

Caracterización de Usuarios del Proceso de Atención al Ciudadano Vigencia 2024



*Secretaría General
Grupo de Atención al Ciudadano*

¡Bienvenidos!

Objetivos

Identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa la CVC, con el fin de agruparlos de acuerdo con atributos o características similares...

Facilitar la definición del portafolio de trámites asociados al Proceso de Atención al Ciudadano y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos.

Introducción

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, para contar con la caracterización de usuarios del Proceso de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2024, adelantó un ejercicio tomando como base los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en su Guía para la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor (2022).

El propósito de esta caracterización fue identificar las características, necesidades, intereses y comportamientos de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con la entidad, con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y promover una atención más oportuna, efectiva e incluyente.

Para ello, se integraron dos fuentes principales de información:

Registros del sistema de gestión documental ARQ Utilities Business Suite, que permitieron analizar el comportamiento de los usuarios a partir de las solicitudes radicadas. Resultados de una encuesta de caracterización aplicada en 2024, que brindó datos complementarios sobre aspectos demográficos, étnicos, condiciones de vulnerabilidad y canales de atención preferidos. La caracterización se estructuró en torno a cuatro grupos de variables:

Geográficas: *permiten identificar el territorio de procedencia de las **solicitudes**.*

Demográficas: *permiten reconocer el tipo de usuario (natural o jurídico) y su pertenencia étnica.*

Intrínsecas: *relacionadas con los canales de atención utilizados.*

De comportamiento: *enfocadas en los tipos de trámites y requerimientos más formulados.*

Definición de variables

La caracterización de usuarios se estructuró a partir de un conjunto de variables que permiten analizar de forma integral quiénes interactúan con la CVC, desde dónde lo hacen, cómo lo hacen y qué tipo de requerimientos formulan.

Estas variables son:

Geográficas: permiten identificar los territorios desde donde los usuarios formulan sus solicitudes, facilitando el análisis territorial de la demanda institucional.

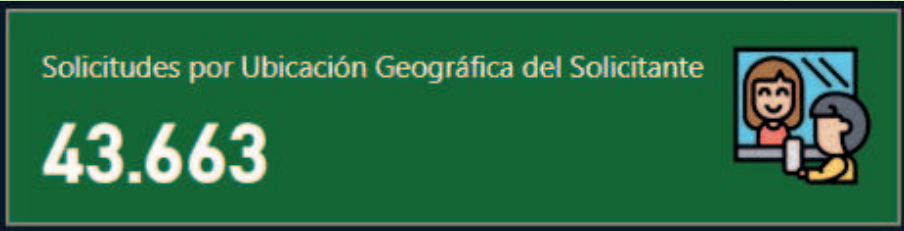
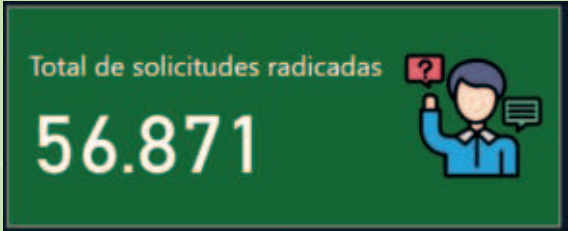
Demográficas: permiten conocer las características básicas del usuario, diferenciando entre:

- **Tipo de persona:** identifica si el usuario es una persona natural o jurídica (pública o privada), lo cual es clave para distinguir las interacciones ciudadanas de las institucionales.
- **Etnia:** identifica la pertenencia a grupos étnicos (indígenas, afrodescendientes, raizales, etc.), lo que permite orientar acciones con enfoque diferencial e inclusivo.
- **Condición de vulnerabilidad:** identifica si el usuario se encuentra en situaciones especiales como desplazamiento, migración, refugio o violencia, lo que permite reconocer riesgos de exclusión y orientar respuestas con enfoque humanitario.
- **Intrínsecas:** permiten conocer las preferencias de los usuarios frente a los canales de atención, ya sea presencial, digital o por medios alternativos como redes sociales.
- **Comportamentales:** permiten identificar el tipo de requerimientos más frecuentes, como trámites, derechos de petición, denuncias ambientales o entrega de documentos, y analizar su evolución en el tiempo.

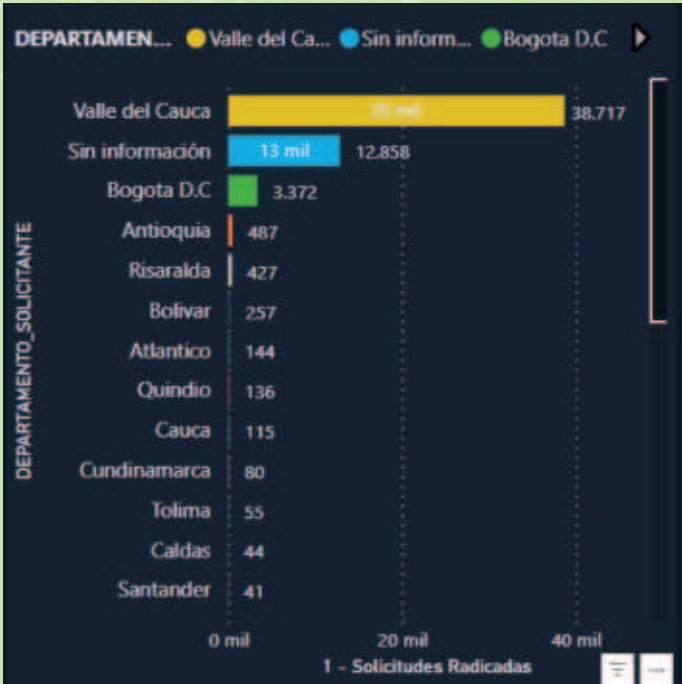


Variable Geográfica

Solicitudes radicadas por Ubicación Geográfica del Solicitante



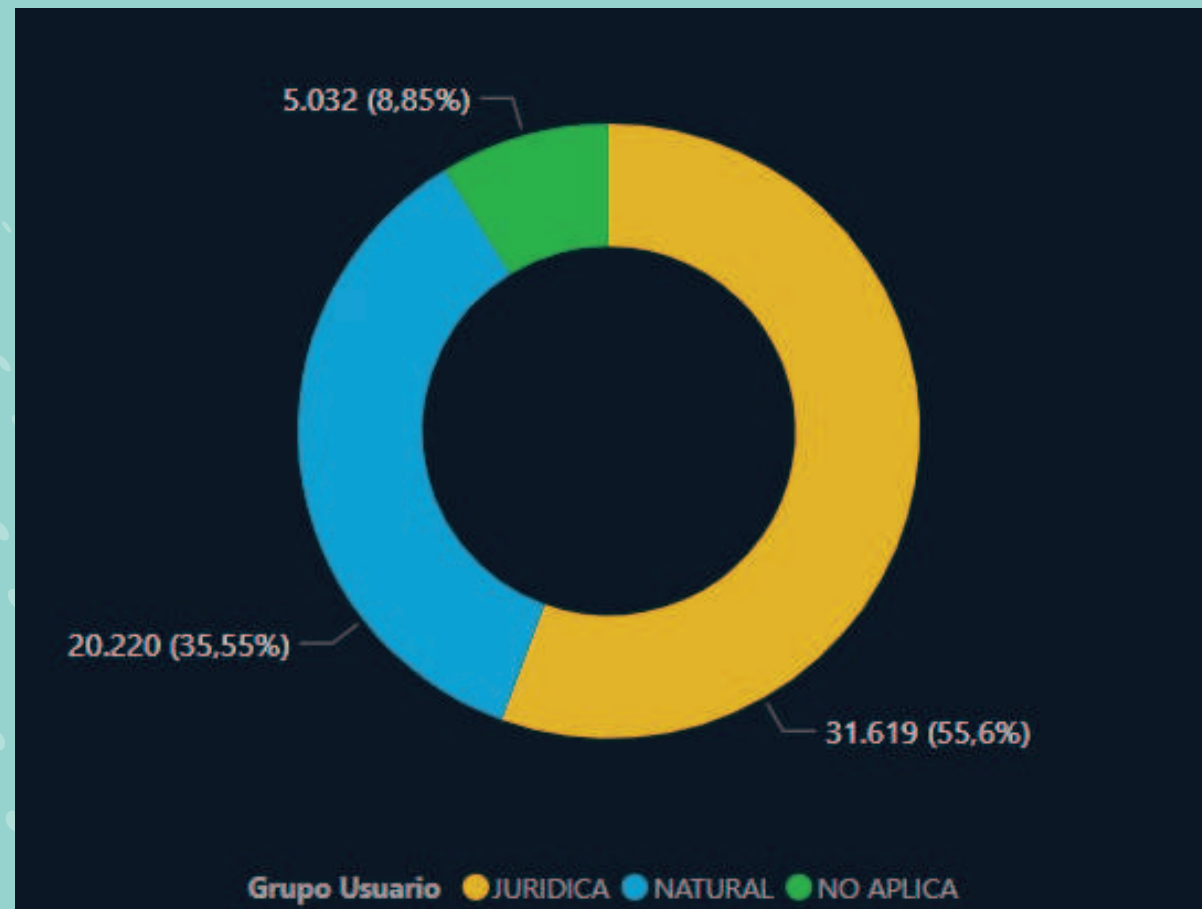
Departamentos	Radicados	Porcentaje
Valle del Cauca	38.717	68,08%
Sin información	12.858	22,61%
Bogota D.C	3.372	5,93%
Antioquia	487	0,86%
Risaralda	427	0,75%
Bolivar	257	0,45%
Atlantico	144	0,25%
Quindio	136	0,24%
Cauca	115	0,20%
Cundinamarca	80	0,14%
Tolima	55	0,10%
Caldas	44	0,08%
Santander	41	0,07%
Total	56.871	100,00%



Durante la vigencia 2024, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, recibió un total de 56.871 solicitudes radicadas por usuarios procedentes de 29 departamentos y 148 municipios del país. De estas, 43.663 solicitudes, contaban con información asociada a la ubicación geográfica del solicitante, lo que representa aproximadamente el 76.8% del total de solicitudes

Variable Demográfica

Solicitudes por Grupo de Usuario



Total de solicitudes radicadas

56.871



El 55,60 % de las solicitudes requeridas por los usuarios, y que son recibidas y radicadas por la Corporación, corresponden a personas jurídicas, mientras que el 35,55 % provienen de personas naturales. El restante 8,85 % corresponde a solicitudes anónimas.

No Aplica

5.032



Porcentaje

8,85 %

Persona Natural

20.220



Porcentaje

35,55 %

Persona Juridica

31.619

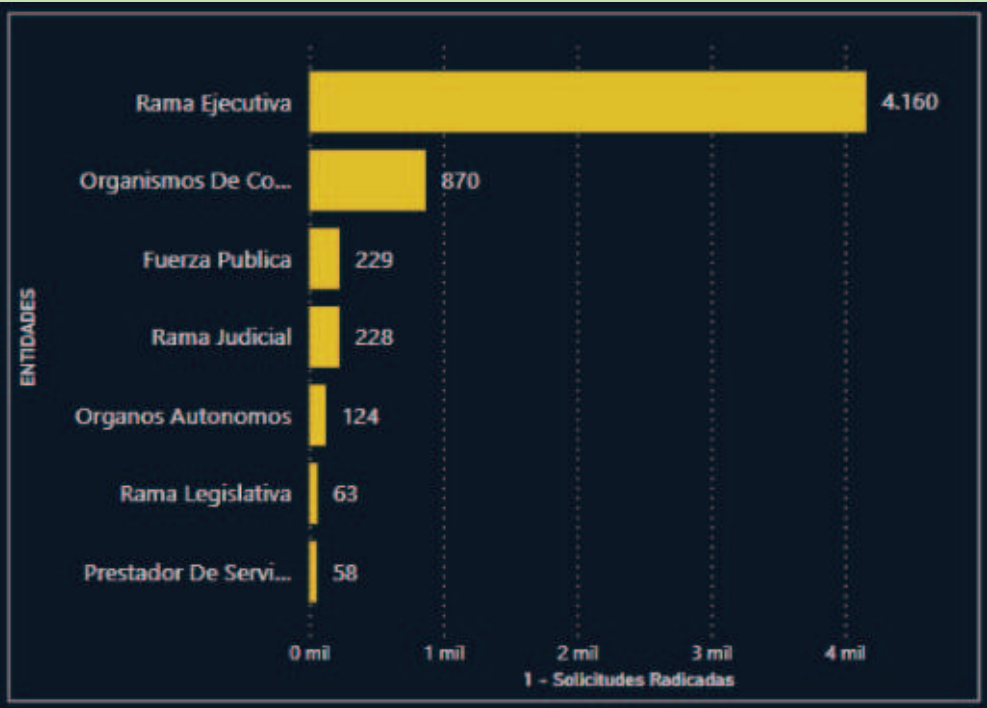


Porcentaje

55,60 %

Variable Demográfica

Solicitudes por Entidades Públicas



Entidades	Radicados	Porcentaje	Entidades
+ Rama Ejecutiva	4.160	72,58%	158
+ Organismos De Control	870	15,18%	50
+ Fuerza Publica	229	4,00%	25
+ Rama Judicial	228	3,98%	31
+ Organos Autonomos	124	2,16%	23
+ Rama Legislativa	63	1,10%	3
+ Prestador De Servicios Públicos	58	1,01%	31
Total	5.732	100,00%	321

Durante el año 2024, se radicaron 5.732 solicitudes por parte de 329 entidades públicas, siendo la Rama Ejecutiva la que presentó el mayor número (4.160), seguida por los Organismos de Control (870) y los Órganos Autónomos (124). Los trámites más frecuentes fueron Derecho de Petición, entrega de documentos e invitaciones



Variable Demográfica

Comportamiento Solicitudes de Entidades Públicas

Durante el año 2024, las entidades públicas radicaron un total de 2.163 trámites ante la CVC, lo que representa un incremento del 27,09 % con respecto al año anterior. Este crecimiento se dio principalmente en los Derechos de Petición, que pasaron de 1.702 a 2.163 solicitudes, manteniéndose como el mecanismo más utilizado para la gestión interinstitucional, la consulta y la solicitud de información.

Entre los tipos de Derecho de Petición, la categoría más radicada fue la de Peticiones entre Autoridades, con 1.345 solicitudes en 2024, equivalente al 62 % del total, seguida por peticiones formuladas por entes de control (565 solicitudes) y aquellas de interés particular (137 solicitudes). En cuanto a las entidades con mayor incremento en el uso del Derecho de Petición, se destacan:

- La **Alcaldía de Santiago de Cali**, que pasó de 92 a 246 trámites (+167,39 %).
- La **Procuraduría General de la Nación**, con un crecimiento del 44,19 %.
- La **Fiscalía General de la Nación**, que aumentó sus solicitudes en un 32,79 %.
- La **Defensoría del Pueblo**, que pasó de 32 a 45 trámites (+40,63 %).

Trámites	2023	2024	Variación	%
⊞ Derecho de Petición	1.702	2.163	461	27,09 %
⊞ Peticiones entre Autoridades	1.057	1.345	288	27,25 % ↑
⊞ entes de Control	420	565	145	34,52 % ↑
⊞ Derecho de Petición, de Interés Particular	110	137	27	24,55 % ↑
⊞ Informes A Congressistas	36	40	4	11,11 % ↑
⊞ Derecho de Petición, de Interés General	24	38	14	58,33 % ↑
⊞ Derecho de Petición, de Consulta	49	31	-18	-36,73 % ↓
⊞ Derecho de Petición, de Información	6	7	1	16,67 % ↑
Total	1.702	2.163	461	27,09 %

Trámites	2023	2024	Variación	%
⊞ Derecho de Petición	1.702	2.163	461	27,09 %
⊞ Peticiones entre Autoridades	1.057	1.345	288	27,25 %
Alcaldía De Santiago De Cali	69	210	141	204,35 % ↑
Ministerio De Ambiente Y Desarrollo Sostenible	143	172	29	20,28 % ↑
Alcaldía De Yumbo	102	131	29	28,43 % ↑
Agencia Nacional De Tierras	65	77	12	18,46 % ↑
Alcaldía De Palmira	56	77	21	37,50 % ↑
Fiscalía General De La Nación	58	75	17	29,31 % ↑
Gobernacion Del Valle Del Cauca	51	72	21	41,18 % ↑
Alcaldía De Jamundí	27	39	12	44,44 % ↑
Alcaldía Mpal De Candelaria	22	33	11	50,00 % ↑
Policia Nacional	13	32	19	146,15 % ↑
Alcaldía Municipal Pradera Valle	12	31	19	158,33 % ↑
Alcaldía De Jamundi	5	30	25	500,00 % ↑
Alcaldía Distrital De	13	22	9	69,23 % ↑
Autoridad Nacional De Licencias Ambientales Anla	20	22	2	10,00 % ↑
Alcaldía Municipal De El Cerrito	14	17	3	21,43 % ↑
Fiscalia	1	17	16	1600,00 % ↑
Total	1.702	2.163	461	27,09 %

Variable Demográfica

Comportamiento Solicitudes de Entidades Públicas

Trámites	2023	2024	Variación	%
Denuncios Ambientales	29	34	5	17,24 %
Afectación Recurso Bosque	9	7	-2	-22,22 %
Alcaldia De Palmira	1	1	0	0,00 % ↑
Alcaldia De Santiago De Cali	4	5	1	25,00 % ↑
Alcaldia De Yumbo	4	1	-3	-75,00 % ↓
Afectación Recurso Suelo	3	3	0	0,00 %
Alcaldia De Yumbo	3	3	0	0,00 % ↑
Contaminación Atmosférica	5	3	-2	-40,00 %
Alcaldia De Palmira	3	2	-1	-33,33 % ↓
Alcaldia Municipal Pradera Valle	2	1	-1	-50,00 % ↓
Contaminación Hídrica	4	3	-1	-25,00 %
Alcaldia De Santiago De Cali	2	1	-1	-50,00 % ↓
Alcaldia Municipal La Victoria	1	1	0	0,00 % ↑
Alcaldia Municipal Pradera Valle	1	1	0	0,00 % ↑
Contaminación Por Ruido	7	17	10	142,86 %
Alcaldía De Jamundí	3	13	10	333,33 % ↑
Alcaldia De Santiago De Cali	1	2	1	100,00 % ↑
Alcaldia De Yumbo	3	2	-1	-33,33 % ↓
Infracciones Contra el Recurso Flora	1	1	0	0,00 %
Alcaldía De Jamundí	1	1	0	0,00 % ↑
Total	29	34	5	17,24 %

Respecto a las Denuncias Ambientales, durante el año 2024 se registró un incremento del 17,24 %, pasando de 29 a 34 solicitudes. La Alcaldía de Jamundí se destacó con un aumento significativo del 333,33 % en denuncias por contaminación por ruido, mientras que la Alcaldía de Santiago de Cali duplicó sus denuncias por esta misma causa.

Por otro lado, la Alcaldía de Yumbo redujo el total de denuncias presentadas, pasando de 10 a 6 casos, lo que representa una disminución del 40 %. También se evidenciaron reducciones en denuncias relacionadas con contaminación hídrica y contaminación atmosférica, ambas con una variación negativa del 25 % y 40 %, respectivamente. En términos generales, las principales causas de denuncia fueron la contaminación por ruido (17 casos), la afectación al recurso bosque (7 casos) y la contaminación hídrica (3 casos).

Variable Demográfica

Comportamiento Solicitudes de Entidades Públicas

En el caso de los trámites de Derechos Ambientales, aunque el volumen se mantuvo bajo y estable con 4 clases de estos trámites tanto en 2023 como en 2024, estos se concentraron en:

Autorizaciones para ocupación de cauce y obras hidráulicas, gestionadas por la Alcaldía de Santiago de Cali.

Autorizaciones para vías carreteables y explanaciones (2 solicitudes), radicadas por la Alcaldía de Santiago de Cali y la Gobernación del Valle del Cauca.

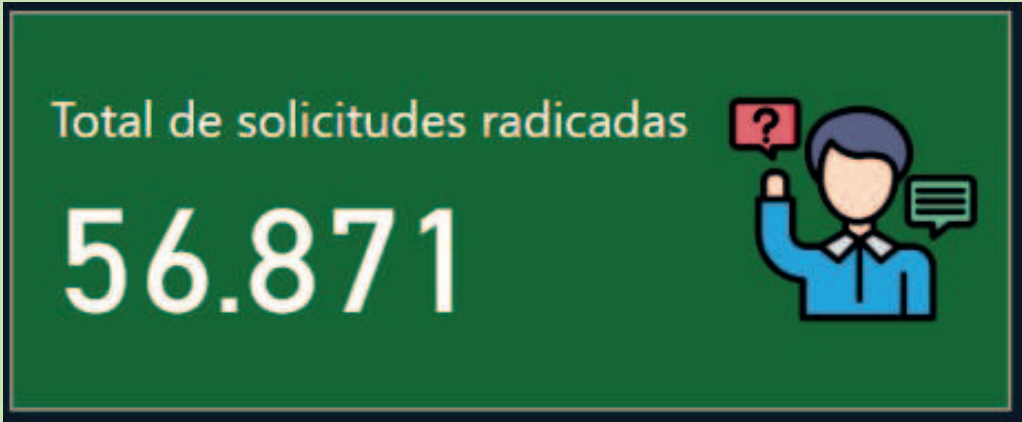
▲ Trámites	2023	2024	Variación	%
☐ Derechos Ambientales	4	4	0	0,00 %
☐ Autorizacion Para Ocupacion de Cause y Obras Hidraulicas	2	2	0	0,00 %
Alcaldia De Santiago De Cali	2	2	0	0,00 % ↑
☐ Autorizacion Para Vias Carreteables y Explanaciones	2	2	0	0,00 %
Alcaldia De Santiago De Cali	1	1	0	0,00 % ↑
Gobernacion Del Valle Del Cauca	1	1	0	0,00 % ↑
Total	4	4	0	0,00 %

Variable Demográfica: Solicitudes por Comunidades o Grupos Étnicos.

Trámites	Radicados	%
⊕ Entrega de Documentos	138	46,00%
⊕ Derecho de Petición	126	42,00%
⊕ Invitación	14	4,67%
⊕ Entrega de Costos de Operación Seguidores	12	4,00%
⊕ Denuncias Ambientales	5	1,67%
⊕ Derechos Ambientales	5	1,67%
Total	300	100,00%

Durante la vigencia 2024, la Corporación recibió un total de 305 solicitudes provenientes de 71 comunidades étnicas. De estas, el 0,09 % corresponde a 53 solicitudes de comunidades negras y el 0,03 % a 18 solicitudes de comunidades indígenas.

Entre los trámites más radicados por estas comunidades se destacan la entrega de documentos (138 solicitudes, 46%), Derecho de Petición (126, 42%) e invitaciones (14, 4,67%).



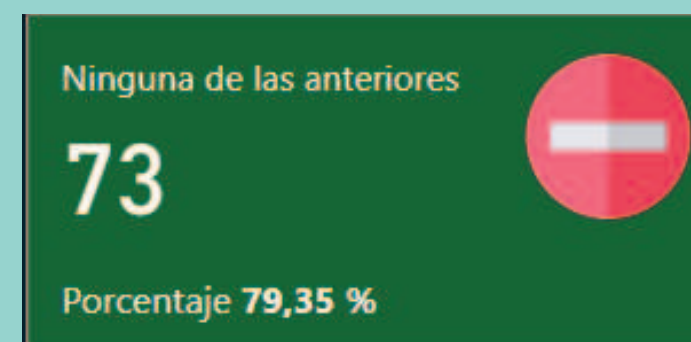
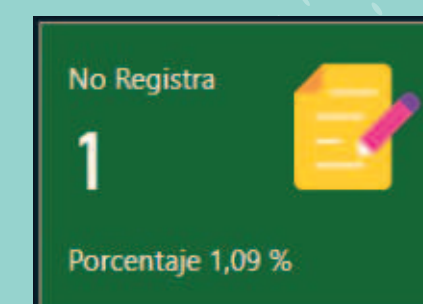
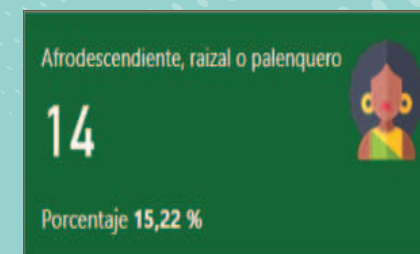
Variable Demográfica

Solicitudes por Grupos de Usuarios

Como complemento al análisis de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental ARQ, la CVC aplicó una encuesta contentiva de un formulario de caracterización, con el objetivo de comprender las necesidades y perfiles de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con sus servicios.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 51,1 % de las personas encuestadas, se identificó con el sexo masculino, el 45,65 % como femenino, y un pequeño porcentaje (3,26 %) no registró o no aplicó esta información, en su mayoría debido a que las solicitudes fueron realizadas por empresas u organizaciones.

Respecto a la identidad étnica, el 15,22 % de los encuestados se reconocen como afrodescendientes, raizales o palenqueros, y un 5,43 % como indígenas. Sin embargo, una amplia mayoría (79,35 %) manifestó no pertenecer a ninguno de estos grupos étnicos.



Variable Demográfica
Solicitudes por Grupos de Usuarios
Condiciones de Vulnerabilidad
de los Usuarios Caracterizados

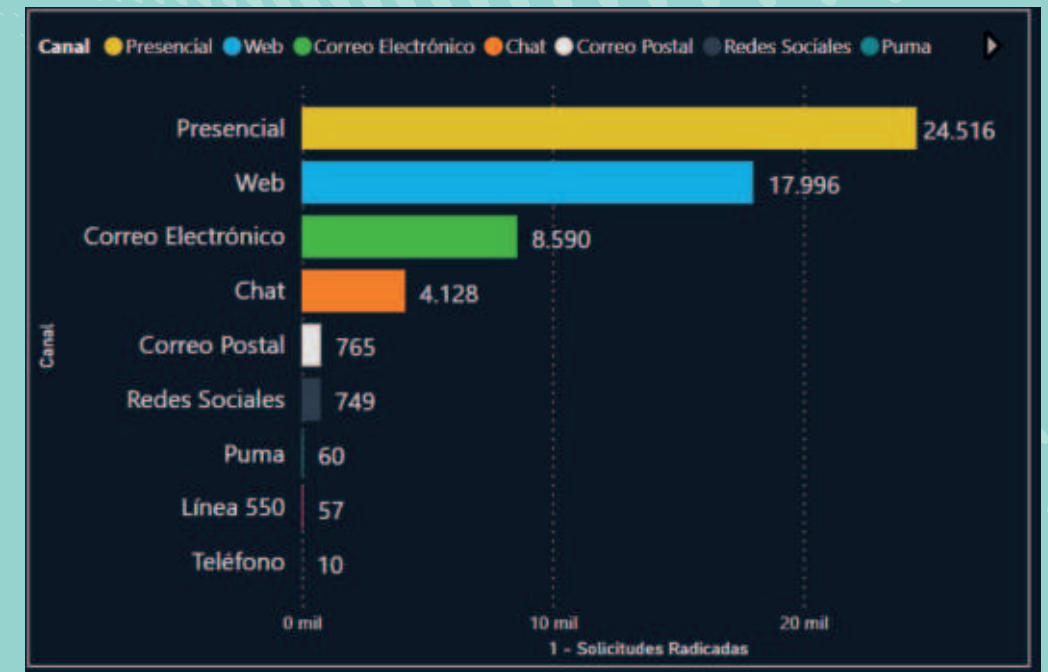
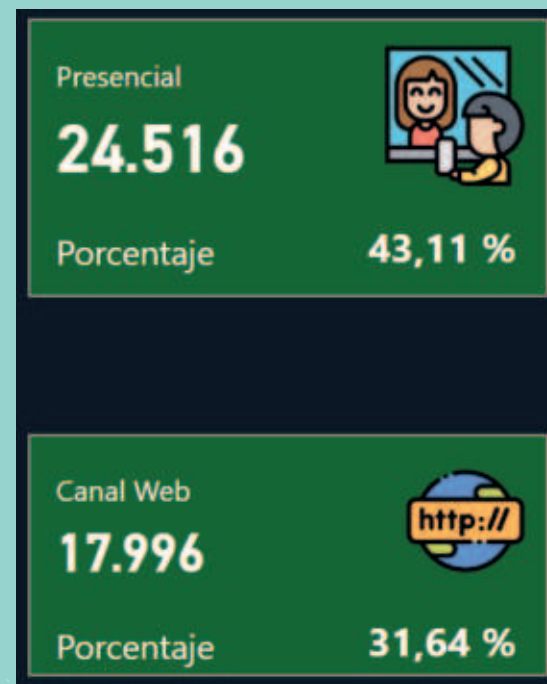
Bajo el esquema de la encuesta aplicada, se indagó por las condiciones de vulnerabilidad de los encuestados relacionadas con violencia, desplazamiento o migración. Los resultados revelan que la mayoría de los usuarios (81,52 %) no reportan estar en ninguna situación de este tipo. Sin embargo, el 14,13 % de los encuestados manifestó ser víctima de violencia o conflicto, mientras que otros se identificaron como desplazados por razones de seguridad o violencia (2,17 %), migrantes por motivos económicos o laborales (1,09 %) o refugiados debido a conflictos en su lugar de origen (1,09 %).

¿Cuál de las siguientes opciones describe su situación actual?	Caracterizados	%
Ninguna	75	81,52%
Víctima de violencia o conflicto.	13	14,13%
Desplazado por razones de seguridad o violencia.	2	2,17%
Migrante por motivos económicos o laborales.	1	1,09%
Refugiado debido a conflictos en su lugar de origen.	1	1,09%
Total	92	100,00%

Variable Intrínseca Solicitudes por Medio de Recepción

Durante el año 2024, el canal de atención más utilizado por los ciudadanos fue el presencial, con un total de 24.516 solicitudes recibidas, lo que representa el 43,11 % del total de solicitudes recibidas y radicadas.

Asímismo, se puede observar que el segundo canal más utilizado por los ciudadanos, corresponde al canal web, seguido del chat y correo electrónico



Variable Intrínseca

Solicitudes por Medio de Recepción

MEDIO_RECEPCION	2023	2024	Variación	Variación %
Redes Sociales	457	749	292	63,89 % ↑
Correo Electrónico	6.675	8.590	1.915	28,69 % ↑
Chat	3.290	4.128	838	25,47 % ↑
Web	15.096	17.996	2.900	19,21 % ↑
Línea 550	50	57	7	14,00 % ↑
Puma		60	60	
Presencial	25.777	24.516	-1.261	-4,89 % ↓
Correo Postal	818	765	-53	-6,48 % ↓
Teléfono	25	10	-15	-60,00 % ↓
Total	52.188	56.871		



Respecto a la vigencia del año 2023, la Corporación presentó un incremento del 8,97 % en el número de solicitudes recibidas durante el año 2024. (Ver tabla).

Entre los canales más utilizados, las redes sociales mostraron el mayor crecimiento en 2024, con un incremento del 63.89% en comparación con el año anterior, seguidas por la solicitudes radicadas a través del canal web.

Por otro lado, la recepción de solicitudes por canal presencial registró una disminución del 4.89% frente al número de solicitudes recibidas por este canal durante el 2023.

Fuente: Siste



Solicitudes por tipo de requerimiento

Variable de Comportamiento

Recepción Documentos

28.370

Porcentaje 49,88 %



Trámites

28.501

Porcentaje 50,12 %

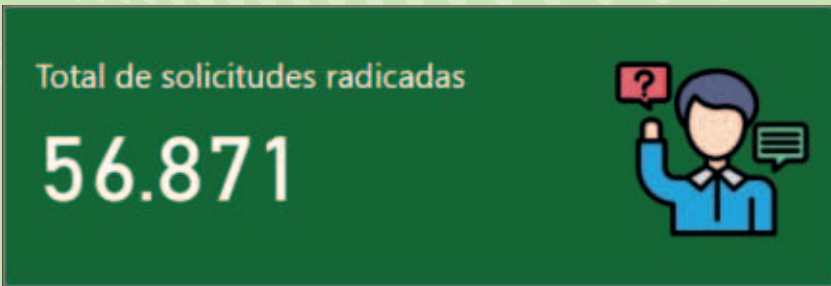
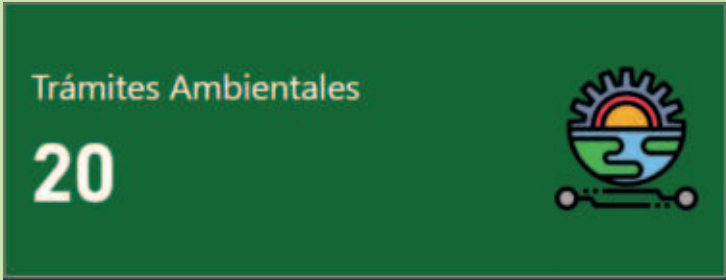


La entrega de documentos constituye la mayoría de las radicaciones efectuadas por los usuarios de la CVC, y forma parte de los trámites administrativos.

Durante el año 2024, las solicitudes de trámites propios del proceso de atención al ciudadano más frecuentes correspondieron al Derecho de Petición en sus diversas modalidades, seguido de los Derechos Ambientales y Denuncias Ambientales.

TIPO DE SOLICITUD	2023	2024	Variación	%
☒ TRÁMITE	23.854	28.501	4.647	19,48 %
Orientación		3.532	3.532 ↑	0,00 % ↓
Invitación	1.349	1.957	608 ↑	45,07 % ↑
Derecho de Petición	16.513	16.720	207 ↑	1,25 % ↑
Derechos Ambientales	3.720	3.911	191 ↑	5,13 % ↑
Denuncias Ambientales	1.079	1.151	72 ↑	6,67 % ↑
Traspaso, Aumento, Rebaja, Cancelacion, Unificació	207	244	37 ↑	17,87 % ↑
Prorroga Renovación Derechos	296	329	33 ↑	11,15 % ↑
Audiencia Publica	2	29	27 ↑	1350,00 % ↑
Modificacion Permiso de Vertimientos	17	27	10 ↑	58,82 % ↑
Quejas	45	48	3 ↑	6,67 % ↑
Constitución Parte Interesada		2	2 ↑	0,00 % ↓
Total	52.188	56.871	4.683	8,97 %

Variable de Comportamiento de los ciudadanos frente a Trámites Ambientales



Trámites	Radicados	%
Derechos Ambientales	3.911	100,00%
Tala de Emergencia, y Solicitudes Prioritarias	1.876	47,97%
Concesion de Aguas Superficiales	652	16,67%
Permiso de Aprovechamiento de Árboles Aislados	290	7,41%
Autorizacion Para Ocupacion de Cause y Obras Hidraulicas	191	4,88%
Permiso de Vertimientos	178	4,55%
Autorizacion Para Vías Carreteables y Explanaciones	176	4,50%
Concesion de Aguas Subterранеas	176	4,50%
Aprovechamiento Forestal Persistente	88	2,25%
Aprovechamiento de Guaduales O Bambusales Naturales	67	1,71%
Concesion de Aguas Reglamentarias	61	1,56%
Aprovechamiento Forestal Domestico	33	0,84%
Aprovechamiento Forestal Unico	31	0,79%
Total	3.911	100,00%

Durante la vigencia 2024, los usuarios radicaron un total de 3.911 solicitudes relacionadas con trámites ambientales, los cuales forman parte del proceso de atención al ciudadano de la CVC. Esta cifra representa el 6,88 % del total de solicitudes recibidas por la entidad. Entre los trámites más recuentes se encuentran las solicitudes por tala de emergencia y solicitudes prioritarias (1.876 solicitudes, 47,97 %), concesión de aguas superficiales (652, 16,67 %), y permiso de aprovechamiento de árboles aislados (290, 7,41 %).

Variable de Comportamiento

Comportamiento de los Ciudadanos frente a Denuncias Ambientales

Durante el año 2024, los ciudadanos y grupos de valor radicaron un total de 1.151 solicitudes correspondientes a denuncias ambientales, lo que representa el 2,02 % del total de solicitudes registradas ante la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC).

Las principales infracciones reportadas están relacionadas con contaminación hídrica (316 solicitudes), afectación al recurso bosque (257 solicitudes) y contaminación atmosférica (210 solicitudes). También se recibieron denuncias por afectación al suelo, contaminación por ruido, e infracciones contra los recursos flora, fauna y paisaje



Trámites	Radicados	%
☒ Denuncios Ambientales	1.151	100,00%
Contaminación Hídrica	316	27,45%
Afectación Recurso Bosque	257	22,33%
Contaminación Atmosférica	210	18,25%
Afectación Recurso Suelo	143	12,42%
Contaminación Por Ruido	86	7,47%
Infracciones Contra el Recurso Flora	51	4,43%
Infracciones Contra el Recurso Paisaje	48	4,17%
Infracciones Contra el Recurso Fauna	40	3,48%
Total	1.151	100,00%



Conclusiones

Se incrementaron las formas de relacionamiento de los ciudadanos e instituciones publicas y privadas con la CVC:

Durante el año 2024, la CVC recibió un total de 56.871 solicitudes, lo que representó un incremento del 8,97 % frente a la vigencia anterior. Este aumento refleja que los ciudadanos y grupos de valor están haciendo un mayor uso de los canales de atención para interactuar con la Corporación.

El canal de atención de preferencia:

Los ciudadanos y grupos de valor prefieren el canal presencial para formular sus PQRSDT. Este canal se mantuvo como el medio más utilizado, con 24.516 solicitudes, lo que representa el 43,11 % del total. No obstante, canales como redes sociales y el canal web presentaron incrementos del 63,89 %.

La solicitud mas recurrida por los ciudadanos y grupos de valor:

El Derecho de Petición fue el más demandado por los ciudadanos y grupos de valor, con 16.314 solicitudes, seguido de los trámites relacionados con Derechos Ambientales y Denuncias Ambientales. A nivel institucional, la presentación de derechos de petición, creció un 27,09 % en 2024, siendo utilizado principalmente por alcaldías, organismos de control y entidades del orden nacional.

Conclusiones

Solicitudes de trámites ambientales por parte de los ciudadanos y grupos de valor: Se radicaron 3.911 solicitudes relacionadas con trámites ambientales, siendo los permisos de tala de emergencia y solicitudes prioritarias los más recurrentes (47,87 % del total).

Presentación de denuncias ambientales más recurrentes:

Los ciudadanos y grupos de valor presentaron denuncias ambientales ante infracciones ambientales, las cuales aumentaron respecto a la vigencia anterior, en un 6,67 %, siendo la contaminación hídrica el motivo más frecuente, con el 27,45 % del total. Esto sugiere una preocupación ciudadana por el estado de los cuerpos de agua y su preservación.

Mayor interacción de entidades públicas con la CVC:

Las entidades públicas radicaron 2.201 trámites durante 2024, con un aumento del 26,86 %. La Alcaldía de Santiago de Cali, la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo, se destacaron por incrementar significativamente su relacionamiento con la Corporación. Este comportamiento evidencia una confianza frente a los canales habilitados por la Corporación para adelantar trámites, denuncias, derechos de petición y consultas





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 de manera permanente 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.

A photograph of two indigenous women, likely from the Mursi or Suri tribes, with traditional face paint and scarification marks. They are looking directly at the camera. The woman on the left has dark, intricate paint around her eyes and mouth. The woman on the right has pink and black paint around her eyes and mouth, and is wearing a silver earring. The background is a blurred crowd of people.

Recomendaciones

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 de 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 de esta manera por la inclusión de dichos sujetos en los servicios institucionales.



*Canales de
atención*

