8.399** de **11.561**). Bajo el enfoque diferencial, se destaca la participación de **67 ciudadanos** de grupos étnicos, donde el **62,69%** corresponde a comunidades negras.
- **Dimensión geográfica:** se ratifica una alta **utilidad territorial**, con una demanda masiva concentrada en el **Valle del Cauca**, que abarca el **79,45%** de la demanda geográfica validada (**17.789 radicados**).
- **Impacto:** estos atributos obligan a la Corporación a priorizar un lenguaje claro y un enfoque inclusivo que garantice el ejercicio efectivo de los derechos ambientales para el ciudadano común.

2. Equilibrio en la transformación digital (variables intrínsecas)

- **Acceso y uso de canales:** los resultados revelan las preferencias reales de los usuarios, frente al ecosistema de atención. El canal **presencial** lidera con **9.316 radicados (34,34%)**, seguido por el **canal web** con **8.957 solicitudes (33,02%)**.
- **Preferencia digital:** la madurez de herramientas como el **chat (14,34%)** y el **correo electrónico (13,88%)** logra que más del **60%** de la interacción sea digital, optimizando tiempos de respuesta.
- **Impacto:** la persistencia del uso de infraestructura física exige mantener puntos de atención en territorio para mitigar brechas de conectividad, equilibrando la inversión en tecnología con la presencia física.

Conclusiones

3. Eficiencia en la gestión de la demanda (variables de comportamiento)

- **Niveles de uso y eventos:** el comportamiento observado identifica al **derecho de petición** como la principal causa de interacción, con **14.419 solicitudes (56,58%)**, dentro del segmento ciudadano.
- **Recurrencia crítica:** dentro de los **derechos ambientales** (que representan el **17,80%** de la demanda ciudadana), la **tala de emergencia** se destaca como el evento más frecuente, con **2.485 radicados (54,78% del segmento)**.
- **Impacto:** estos datos permiten la predicción de la demanda y señalan áreas prioritarias para la **racionalización administrativa**, orientando la simplificación de trámites para reducir costos y tiempos de respuesta.

4. Oportunidades en calidad de datos (integridad del sistema)

- **Brecha identificada:** si bien la Corporación gestionó un universo global de **27.129** solicitudes, el análisis de integridad revela que el 27,4% de los registros (**7.446**) carecen de información geográfica detallada en el sistema ARQ Utilities. Al aislar este comportamiento para la ciudadanía —excluyendo los registros de entidades públicas y comunidades étnicas—, la brecha de información persiste como una constante sobre la base de los **24.257** radicados procesados para este grupo de valor.
- **Hoja de ruta 2026:** esta variable se establece como la prioridad técnica de la vigencia para fortalecer los controles de captura en el origen, asegurando que, desde el primer contacto, se registre la ubicación exacta del ciudadano.
- **Impacto:** la meta institucional es realizar cruces con bases externas (**DANE, SISBÉN**) para elevar la precisión de la caracterización por encima del **95%**. Esto permitirá transformar los datos en una analítica territorial robusta que sustente la toma de decisiones estratégicas en cada una de las Direcciones Ambientales Regionales.

Recomendaciones

- Siendo el canal presencial el más usado por los ciudadanos y grupos de valor, se recomienda mantener la habilitación de puntos de atención móviles que permitan brindar orientaciones de los trámites y servicios que presta la Corporación, así como también facilitar la radicación de PQRSDT.
- Realizar permanentemente el seguimiento a la atención oportuna de los derechos de petición y promover estrategias comunicativas que fomenten la debida y oportuna atención de los mismos.
- Mantener actualizados los procedimientos para la atención de las solicitudes de derechos ambientales más requeridos por los ciudadanos y grupos de valor.
- Ante el gran número de denuncias ambientales recibidas por presuntos hechos de contaminación hídrica, se recomienda a las DAR que, de manera oportuna, adopten las medidas administrativas preventivas y educativas que sean procedentes para prevenir, impedir o evitar la continuación de la ocurrencia de estos hechos, la realización de una actividad o la existencia de una situación que atente contra el medio ambiente, los recursos naturales, el paisaje o la salud humana.
- Frente a lo grupos de especial protección constitucional caracterizados, se recomienda a todas las dependencias aplicar los lineamientos contenidos en la Estrategia Corporativa de Enfoque Diferencial, propendiendo por la inclusión de dichos sujetos en los servicios institucionales.
- Implementar medidas de racionalización de trámites que le faciliten al ciudadano el acceso a sus derechos, reduciendo costos, tiempos y requisitos.





Corporación Autónoma Regional
Del Valle del Cauca
Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano
2026