

Santiago de Cali, abril 21 de 2024.

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 siendo consecuentes con nuestro lema "Mas Cerca de la Gente", 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 Calle10 entre carreras 24 y 25 Barrio Provienda</p> <p>DAR SUROCCIDENTE – CALI Carrera 56 # 11- 36</p> <p>DAR PACÍFICO OESTE BUENAVENTURA Carrera 2B No.7-26, calle Cubaradó</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> |

CARRERA 56 No. 11-36
SANTIAGO DE CALI, VALLE DEL CAUCA
TEL: 620 66 00 – 3181700
LÍNEA VERDE: 018000933093
WWW.CVC.GOV.CO





Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Citar este número al responder:
0211-317102024

| | | | |
|---------------------|--|--|---|
| Atención telefónica | Lineas 602-6206600 - 602-3310100 #550 | De 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m. | Los ciudadanos podrán recibir información que 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 y por presuntos actos de corrupción, el cual es atendido por un profesional quien se encarga de radicar y gestionar la atención y respuesta de la denuncia formulada con las dependencias competentes. |
| Atención virtual | Si la gestión que requiere el ciudadano ante la Corporación, es presentar una petición, queja, reclamo, denuncia por infracciones ambientales, sugerencia o entregar información, el interesado puede acceder al formulario WEB de PQRDS, a través del siguiente enlace o link: https://pqrweb.cvc.gov.co/ en este enlace podrá ingresar además la entrega de la información que corresponda a una solicitud o trámite. Si la gestión que requiere el ciudadano ante la Corporación, es presentar una denuncia por actos de corrupción, el interesado puede acceder a través del | Los links y correos electrónicos mencionados están disponibles las 24 horas. | Es necesario aclarar que la asignación de las distintas peticiones a los funcionarios de la Corporación, 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
TEL: 620 66 00- 3181700
LÍNEA VERDE: 018000933093
www.cvc.gov.co



Página 2 de 5



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Citar este número al responder:
0211-317102024

| | | | |
|------------------|---|--|---|
| | <p>siguiente enlace: https://pqrweb.cvc.gov.co/corrupcion 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://tramitesweb.cvc.gov.co/</p> <p>Si se requiere efectuar seguimiento a trámites ambientales, el interesado podrá acceder a través del siguiente enlace o link: https://consultaweb.cvc.gov.co/ Si requiere realizar una denuncia por afectación a los recursos naturales, puede hacerlo a través de la APP Más Cerca.</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</p> | Las redes sociales y el chat corporativo están habilitadas las 24 horas del día. | 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. No obstante, si durante un día festivo se presenta una emergencia ambiental, se prestará la atención requerida por medio de estas plataformas. |

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



Página 3 de 5



Citar este número al responder:
0211-317102024

www.cvc.gov.co

A continuación, 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, de conformidad con la Constitución Política y la Ley 1437 del 2011 artículo 5 modificado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, 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.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.
- 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 por las autoridades 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.

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



Página 4 de 5



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Citar este número al responder:
0211-317102024

- Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
- 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 correlativamente les asisten a los ciudadanos frente a sus derechos:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear 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 en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

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, radicación, gestión y a resolver 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 enfocadas en garantizar los derechos de todas las personas a través del cumplimiento de nuestras funciones misionales.


MARCO ANTONIO SUÁREZ GUTIERREZ
Director General

Proyectó: María Victoria Palta F. – Profesional Especializado Secretaría General
Elaboró: María Victoria Palta F. – Profesional Especializado Secretaría General
Revisó: Andrés Mauricio Guzmán– Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano, Oscar Marino Gómez García – Secretario General

Archívese en: 0211-028-007-2024

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



Página 5 de 5

VERSIÓN: 11 – Fecha de aplicación: 2021/11/24

CÓDIGO: FT.0710.02

