



## CIRCULAR No. 042

INTERNA ( )    EXTERNA (X)

PARA : Comunidad en General.

DE : Secretaria General

ASUNTO: Divulgación de los Canales de Atención al Ciudadano.

FECHA : Mayo 21 de 2020

Nos permitimos informarle que mientras dure la Emergencia Sanitaria, la Corporación pone a disposición de sus usuarios los siguientes medios de atención no presenciales, los cuales facilitan el registro de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias -PQRDS y trámites ambientales, para ello ha dispuesto en su página [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co) de un canal de atención virtual que permite el registro de la información mínima requerida y garantiza la oportunidad, derecho al turno y gestión; además le permite realizar seguimiento a su solicitud de forma virtual y en tiempo real.

Este canal será el único medio autorizado para la recepción de PQRDST y serán gestionados y respondidos en los términos previstos en la legislación, teniendo en cuenta para ello las medidas y términos establecidos en el Decreto legislativo 491 del 28 de marzo del 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho, en concordancia con lo dispuesto en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, la cual declaró el estado de emergencia sanitaria por causa del nuevo coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional.

Por consiguiente:

► Si la gestión que desea realizar ante la Corporación es presentar una petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia, el interesado debe acceder al formulario WEB de PQRDS, a través del siguiente enlace o link: <https://cvcpqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/> en este enlace podrá ingresar además la entrega de la información que corresponda a una solicitud o trámite administrativo.

► Si la gestión que desea realizar ante la Corporación es un trámite ambiental, el interesado debe acceder al formulario WEB de TRÁMITES, a través del siguiente enlace o link:  
<https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/index.xhtml?tipo=TRAMITES>

► Si se requiere orientaciones acerca de los servicios y trámites que presta la Corporación, el interesado podrá acceder a través de:



## CIRCULAR No. 042

INTERNA ( )    EXTERNA (X)

Redes sociales:

@CvcAmbiental;

FACEBOOK: @CVCambientalValle;

INSTAGRAM: @cvc\_ambiental.

Chat institucional disponible en la página web [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co)

► Si se requiere efectuar seguimiento a trámites ambientales, el interesado podrá acceder a través del siguiente enlace o link:

<https://cvcpqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/consultar.xhtml?tipo=PQRD>.

► Si se requiere que los interesados informen sobre las actividades de exploración de aguas subterráneas cuyo aprovechamiento se destinará para el servicio público de acueducto, indicando las coordenadas del sitio propuesto, se deberá acceder a el correo electrónico [direcciontecnica@cvc.gov.co](mailto:direcciontecnica@cvc.gov.co)

► Para las notificaciones judiciales exclusivamente, los tribunales y juzgados, deberán acceder buzón de correo electrónico: [notificacionesjudiciales@cvc.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cvc.gov.co)<sup>1</sup>

En consideración a todo lo anterior, los invitamos a tener en cuenta las nuevas medidas implementadas por la Corporación, a fin de tener claridad en la forma en que se recepcionarán las distintas peticiones a cargo de esta Entidad.

FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE (LEY 527 DE 1997)

**ANA CECILIA COLLAZOS AEDO**

Secretaría General

Proyectó: Mariana Buitrago Gonzalez – Profesional Especializado – Grupo Atención al Ciudadano – Secretaría General.

Revisó: Rodrigo torres – Coordinador Grupo de Comunicaciones y Gestión Documental, Beatriz Canaval – Profesional Especializado Grupo de Comunicaciones, Maria Victoria Palta F. – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano.

<sup>1</sup> De conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), Artículo 197: "Las entidades públicas de todos los niveles, las privadas que cumplan funciones públicas y el Ministerio Público que actúe ante esta jurisdicción, deben tener un buzón de correo electrónico exclusivamente para recibir notificaciones judiciales. Para los efectos de este Código se entenderán como personales las notificaciones surtidas a través del buzón de correo electrónico."  
*Comprometidos con la vida*