



Informe de gestión de PQRSDT

Segundo trimestre 2026



La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC, a través de la Secretaría General, en desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública, presenta el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSdT) recibidas y atendidas por la Corporación, a través de los diferentes canales de atención en el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2026 y el 30 de junio de 2026.

Con este informe, se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Decreto 0103 de 2015), a fin de poner en conocimiento de la ciudadanía la gestión durante el segundo trimestre de 2026, en materia de PQRSdT.

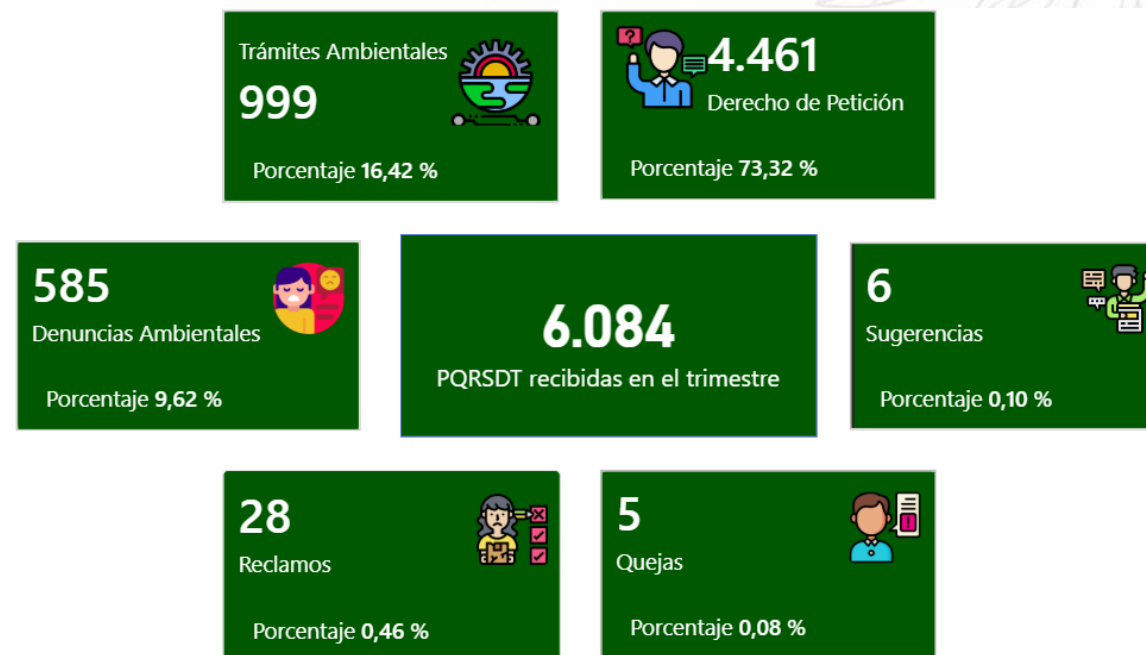
PQRSDT recibidas en el trimestre

Durante el periodo comprendido desde el **1 de abril de 2026 al 30 de junio de 2026**, fueron recibidas en la Corporación un total de **6.084** solicitudes, distribuidas así: **4.461** derechos de petición, **999** trámites ambientales, **585** denuncias ambientales, **28** reclamos, **5** quejas y **6** sugerencias.

Del total de derechos de petición radicados, **40** fueron trasladados a otras entidades por competencia. Cabe mencionar que, dentro de la recepción de trámites, se registraron **31** radicados que fueron anulados por presentar 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 **2 de julio de 2026**.

Relación de PQRSDT recibidas en el trimestre



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Novedades en Radicados del Primer y Segundo Trimestre 2026

Se informa que, debido a un error técnico identificado en el aplicativo de gestión documental, durante el primer y segundo trimestre de 2026, un total de **26 radicados** presentaron novedades en su tipificación y dependencia asignada, quedando registrados en el sistema bajo la categoría de **"RECLASIFICADO"**, de los cuales 5 radicados son del primer trimestre y 21 radicados corresponden al segundo trimestre.

Con el fin de garantizar la transparencia, trazabilidad y consistencia de los datos presentados en el presente informe, a continuación se detalla la relación de las PQRSDT afectadas por esta inconsistencia informática, distribuidas por tipo de solicitud y mes de recepción:

Denuncias Ambientales (1 caso):

Junio: 663342026.

Derecho de Petición (21 casos):

Febrero: 227382026.

Marzo: 351332026, 366302026, 384732026.

Abril: 427722026, 433512026, 452302026.

Mayo: 531132026, 540092026, 543742026, 547182026, 575512026, 581162026.

Junio: 583842026, 598622026, 605922026, 610052026, 640622026, 640702026, 644592026, 649032026.

Quejas (1 caso):

Junio: 597472026.

Reclamos (1 caso):

Junio: 592132026.

Sugerencias (1 caso):

Junio: 614452026.

Trámites Ambientales (1 caso):

Marzo: 350782026.

Constancia de normalización de datos: Es importante señalar que, producto de una corrección posterior en el sistema, un grupo de requerimientos afectados logró ser subsanado a tiempo. Los siguientes quince (15) radicados **fueron respondidos, ajustados y debidamente contabilizados** en las métricas de este informe; sin embargo, se deja expresa constancia de los mismos en la presente nota, dado que presentaron la inconsistencia inicial:

404222026, 547182026, 644592026, 598622026, 640622026, 640702026, 575512026, 663342026, 597472026, 583842026, 649032026, 581162026, 592132026, 605922026 y 614452026.

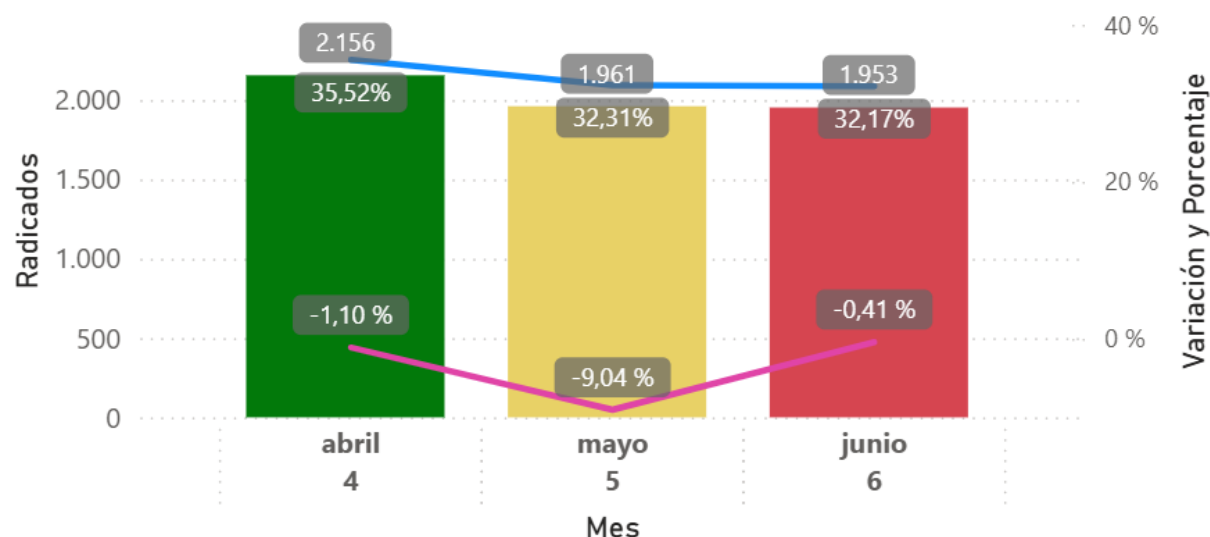
Los demás radicados mencionados que no alcanzaron a ser normalizados para este corte, se encuentran en proceso de revisión y validación por la Oficina de Tecnologías de la Información y serán objeto de valoración en el siguiente informe trimestral.

Recepción de PQRSDT

5

Recepción de PQRSDT por mes

● Radicados ● Variación ● Porcentaje



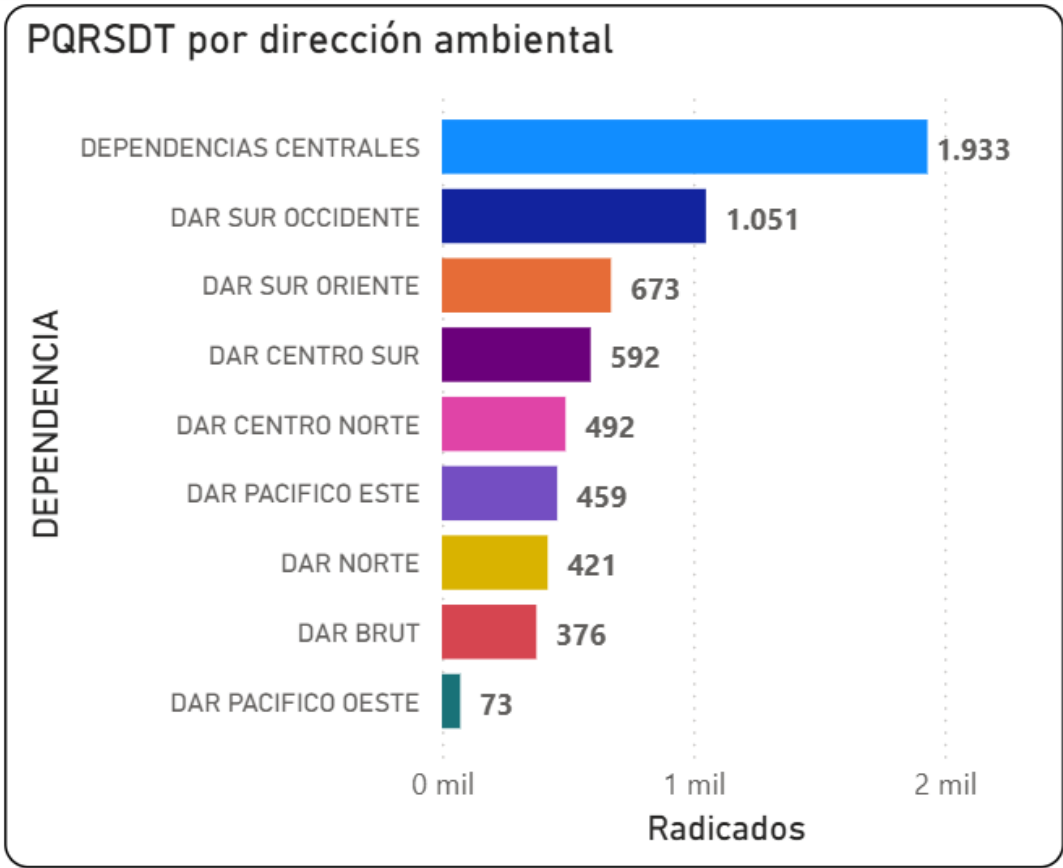
Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Comparativo mes a mes

Durante el segundo trimestre, la mayor concentración de PQRSDT estuvo en el mes de **abril**, en el que se recibieron **2.156** requerimientos, correspondientes al **35,52%** del total de peticiones de este periodo, presentando una leve variación mensual del **-1,10%**. Posteriormente, se registraron **1.961** peticiones en **mayo** (**32,31%**) y **1.953** en **junio** (**32,17%**).

Al evaluar el comportamiento entre estos meses, mayo reflejó una caída del **-9,04%** frente a abril, mientras que junio presentó una leve variación del **-0,41%**.

Asignación de PQRSDT a dependencias



El **31,85%** de las solicitudes recibidas (**1.933**) fueron asignadas al conjunto de Dependencias Centrales durante el segundo trimestre de 2026. Por su parte, el **17,31%** de los requerimientos (**1.051**) se asignaron a la Dirección Ambiental Regional Suroccidente. El **50,84%** restante fue distribuido entre las demás direcciones regionales de la Corporación.

DEPENDENCIA	Cantidad	%
⊕ DEPENDENCIAS CENTRALES	1.933	31,85%
⊕ DAR SUR OCCIDENTE	1.051	17,31%
⊕ DAR SUR ORIENTE	673	11,09%
⊕ DAR CENTRO SUR	592	9,75%
⊕ DAR CENTRO NORTE	492	8,11%
⊕ DAR PACIFICO ESTE	459	7,56%
⊕ DAR NORTE	421	6,94%
⊕ DAR BRUT	376	6,19%
⊕ DAR PACIFICO OESTE	73	1,20%
Total	6.070	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de Recepción

7

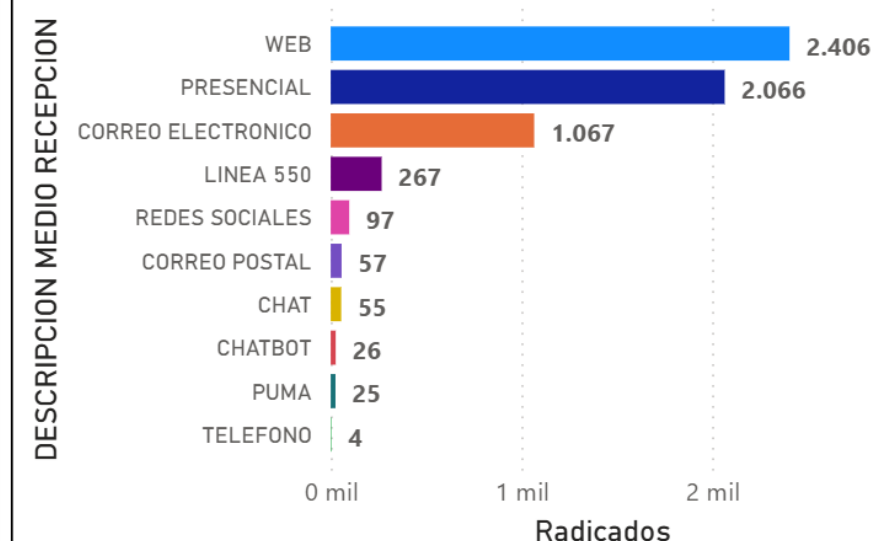
De acuerdo con los canales habilitados por la Corporación para la recepción de PQRSDT, el canal web concentró un **39,64% (2.406)** de las solicitudes recibidas durante el segundo trimestre de 2026. Por otra parte, el canal menos empleado por los ciudadanos fue el telefónico, referente a las líneas 602 6206600 – 602 3310100, con un **0,07% (4)**.

DESCRIPCION MEDIO RECEPCION	Cantidad	%
WEB	2.406	39,64%
PRESENCIAL	2.066	34,04%
CORREO ELECTRONICO	1.067	17,58%
LINEA 550	267	4,40%
REDES SOCIALES	97	1,60%
CORREO POSTAL	57	0,94%
CHAT	55	0,91%
CHATBOT	26	0,43%
PUMA	25	0,41%
TELEFONO	4	0,07%
Total	6.070	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Medios de recepción de PQRSDT

PQRSDT por dirección ambiental



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Comportamiento de la radicación de PQRSDT por medio de recepción

En la siguiente tabla, se presenta el comportamiento de la recepción de las PQRSDT, 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 **2.406** registros. Este canal destaca principalmente en la radicación de Derechos de Petición (1.725), Denuncias Ambientales (327) y Trámites Ambientales (331), 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 2.066 registros.

Su relevancia es notable en la recepción de Derechos de Petición (1.385) y especialmente en Trámites Ambientales (581), siendo este último el canal con mayor volumen para este tipo de solicitudes específicas.

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 (1.067), Línea 550 (267) y otros canales (redes sociales, correo postal, chat, chatbot, PUMA y telefónico) presentan una participación menor, funcionando como herramientas complementarias que garantizan la multicanalidad y el acceso a la información para diversos perfiles de ciudadanos.

DESCRIPCION MEDIO RECEPCION	DENUNCIAS AMBIENTALES	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TRÁMITES AMBIENTALES	Total
WEB	327	1.725		23		331	2.406
PRESENCIAL	92	1.385	4	4		581	2.066
CORREO ELECTRONICO	65	934				68	1.067
LINEA 550	68	198				1	267
REDES SOCIALES	2	89			5	1	97
CORREO POSTAL	4	40				13	57
CHAT	8	47					55
CHATBOT	11	15					26
PUMA	4	17				4	25
TELEFONO	3	1					4
Total	584	4.451	4	27	5	999	6.070

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Radicados anulados

Durante el segundo **trimestre** de **2026**, se identificaron **31** solicitudes anuladas por las dependencias desde el aplicativo de gestión documental corporativo, debido a posibles 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: 18 solicitudes (58,06%), relacionadas principalmente con derechos de petición de interés particular (14), de información/copias (2), de consulta (1) y peticiones entre autoridades (1).

Trámites Ambientales: 10 solicitudes (32,26%), correspondientes a concesión de aguas superficiales (4), tala de emergencia y solicitudes prioritarias (2), aprovechamiento de árboles aislados (1), aprovechamiento prioritario de guaduales o bambusales naturales (1), emisiones atmosféricas para fuentes fijas (1) y vías carreteables y explanaciones (1).

Denuncias Ambientales: 3 solicitudes (9,68%), asociadas en su totalidad a infracciones contra el recurso agua (3).

TERMINOS	Cantidad	Porcentaje
ANULADOS	31	100,00%
DERECHO DE PETICIÓN	18	58,06%
DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS PARTICULAR	14	45,16%
DERECHO DE PETICION, DE INFORMACIÓN (COPIAS)	2	6,45%
DERECHO DE PETICION, DE CONSULTA	1	3,23%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	1	3,23%
TRÁMITES AMBIENTALES	10	32,26%
CONCESIÓN DE AGUAS SUPERFICIALES	4	12,90%
TALA DE EMERGENCIA Y SOLICITUDES PRIORITARIAS	2	6,45%
APROVECHAMIENTO DE ÁRBOLES AISLADOS	1	3,23%
APROVECHAMIENTO PRIORITARIO DE GUADUALES O BAMBUSALES NATURALES	1	3,23%
EMISIONES ATMOSFÉRICAS PARA FUENTES FIJAS	1	3,23%
VÍAS CARRETEABLES Y EXPLANACIONES	1	3,23%
DENUNCIAS AMBIENTALES	3	9,68%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	3	9,68%
Total	31	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

PQRSDT por términos de atención

De las solicitudes habilitadas para ser gestionadas (6.039), la medición de términos de respuesta arrojó los siguientes resultados:

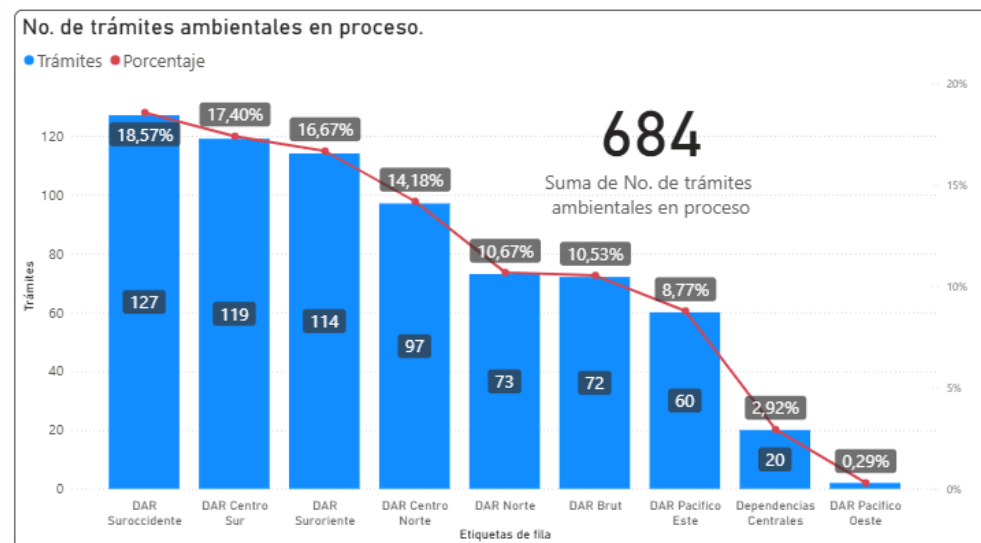
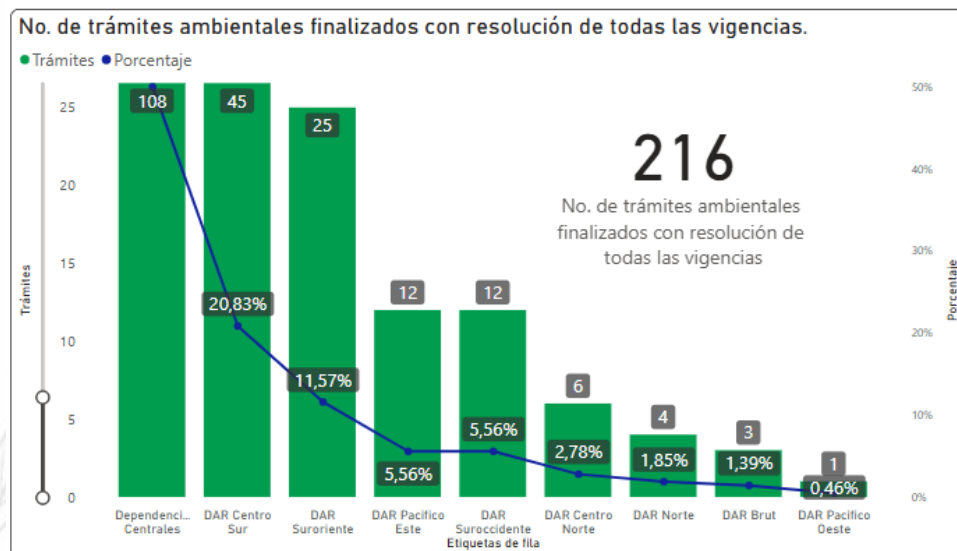
- El **25,21% (1.530)** han sido finalizadas dentro del tiempo estipulado.
- El **20,18% (1.225)** fueron finalizadas fuera del tiempo.
- El **28,67% (1.740)** se encuentran pendientes vencidas.
- El **25,32% (1.537)** de las solicitudes se encuentran pendientes de resolver y no se encuentran vencidas.
- El **0,12% (7)** se encuentran próximas a vencer.



TERMINOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
⊕ PENDIENTE VENCIDA	1.740	28,67%
⊕ PENDIENTE NO VENCIDA	1.537	25,32%
⊕ FINALIZADO DENTRO TIEMPO	1.530	25,21%
⊕ FINALIZADO FUERA TIEMPO	1.225	20,18%
⊕ ANULADOS	31	0,51%
⊕ PROXIMO A VENCER	7	0,12%
Total	6.070	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de Trámites Ambientales asociados al Proceso de Atención al Ciudadano



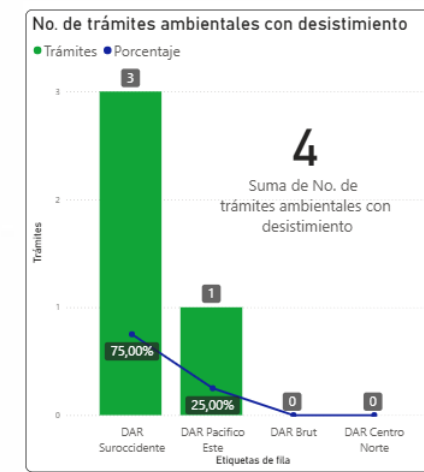
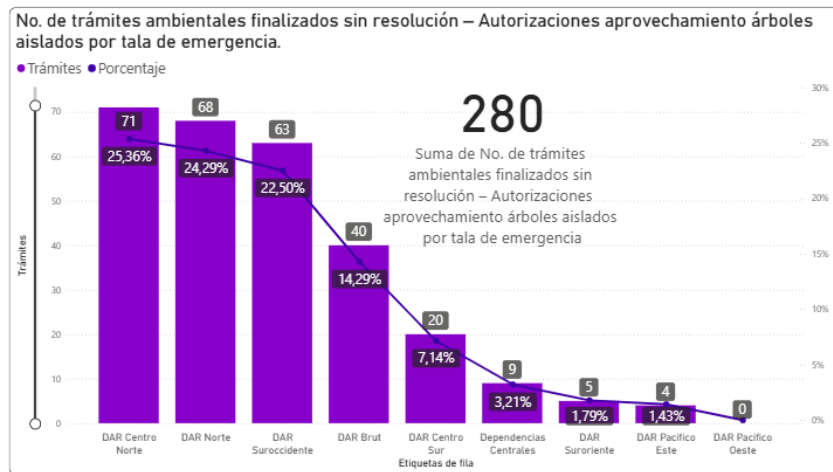
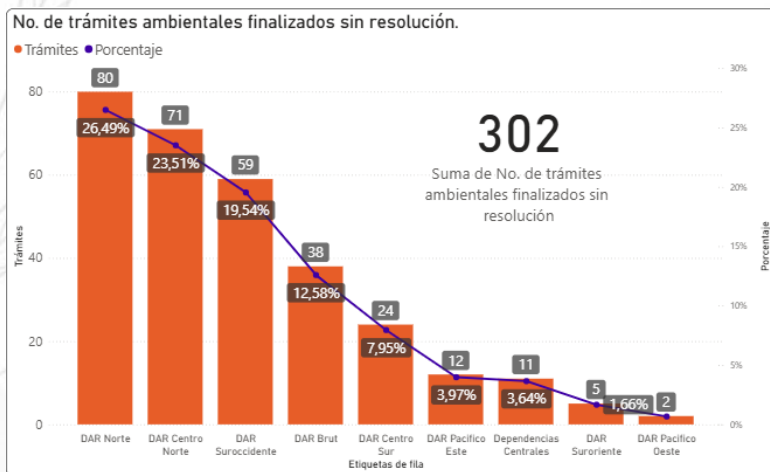
Durante el segundo trimestre de 2026, se concluyeron un total de **216** trámites ambientales con resolución, correspondientes a todas las vigencias. La mayor proporción de estos trámites se concentró en **Dependencias Centrales** con **108** resoluciones (equivalente al **50,00%**). Le siguen en volumen la **DAR Centro Sur** con **45** casos finalizados (**20,83%**) y la **DAR Suroriente** con **25** resoluciones (**11,57%**).

Por otro lado, en cuanto al flujo de trabajo activo, se contabilizaron **684** trámites ambientales en proceso. La **DAR Suroccidente** es la dependencia que concentra la mayor cantidad de solicitudes pendientes con **127** trámites, lo que representa el **18,57%** del total. A esta le siguen de cerca la **DAR Centro Sur** con **119** trámites (**17,40%**) y la **DAR Suroriente** con **114** registros (**16,67%**), consolidando el mayor volumen de carga operativa pendiente entre estas tres regionales.

Atención de trámites ambientales

Durante el segundo trimestre de 2026, se registraron **302** trámites ambientales finalizados sin resolución. La **DAR Norte** concentró la mayor proporción de casos con **80** registros (**26,49%**), seguida por la **DAR Centro Norte** con **71** casos (**23,51%**) y la **DAR Suroccidente** con **59** casos (**19,54%**). Dentro de este grupo, el total general sumó **4** trámites resueltos mediante desistimiento; al revisar el desglose por dependencias, **3** de estos casos se localizaron en la **DAR Suroccidente** (representando el **75%** de la distribución regional graficada).

Por otra parte, en relación con las autorizaciones de aprovechamiento de árboles aislados por tala de emergencia, se resolvieron un total de **280** solicitudes. De estas, la **DAR Centro Norte** atendió la mayor parte con **71** casos (**25,36%**), seguida por las regionales **Norte**, con **68** casos (**24,29%**), y **Suroccidente**, con **63** casos (**22,50%**).



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de PQRSDT

13

Estado de las PQRSDT

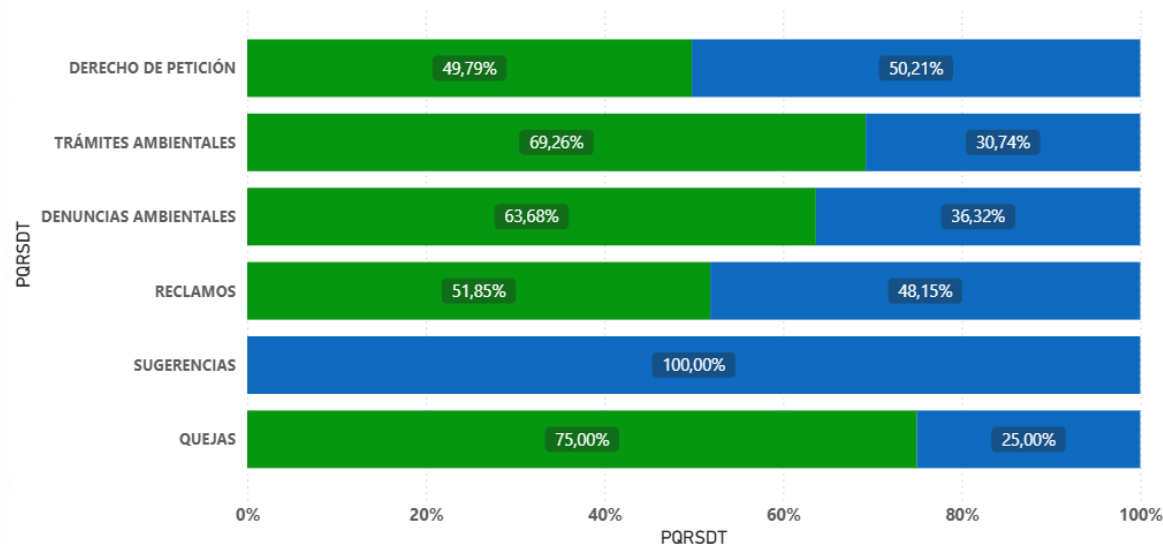
Del total de **6.039** PQRSDT habilitadas para gestionar, el **45,70% (2.760)** han sido resueltas o solucionadas. En particular, los derechos de petición representan **4.433** casos (**73,41%**), de los cuales **2.226** (que equivalen al **36,86%** del total general) fueron solucionados.

Por otra parte, se identificó desde el reporte del aplicativo de gestión documental doce (12) peticiones de acceso a la información pública, contenidas en los radicados 628192026, 507022026, 522822026, 623352026, 639452026, 643932026, 663202026, 669922026, 425712026, 510092026, 545682026 y 494572026, **las cuales se encuentran actualmente en proceso**. Estas solicitudes están siendo atendidas directamente por la CVC, sin necesidad de dar traslado a otras entidades, ni habérseles negado el acceso a la información.

De esta manera, la entidad avanza en el cumplimiento de 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



ESTADO CORTE PQRSDT	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	2.207	36,55%	2.226	36,86%	4.433	73,41%
TRÁMITES AMBIENTALES	685	11,34%	304	5,03%	989	16,38%
DENUNCIAS AMBIENTALES	370	6,13%	211	3,49%	581	9,62%
RECLAMOS	14	0,23%	13	0,22%	27	0,45%
SUGERENCIAS			5	0,08%	5	0,08%
QUEJAS	3	0,05%	1	0,02%	4	0,07%
Total	3.279	54,30%	2.760	45,70%	6.039	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Denuncias Ambientales

14

Durante el periodo evaluado, se recibieron **581** denuncias ambientales, lo que representa el **9,62%** del total de solicitudes habilitadas para gestión en la Corporación. En este periodo, la denuncia ambiental por infracciones contra el recurso aire fue la más recibida, con **151** casos (**25,99%**) del total de denuncias.

A esta le sigue la denuncia por infracción contra el recurso agua, con **149** casos (**25,65%**), y en tercer lugar las denuncias por infracciones contra el recurso bosque, con **108** registros (**18,59%**). Cabe resaltar que, del volumen total de denuncias, el **36,32%** (**211** casos) ya han sido solucionadas, mientras que el **63,68%** (**370** casos) se encuentran actualmente en proceso.

ESTADO CORTE	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
DESCRIPCION CAUSA	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AIRE	93	16,01%	58	9,98%	151	25,99%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO AGUA	101	17,38%	48	8,26%	149	25,65%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO BOSQUE	69	11,88%	39	6,71%	108	18,59%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO SUELO	42	7,23%	17	2,93%	59	10,15%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	31	5,34%	19	3,27%	50	8,61%
DENUNCIA POR INFRACCIONES POR RUIDO	17	2,93%	16	2,75%	33	5,68%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	8	1,38%	12	2,07%	20	3,44%
DENUNCIA POR INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	9	1,55%	2	0,34%	11	1,89%
Total	370	63,68%	211	36,32%	581	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Durante el segundo trimestre de 2026, se registraron **27** reclamos, equivalentes al **0,45%** de las **6.032** PQRSDT habilitadas en el periodo. En términos generales, del total de reclamos, el **51,85% (14 casos)** continúan en proceso, mientras que el **48,15% (13 casos)** ya ha sido solucionado.

Estos reclamos se concentraron en tres tipos de asuntos:

- **Reclamo o aclaración por cobro de tasa de uso de agua:** Se reportaron **13** casos (**48,15%** del total de reclamos), de los cuales **7** se encuentran en proceso (**25,93%**) y **6** fueron solucionados (**22,22%**).
- **Reclamo o aclaración por cobro de tasa retributiva:** Se presentaron **10** casos (**37,04%**), correspondientes a **6** reclamos en proceso (**22,22%**) y **4** solucionados (**14,81%**).
- **Reclamo por prestación indebida de un servicio o falta de atención de la CVC:** Se registraron **4** casos (**14,81%**), de los cuales **1** está en proceso (**3,70%**) y **3** fueron solucionados (**11,11%**).

ESTADO CORTE	EN PROCESO		SOLUCIONADA		Total	
PQRS DT	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
☐ RECLAMOS	14	51,85%	13	48,15%	27	100,00%
RECLAMO O ACLARACION POR COBRO DE TASA DE USO DE AGUA	7	25,93%	6	22,22%	13	48,15%
RECLAMO O ACLARACION POR COBRO DE TASA RETRIBUTIVA	6	22,22%	4	14,81%	10	37,04%
RECLAMO POR PRESTACION INDEBIDA DE UN SERVICIO O FALTA DE ATENCION DE LA CVC	1	3,70%	3	11,11%	4	14,81%
Total	14	51,85%	13	48,15%	27	100,00%

Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

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 segundo trimestre de 2026, se registraron **1.298** orientaciones, de las cuales el **58,55% (760)** se atendieron por el chat de la página web, el **15,64% (203)** por la línea telefónica #550, el **13,41% (174)** por las redes sociales corporativas y el **1,31% (17)** por los Puntos Móvil de Atención al Ciudadano (Puma).



Fuente: ARQ Utilities Bussines Suite

Gestión de radicación y canales

- Durante el segundo trimestre de 2026, el canal de atención más empleado para la radicación de PQRSDT fue la WEB, representando el **39,64%** del total de solicitudes recibidas, lo que confirma la consolidación de los medios digitales.
- Las dependencias centrales fueron la instancia con mayor carga asignada, concentrando el **31,85%** del total de las solicitudes.

Efectividad y términos de respuesta

- Del total de PQRSDT habilitadas para gestión (**6.039**), el **45,70%** se encuentran solucionadas o resueltas. No obstante, se identifica que el **20,18%** de las respuestas se realizaron por fuera del término legal.
- Se destaca que únicamente el 0,12% (7 solicitudes) se encuentran próximas a vencer, lo que permite una planificación preventiva de la mora.

Denuncias y temáticas ambientales

- Se recibieron **581 denuncias ambientales** por afectación a los recursos naturales. La infracción contra el recurso aire fue la situación más reportada (**25,99%**), seguida por el recurso agua (**25,65%**). A la fecha de corte, el **36,32%** de estos requerimientos han sido atendidos satisfactoriamente.

Servicios complementarios (orientación y reclamos)

- El servicio de orientación a la ciudadanía atendió 1.298 solicitudes, siendo el chat corporativo el canal líder, con un 58,55% de participación.
- Los reclamos ciudadanos representaron el **0,45%** del total de PQRSDT, alcanzando un notable índice de solución del **48,15%**.

Tras el análisis del presente informe, se proponen 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 **1.740** solicitudes que actualmente se encuentran vencidas. Se recomienda que cada dependencia, especialmente las del nivel central y la DAR Suroccidente, establezca 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 **0,12%**) para propender por la configuración de un sistema de alertas tempranas preventivo, a cargo de la Oficina de Tecnologías de la información. Se requerirá que las alertas se notifiquen a los responsables cuando una PQRSĐT 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 **39,64%** de las entradas y el **chat** es el medio preferido para orientaciones, con un **58,55%**, es fundamental capacitar continuamente a los funcionarios encargados de estas herramientas.
- **Seguimiento de calidad a derechos de petición:** Realización, a cargo de la Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano, de un seguimiento aleatorio a las respuestas dadas a los derechos de petición, toda vez que representan el **73,41%** de la carga operativa. Esto asegura que, además de la oportunidad (tiempo), se cumpla con la suficiencia y claridad (fondo), evitando inconformidades 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.



Conoce nuestros canales de atención
Escanea el código QR
#MásCercaDeLaGente