

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Respetados ciudadanos,

Con el objetivo de brindar un trato digno a todos los ciudadanos que interactúen con nosotros, así como garantizar sus derechos constitucionales y legales, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca se compromete a prestar un servicio de forma diligente, respetuoso, igualitario y sin distinciones a todas las personas que emplean cualquiera de los siguientes canales de atención:

Canal	Ubicación	Horario de atención	Observación
Atención presencial	<p>Sede principal Carrera 56 No. 11 -36 Cali</p> <p>Direcciones Ambientales Regionales:</p> <p>DAR CENTRO SUR – BUGA Vía La Habana contiguo al Batallón Palacé de Buga</p> <p>DAR PACÍFICO ESTE –DAGUA Calle 10 # 12 – 60 Dagua</p> <p>DAR SUROCCIDENTE – CALI Carrera 56 # 11- 36</p> <p>DAR PACÍFICO OESTE BUENAVENTURA</p> <p>DAR CENTRO NORTE – TULUÁ Carrera 27ª # 42 – 432</p> <p>DAR BRUT – LA UNIÓN Calle 16 # 3 -278</p> <p>DAR NORTE – CARTAGO Carrera 4 # 9-73 / Piso 4</p> <p>DAR SURORIENTE – PALMIRA Calle 55 # 29 A – 32</p>	<p>De 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.</p>	<p>Los ciudadanos tienen la oportunidad de ser orientados y atendidos de acuerdo al trámite ambiental, petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia que necesite realizar ante la Corporación. De igual forma, podrá radicar sus solicitudes a través de las Ventanillas Únicas.</p> <p>También, podrán enviar correspondencia a cualquiera de las direcciones antes mencionadas</p> <p>En las mismas direcciones, los ciudadanos podrán tener acceso al Buzón Institucional para que presenten sus sugerencias y quejas, así como diligenciar la encuesta de satisfacción frente a los servicios recibidos.</p>
Atención	Líneas 620 6600 y 3181700	De 8:00 a.m. a	Los ciudadanos podrán recibir información que



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Citar este número al responder:

0211-124232021

telefónica	#550	12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.	aclare sus inquietudes frente al desarrollo de trámites ambientales, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que desee realizar o que se encuentren en curso. A través del siguiente enlace los ciudadanos podrán consultar las líneas telefónicas de atención en cada sede de las DAR: https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds Por medio del #550 cualquier ciudadano puede acceder para formular denuncias por infracciones ambientales, el cual es atendido por un funcionario quien se encarga de radicar y gestionar la atención y respuesta de la denuncia formulada con las dependencias competentes.
Atención virtual	<p>Si la gestión que requiere el ciudadano ante la Corporación, es presentar una petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia, el interesado puede acceder al formulario WEB de PQRDS, a través del siguiente enlace o link: https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/ en este enlace podrá ingresar además la entrega de la información que corresponda a una solicitud o trámite administrativo.</p> <p>Si la gestión que desea realizar ante la Corporación es un trámite ambiental, el interesado puede acceder al formulario WEB de TRÁMITES, a través del siguiente enlace o link: https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/index.xhtml?tipo=TRAMITES</p> <p>Si se requiere efectuar seguimiento a trámites</p>	Los links y correos electrónicos mencionados están disponibles las 24 horas.	Es necesario aclarar que la asignación de las distintas peticiones a los funcionarios, se llevará a cabo en los días hábiles y en el horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

CARRERA 56 No. 11-36
SANTIAGO DE CALI, VALLE DEL CAUCA
PBX: 620 66 00 – 3181700
LÍNEA VERDE: 018000933093
www.cvc.gov.co



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Citar este número al responder:
0211-124232021

	<p>ambientales, el interesado podrá acceder a través del siguiente enlace o link: https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/consultar.xhtml?tipo=PQRD</p> <p>Para la realización de notificaciones provenientes de despachos judiciales, estos podrán acceder al buzón de correo electrónico: notificacionesjudiciales@cvc.gov.co</p> <p>Para la atención de peticiones y notificaciones de autoridades administrativas, éstas últimas podrán acceder al buzón de correo electrónico: notificacionesadministrativas@cvc.gov.co</p>		
Atención Virtual	<p>Redes Sociales y Chat Corporativo</p> <p>Facebook: @CVCambientalValle https://www.facebook.com/CVCambientalValle/</p> <p>Instagram: @cvc_ambiental</p> <p>Twitter: @CvcAmbiental</p> <p>Chat Corporativo www.cvc.gov.co</p>	<p>Las redes sociales y el chat corporativo están habilitadas las 24 horas del día.</p>	<p>La atención y radicación de PQRSD se lleva a cabo durante los días hábiles en el horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.</p> <p>No obstante, si durante un fin de semana o día festivo se presenta una emergencia ambiental, se prestará la atención requerida por medio de estas plataformas.</p>

CARRERA 56 No. 11-36
SANTIAGO DE CALI, VALLE DEL CAUCA
PBX: 620 66 00 – 3181700
LINEA VERDE: 018000933093
www.cvc.gov.co

VERSIÓN: 10 – Fecha de aplicación: 2020/10/08

Página 3 de 5

CÓD: FT.0710.02



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Citar este número al responder:

0211-124232021

Por tal motivo, recordamos cuáles son los derechos y deberes de los ciudadanos que garantizaremos en la prestación de nuestros servicios a través de todos los canales mencionados anteriormente:

Derechos de los Ciudadanos

Como entidad pública estamos comprometidos a brindar un trato digno a todos los ciudadanos y generar confianza al garantizar los siguientes derechos (Ley 1437 de 2011 artículo 5):

- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, denuncias, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- A obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- A ser informado sobre el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa salvo expresa reserva legal de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- A ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- A recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
- A identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
- A cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de los Ciudadanos

En virtud de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, presentamos los deberes que tienen los ciudadanos:

CARRERA 56 No. 11-36
SANTIAGO DE CALI, VALLE DEL CAUCA
PBX: 620 66 00 – 3181700
LÍNEA VERDE: 018000933093
www.cvc.gov.co

Página 4 de 5

VERSIÓN: 10 – Fecha de aplicación: 2020/10/08

CÓD: FT.0710.02



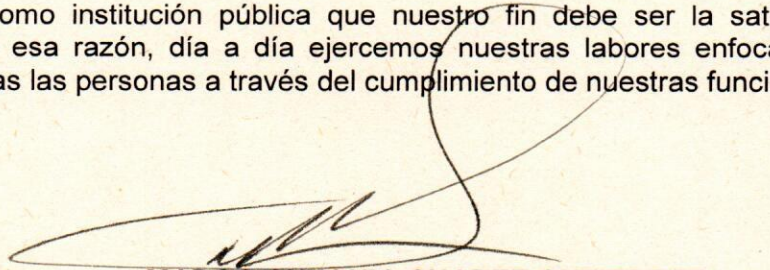
Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Citar este número al responder:
0211-124232021

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC.
- Acatar la Constitución y las leyes.

Todas las dependencias de la CVC trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración. Estamos comprometidos en la recepción y gestión de cada una de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y trámites ambientales, atendiendo los tiempos estipulados por la Ley.

Reconocemos como institución pública que nuestro fin debe ser la satisfacción de todos los ciudadanos. Por esa razón, día a día ejercemos nuestras labores enfocados en garantizar los derechos de todas las personas a través del cumplimiento de nuestras funciones misionales.



MARCO ANTONIO SUAREZ GUTIERREZ
Director General

Proyectó: Diego Fernando Vélez – Profesional Especializado Secretaria General, María Victoria Palta F. – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Revisó: Ana Cecilia Collazos Aedo – Secretaria General
Archívese en: Expediente 0211.017.001.2010