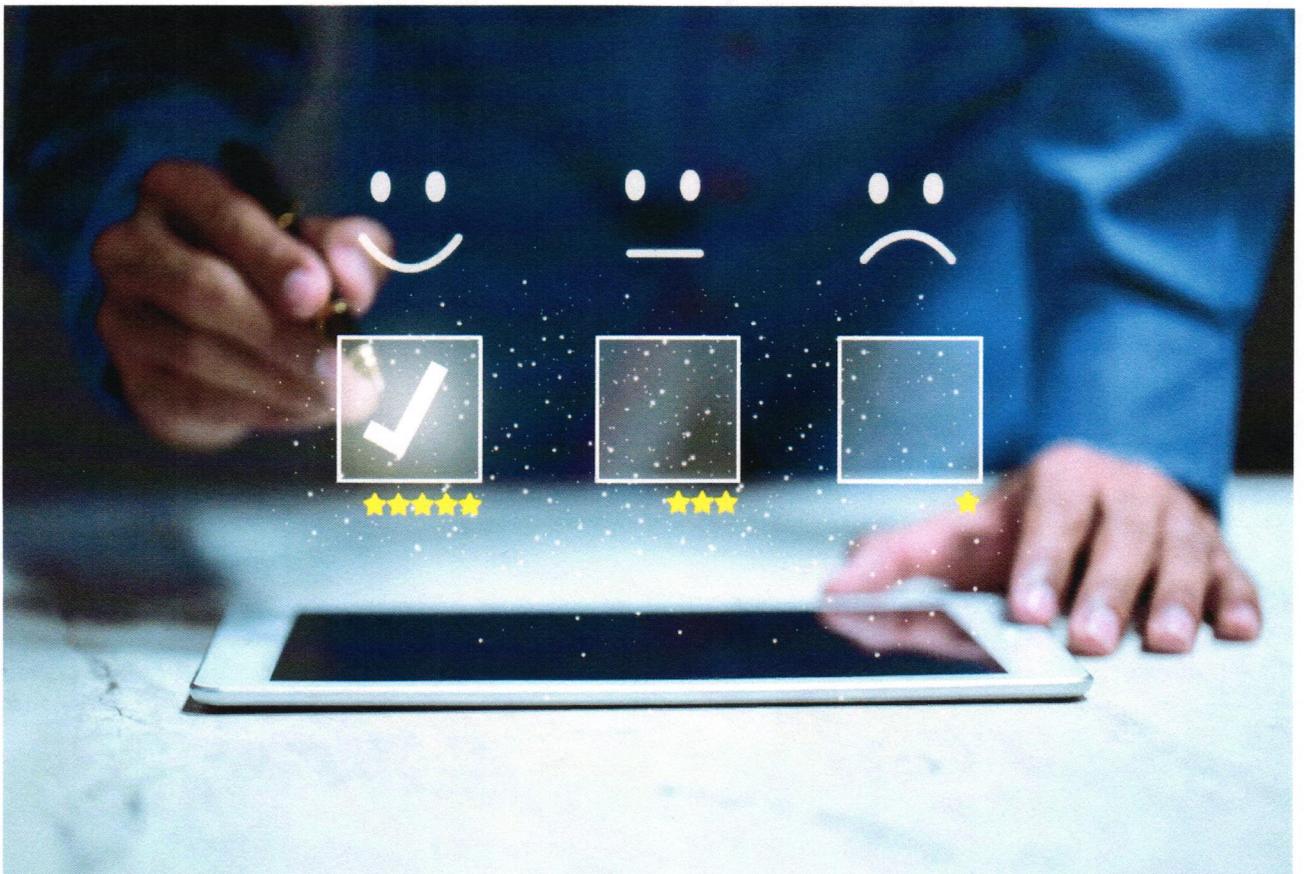




Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁSCercadelaGente

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Secretaría General
Grupo Atención al Ciudadano

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093

Versión: 08 – Fecha de aplicación: 2017/12/11

No se deben realizar modificaciones en el formato
Grupo Gestión Ambiental y Calidad

COD: FT.0710.02



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁSCercadelaGente

Santiago de Cali, Agosto del 2021, Corporación Autónoma Regional del Valle – CVC –
Secretaría General.

Caracterización de Usuarios del Proceso de Atención al Ciudadano

Páginas 33 – Tablas 9 – Gráficas 9.
Fotografía: Archivo CVC

Diseño de portada: Grupo de Comunicación Corporativa CVC

Publicado por:



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁSCercadelaGente

Carrera 56 No. 11-36
Teléfono: 6206600 Ext. 1202
Página Web: <http://www.cvc.gov.co>
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093

Versión: 08 – Fecha de aplicación: 2017/12/11

No se deben realizar modificaciones en el formato
Grupo Gestión Ambiental y Calidad

COD: FT.0710.02



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS CerecadelGente

Todos los derechos reservados. Se autoriza la reproducción y difusión del material contenido en este documento para fines educativos u otros fines no comerciales sin previa autorización de los titulares de los derechos de autor, siempre que se cite claramente la fuente. Se prohíbe la reproducción de este documento para fines comerciales.

GRUPO DE COLABORADORES

DIRECCIÓN GENERAL

Humberto Andrade Ovalle - Asesor

SECRETARIA GENERAL

Ana Cecilia Collazos Aedo - Secretaria General

Grupo de Atención al Ciudadano:

María Victoria Palta Fernández

Katherine Vargas Amazo

Gustavo Morales

OFICINA DE TÉCNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Cesar Augusto Trullo – Coordinador Mesa
Integral

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁSCercadelaGente

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| 1. CANALES DE ATENCIÓN | 8 |
| 1.1 CANAL PRESENCIAL | 8 |
| 1.2 CANALES VIRTUALES | 9 |
| 1.3 CANAL TELEFÓNICO | 12 |
| 2. ASPECTOS GENERALES DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS | 14 |
| 2.1. OBJETIVO GENERAL | 14 |
| 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 14 |
| 3. METODOLOGÍA | 14 |
| 4. CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES | 14 |
| 4.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA | 15 |
| 4.2 MEDIOS DE RECEPCIÓN | 17 |
| 4.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO | 18 |
| 4.3.1. DERECHOS DE PETICIÓN | 21 |
| 4.3.2. DERECHOS AMBIENTALES | 22 |
| 4.3.3. DENUNCIAS AMBIENTALES | 25 |
| 4.4. ENTREGA DE INFORMACIÓN | 26 |
| 4.5 GRUPOS DE INTERÉS | 28 |
| 4.5.1. TIPO DE PERSONA | 28 |
| 4.5.2. GRUPOS ÉTNICOS | 29 |
| 4.5.3. VEEDURIAS | 33 |

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cerdela Gente

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1. Cantidad de solicitudes de requerimiento por ubicación geográfica. | 15 |
| Tabla 2. Medios de Recepción..... | 178 |
| Tabla 3. Cantidad por tipos de requerimiento. | 19 |
| Tabla 4. Derechos de petición..... | 21 |
| Tabla 5. Derechos Ambientales. | 23 |
| Tabla 6. Denuncias Ambientales..... | 26 |
| Tabla 7. Recepción de un documento para un trámite..... | 27 |
| Tabla 8. Radicados por tipo de persona. | 28 |
| Tabla 9. Descripción tipos de requerimiento por grupo étnico. | 29 |

INDICE DE GRAFICAS

| | |
|---|----|
| Gráfica 1. Cantidad de solicitudes de requerimiento por ubicación geográfica..... | 16 |
| Gráfica 2. Medios de recepción..... | 18 |
| Gráfica 3. Porcentaje de solicitudes atendidas por el proceso de atención al ciudadano. . | 20 |
| Gráfica 4. Tipo de requerimientos por grupo..... | 21 |
| Gráfica 5. Derechos de petición..... | 22 |
| Gráfica 6. Derechos ambientales. | 25 |
| Gráfica 7. Recepción de documentos. | 27 |
| Gráfica 8. Radicados por tipo de persona. | 29 |
| Gráfica 9. Descripción tipos de requerimiento por grupo étnico..... | 32 |

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cercade la Gente

INTRODUCCIÓN

El presente documento se enmarca en la política de servicio al ciudadano y de las funciones a cargo del Estado Colombiano para fortalecer la confianza y la satisfacción ciudadana frente a los servicios prestados a través de las entidades públicas. Se analizaron principalmente los grupos de interés que demandan trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, y las clasificaciones identificadas en estos grupos, deben entenderse como la fuente principal de identificación ciudadana y/o grupo de valor *“los grupos de valor son audiencias específicas sobre las cuales se orienta el esfuerzo”¹* de cada entidad.

En la Corporación se cuenta con el proceso de carácter misional de atención al ciudadano, el cual se identifica en el sistema de gestión de la calidad con el número 0350 y según la caracterización que se tiene del mismo, tiene como objeto, identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, brindar atención, respuesta integral y oportuna a los requerimientos de los usuarios, cumpliendo con la normativa y contribuyendo al mejoramiento continuo del proceso, en procura de satisfacer a los grupos de interés.

El alcance de dicho proceso inicia con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, a fin de proveer de manera articulada recursos, mecanismos y herramientas requeridos para atender las PQRSDT (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y trámites), continuando con el seguimiento y análisis del servicio y finaliza con la identificación de oportunidades de mejora que generen nuevas acciones para la retroalimentación y mejoramiento del proceso.

Los procedimientos que pertenecen al proceso de atención al ciudadano a partir de los cuales se presentará la caracterización de usuarios son los siguientes:

- PT.0350.01 Recepción atención y respuesta a Derechos de Petición
- PT.0350.02 Evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos.
- PT.0350.03 Atención Orientación y Suministro de Información.
- PT.0350.05 Licencia para el establecimiento y funcionamiento de zoológicos
- PT.0350.06 Derechos ambientales en materia forestal y suelo.
- PT.0350.07 Permiso o autorización, aprovechamiento. produc. flora y de ejempl. o produc. fauna silvestre.

¹ Informe de caracterización de usuarios Función Pública 2019.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS CerecadelGente

- PT.0350.08 Permiso recolección de especímenes silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial.
- PT.0350.09 Otorgamiento de permiso de emisiones atmosféricas para fuentes fijas.
- PT.0350.10 Permiso de vertimientos (otorgamiento, modificación o renovación).
- PT.0350.11 Permiso ambiental para jardines botánicos.
- PT.0350.12 Autorización para ocupación de cauce y aprobación de obras hidráulicas.
- PT.0350.13 Concesión de aguas superficiales y subterráneas.
- PT.0350.14 Traspaso, aumento, rebaja, cancelación, unificación, cambio de uso o cambio de sitio de captación de la concesión de aguas.
- PT.0350.15 Registro de establecimientos dedicados a la explotación de recursos de flora y fauna registro del libro de operaciones de industria.
- PT.0350.16 Expedición de certificado de exportación de especies de flora no cites.
- PT.0350.18 Cesión de derechos ambientales.
- PT.0350.19 Prórroga o renovación de derechos ambientales.
- PT.0350.20 Constitución de parte interesada.
- PT.0350.21 Audiencia pública ambiental.
- PT.0350.23 Tramite de recursos administrativos.
- PT.0350.24 Plan de cumplimiento
- PT.0350.25 Recepción, atención y respuesta a Denuncias.
- PT.0350.26 Recepción atención y respuesta a elogios.
- PT.0350.27 Recepción atención y respuesta a Quejas.
- PT.0350.28 Recepción atención y respuesta a Sugerencias.
- PT.0350.30 Otorgamiento de licencia ambiental.
- PT.0350.31 Modificación de licencia ambiental o plan de manejo ambiental.
- PT.0350.32 Tramite de licenciamiento ambiental- diagnóstico ambiental de alternativas.

A continuación, se presentan los canales habilitados para recibir del ciudadano y de la comunidad en general las PQRSDT.

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cerdela Gente

1. CANALES DE ATENCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC cuenta con tres (3) canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos podrán formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales (PQRSDT), de acuerdo con la competencia Constitucional y Legal que tiene la Entidad.

1.1. CANAL PRESENCIAL

Atención personalizada que se da al Ciudadano tanto en la radicación como en la orientación de su trámite, la cual se brinda en las ventanillas únicas que están ubicadas en las Direcciones Ambientales Regionales y en el centro administrativo de correspondencia localizado en el edificio central de la ciudad de Santiago de Cali, también a través de este canal se recibe las peticiones de las dependencias centrales de la Corporación.

La atención se presta por parte de funcionarios de Atención al Ciudadano quienes asesoran y dan información u orientaciones a los peticionarios que así lo requieran.

Mediante este mismo canal, el Ciudadano puede solicitar información sobre el estado de su trámite.



Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cerdela Gente

- Centro Administrativo de Correspondencia-CAC: En la carrera 57 No. 11 – 73 del Distrito de Santiago de Cali.

Las Ventanillas Únicas de las Direcciones Ambientales Regionales se encuentran ubicadas en:

- DAR BRUT
Dirección: Calle 16 # 3–278, Municipio de La Unión.
- DAR NORTE
Dirección: Carrera 4 # 9-73 Cuarto Piso, Municipio de Cartago.
- DAR CENTRO SUR
Dirección: Piscicultura, Contiguo Batallón Palace, Municipio de Buga.
- DAR CENTRO NORTE
Dirección: Carrera 27a # 42–432, Municipio de Tuluá.
- DAR PACIFICO ESTE
Dirección: Calle 10 # 12-60, Municipio de Dagua
- DAR PACIFICO OESTE
Dirección: Carrera 2A # 2-09, Edificio Raúl Becerra, piso 2 y 3 – Distrito de Buenaventura
- DAR SURORIENTE
Dirección: Calle 55 # 29 A–32 – Municipio de Palmira.
- DAR SUROCCIDENTE
Dirección: Carrera 57 No. 11–73 – Distrito de Cali.

1.2. CANALES VIRTUALES

En aras de potencializar la estrategia de transparencia activa en canales digitales, al igual que la comunicación telefónica y personal, la Corporación cuenta con los siguientes medios electrónicos disponibles para que el ciudadano pueda tramitar en línea sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Tramites Ambientales -PQRS y/o hacer seguimiento a

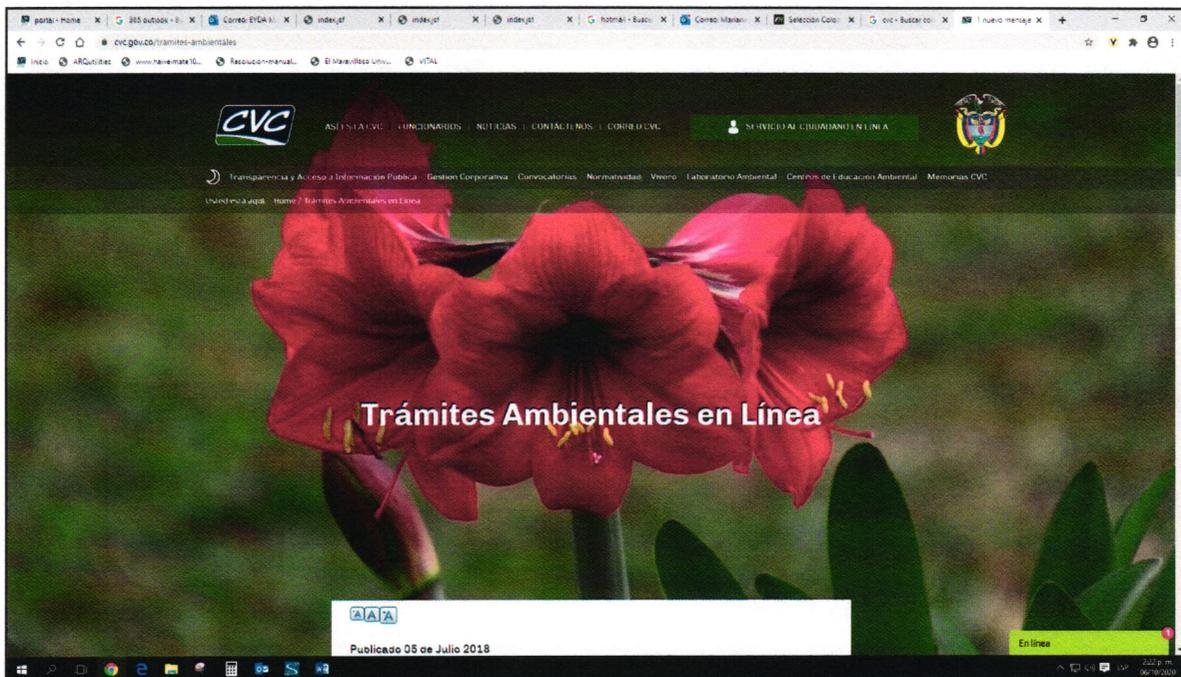
Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cerdela Gente

la respuesta a su requerimiento y entregar información para los trámites administrativos correspondientes.



Si la gestión que requiere el ciudadano ante la Corporación es presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, el interesado puede acceder al formulario WEB de PQRDS, a través del siguiente enlace: <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.

Si la gestión que desea realizar ante la Corporación es un trámite ambiental², el interesado puede acceder al formulario WEB de TRÁMITES, a través del siguiente enlace: <https://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/>

² Solicitudes de permisos, concesiones, autorizaciones, licencias ambientales, certificaciones ambientales y demás instrumentos de control ambiental, así como de cesiones, prórrogas, renovaciones, modificaciones de dichos trámites ambientales

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS CercadelaGente

#MÁS CercadelaGente

De igual forma, la Corporación ha dispuesto sus perfiles en redes sociales y el chat corporativo en su portal web para que los ciudadanos puedan recibir orientaciones sobre los trámites, proyectos y servicios que lidera la Entidad, así como para presentar sus PQRSDT. Estos medios son:

- Redes Sociales: TWITTER @CVCAmbiental; FACEBOOK: @CVCambientalValle; INSTAGRAM: @cvc_ambiental.
- Chat institucional está disponible en la página web www.cvc.gov.co.



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

<http://cvc-pqrweb.arqbs.com/PQRDWeb/faces/consultar.xhtml?tipo=PQRD>

Para la atención de notificaciones judiciales³, las Altas Cortes, los tribunales y juzgados, podrán acceder al buzón al correo electrónico notificacionesjudiciales@cvc.gov.co, el cual se encuentra a cargo de la Oficina Asesora Jurídica de la Corporación para la debida atención y gestión.

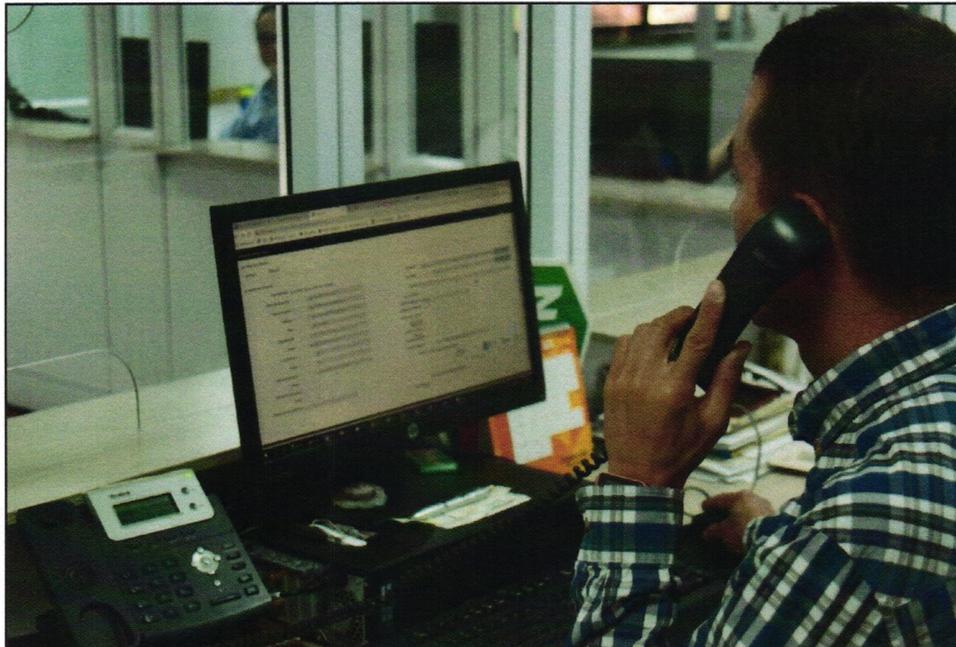
Para atención de peticiones y notificaciones de autoridades administrativas, éstas últimas podrán acceder al buzón de correo electrónico: [Notificaciones Administrativas: notificacionesadministrativas@cvc.gov.co](mailto:notificacionesadministrativas@cvc.gov.co), el cual se encuentra a cargo de la Secretaría General de la Corporación para la debida atención y gestión.

³ Ley 1437 de 2011 -Artículo 197. Dirección electrónica para efectos de notificaciones.

1.3. CANAL TELEFÓNICO

Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas, eventos que la Corporación desarrolla y preguntas más frecuentes sobre temas de competencia de la Corporación a través de su teléfono fijo.

- **LÍNEA VERDE:** (2) 3396168
- **LINEA GRATUITA:** 018000933093
- **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL SUROCCIDENTE:** (57) 2 - 6206600. Extensión 1214
- **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL PACÍFICO OESTE:** (57) 2 - 2409510 - 620 6600. Extensión 2601.
- **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL CENTRO SUR:** (57) 2 - 2379510 - 620 6600. Extensión 2403.
- **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL PACIFICO ESTE:** (57) 2 - 2450515 - 2453010 - 620 6600. Extensión 2701.



- **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL SURORIENTE:** (57) 2 - 2660310 - 2728056 – 6206600. Extensión 2517.

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MASCercadelaGente

- **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL NORTE:** (57) 2 -2147110 - 620 6600. Extensión 2106.
- **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL BRUT:** (57) 2 260 6600 - 620 6600. Extensión 2224.
- **DIRECCIÓN AMBIENTAL REGIONAL CENTRO NORTE:** (57) 2 - 2339710 - 620 6600. Extensión 2308.
- **EDIFICIO PRINCIPAL CALI:** 3310100, 6206600 Extensión 1204.

De otra parte, para la presentación de denuncias por infracciones ambientales, el ciudadano cuenta con una herramienta que puede instalar de manera gratuita, de fácil manejo y accesibilidad en su dispositivo celular el APP CVC más cerca de la gente, de acuerdo con el instructivo que se encuentra en la página Web de la Corporación, en el siguiente enlace <https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds>. A través de esta herramienta se radican las denuncias ambientales y el ciudadano podrá hacerle seguimiento a las mismas. De otra parte, se cuenta con el número telefónico #550, medio de comunicación que le permite a cualquier ciudadano 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

Teniendo claro los canales habilitados para la atención al ciudadano y en aras de contribuir a que tanto el objetivo como el alcance del proceso se cumplan, es necesario realizar una identificación y caracterización de los usuarios que permita, contar con variables cualitativas como: el tipo de persona natural o jurídica que acceden a los servicios que ofrece la Corporación, su ubicación geográfica, el canal de atención más utilizado y los tipos de trámites más requeridos.

El sistema de gestión documental ARQ Utilities Business Suite a través del cual se radican las diversas solicitudes de los ciudadanos, es la fuente de información que se tiene para la identificación y caracterización de usuarios del proceso de atención al ciudadano para el año 2020, para esta labor se consideraron los elementos y características de los usuarios registrados en este sistema con las variables antes citadas.

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cercada la Gente

2. ASPECTOS GENERALES DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

2.1. Objetivo General

Identificar y caracterizar los usuarios del proceso de atención al ciudadano del año 2020 a fin de conocer sus necesidades de servicio.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar a los usuarios de acuerdo con su ubicación geográfica.
- Identificar el canal de atención más utilizado.
- Identificar los tipos de trámites más requeridos.
- Identificar a los usuarios de acuerdo con la clasificación de personas: naturales o jurídicas

3. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la realización de la presente caracterización es la siguiente:

- a. Recopilación de datos: Obtención de datos de fuente primaria - sistema ARQ Utilities Business Suite.
- b. Análisis para la organización y segmentación de variables objeto de estudio, con base en los datos recolectados.
- c. Caracterización de usuarios del proceso de atención al ciudadano de acuerdo con las variables definidas.

4. CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES

La caracterización de los usuarios del proceso de atención al ciudadano, parte de la necesidad de conocer la composición de los usuarios a nivel del servicio y sus atributos principales. El presente documento permite determinar condiciones particulares del usuario, logrando de este modo identificar, ubicar y definir las características principales de los usuarios que solicitan un servicio o trámite.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS CercadelaGente

Como insumo principal para el desarrollo del análisis de la vigencia 2020, se tomaron los datos obtenidos de los registros derivados de las solicitudes de radicadas en el aplicativo web del sistema de gestión documental (ARQUtilities Bussiness Suite).

Habiendo recopilado y analizado la información de interés del sistema de gestión documental, se obtuvo la siguiente caracterización de usuarios de acuerdo con las variables que a continuación se definen.

4.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Esta variable permite identificar los espacios geográficos del territorio colombiano a nivel departamental, desde los cuales se recibe con mayor recurrencia, las diferentes solicitudes de documentación y de trámite necesarias para llevar los procesos de atención al ciudadano.

En la siguiente tabla, se relaciona los usuarios caracterizados teniendo en cuenta el departamento de donde provienen las solicitudes de recepción de documentos y trámites.

Tabla 1. Cantidad de solicitudes de requerimiento por ubicación geográfica.

| EL PAIS | DEPARTAMENTO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------|-----------------|----------|------------|
| COLOMBIA | VALLE DEL CAUCA | 37.858 | 95,21% |
| COLOMBIA | BOGOTA D.C | 1.654 | 4,16% |
| COLOMBIA | ANTIOQUIA | 69 | 0,17% |
| COLOMBIA | RISARALDA | 64 | 0,16% |
| COLOMBIA | CAUCA | 19 | 0,05% |
| COLOMBIA | QUINDIO | 14 | 0,04% |
| COLOMBIA | MAGDALENA | 13 | 0,03% |
| COLOMBIA | CORDOBA | 11 | 0,03% |
| COLOMBIA | META | 10 | 0,03% |
| COLOMBIA | ATLANTICO | 10 | 0,03% |
| COLOMBIA | TOLIMA | 9 | 0,02% |
| COLOMBIA | CALDAS | 9 | 0,02% |
| COLOMBIA | CUNDINAMARCA | 5 | 0,01% |
| COLOMBIA | HUILA | 4 | 0,01% |
| COLOMBIA | SANTANDER | 4 | 0,01% |
| COLOMBIA | CHOCO | 2 | 0,01% |

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



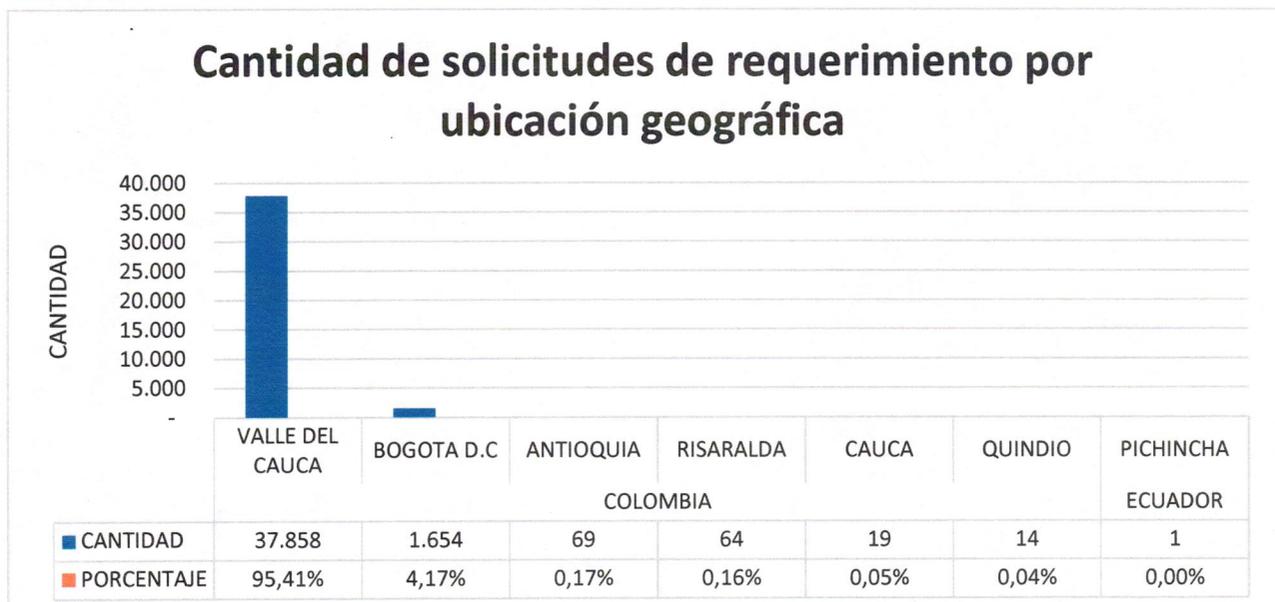
Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cercada la Gente

| | | | |
|----------------------|-----------|---------------|----------------|
| COLOMBIA | BOYACA | 2 | 0,01% |
| COLOMBIA | BOLIVAR | 1 | 0,00% |
| COLOMBIA | GUAVIARE | 1 | 0,00% |
| COLOMBIA | ARAUCA | 1 | 0,00% |
| COLOMBIA | NARIÑO | 1 | 0,00% |
| ECUADOR | PICHINCHA | 1 | 0,00% |
| TOTAL GENERAL | | 39.762 | 100,00% |

De la información relacionada en la tabla, se identifica que el proceso de atención al ciudadano recibió 39.762 solicitudes de recepción de documentos y de trámites, que fueron registrados en el sistema de gestión documental. Así mismo, se identifica que la mayoría de las solicitudes provienen mayoritariamente de usuarios localizados en el territorio colombiano y tan solo un registro corresponde a un ciudadano ubicado en el exterior.

De lo anterior se concluye que del 100% de los radicados registrados en el sistema de gestión documental, el 95,21% provienen de usuarios ubicados en el departamento del Valle del Cauca donde se genera mayor demanda de los servicios que presta la Corporación, seguido de Bogotá con un 4,30% y Antioquia con un 0.17%.



Grafica 1. Cantidad de solicitudes de requerimiento por ubicación geográfica.

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cerdela Gente

4.2. MEDIOS DE RECEPCIÓN

El medio de recepción más utilizado por los usuarios del proceso de Atención al Ciudadano durante la vigencia del 2020 correspondió al medio personal, el cual consiste en las solicitudes que de manera presencial han empleado los usuarios para la presentación de las diferentes solicitudes y tramites, y de esta forma, este medio ocupa el 47.95% del total de radicados recibidos, seguido del 29.24% de solicitudes radicadas en la página web⁴.

De igual manera, se puede identificar que el medio menos empleado corresponde a Redes Sociales con un 0,17%. La siguiente tabla relaciona por cantidad y porcentaje, los medios de recepción utilizados por los usuarios que realizan una solicitud.

Tabla 2. Medios de Recepción.

| DESCRIPCIÓN POR MEDIO DE RECEPCIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------------------------|---------------|----------------|
| PERSONAL | 19.065 | 47,92% |
| WEB | 11.626 | 29,22% |
| CORREO ELECTRONICO | 6.264 | 15,74% |
| CORREO POSTAL | 2.102 | 5,28% |
| CHAT | 294 | 0,74% |
| TELEFONO | 140 | 0,35% |
| APP | 109 | 0,35% |
| LINEA 550 | 92 | 0,23% |
| REDES SOCIALES | 70 | 0,18% |
| Total, general | 39.762 | 100,00% |

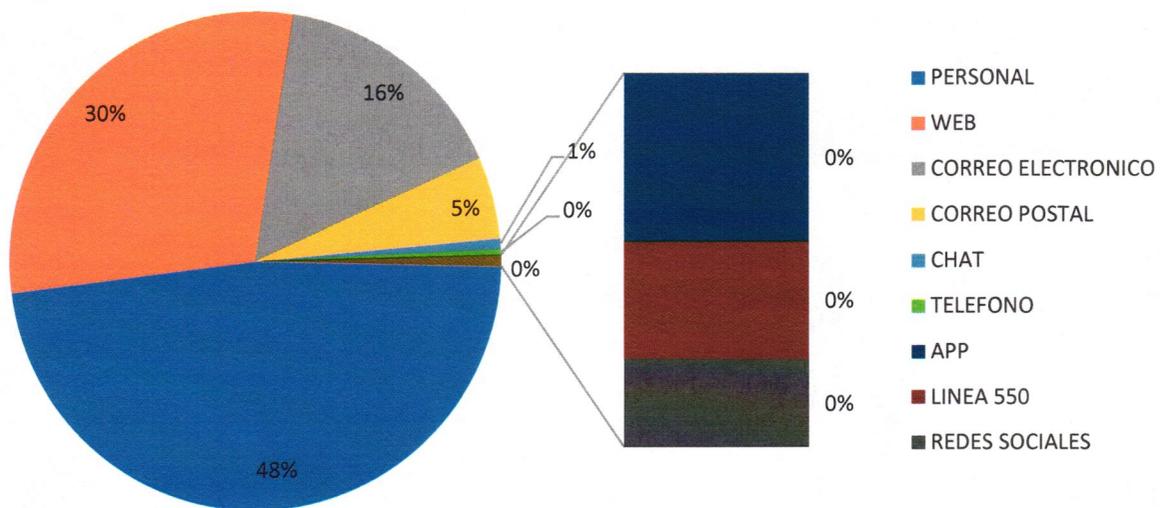
⁴ El medio corresponde al portal web



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cercado la Gente

MEDIOS DE RECEPCIÓN



Gráfica 2. Medios de recepción.

4.3. SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Esta variable permite identificar los tipos de requerimiento presentados por los usuarios que son recibidos y radicadas en el sistema de gestión documental del proceso de atención al ciudadano.

Para la vigencia del año 2020, en el proceso atención al ciudadano se recibieron y atendieron un total de 39.762 solicitudes de requerimientos.

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁSCercadelaGente

Para efectos de la caracterización de las solicitudes realizadas por los usuarios, el sistema de gestión documental podemos obtener los tipos de requerimientos más presentados por los usuarios. A continuación, se relacionan los tipos de requerimiento:

Tabla 3. Cantidad por tipos de requerimiento.

| DESCRIPCIÓN POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|---------------|----------------|
| RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS | 20.179 | 50,75% |
| ENTREGA DE INFORMACIÓN | 20.179 | 50,75% |
| TRAMITES | 19.606 | 49,25% |
| DERECHOS DE PETICIÓN | 11.645 | 29,29% |
| DERECHOS AMBIENTALES | 4.172 | 10,49% |
| DENUNCIOS AMBIENTALES | 2.199 | 5,58% |
| INVITACIÓN | 731 | 1,85% |
| INTERPOSICIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS | 439 | 1,10% |
| RAMA JUDICIAL | 304 | 0,76% |
| SUGERENCIAS | 30 | 0,08% |
| RECLAMOS | 20 | 0,05% |
| ELOGIOS | 15 | 0,04% |
| PLAN DE CUMPLIMIENTO | 3 | 0,01% |
| CONSTITUCIÓN PARTE INTERESADA | 1 | 0,00% |
| Total, general | 39.762 | 100,00% |

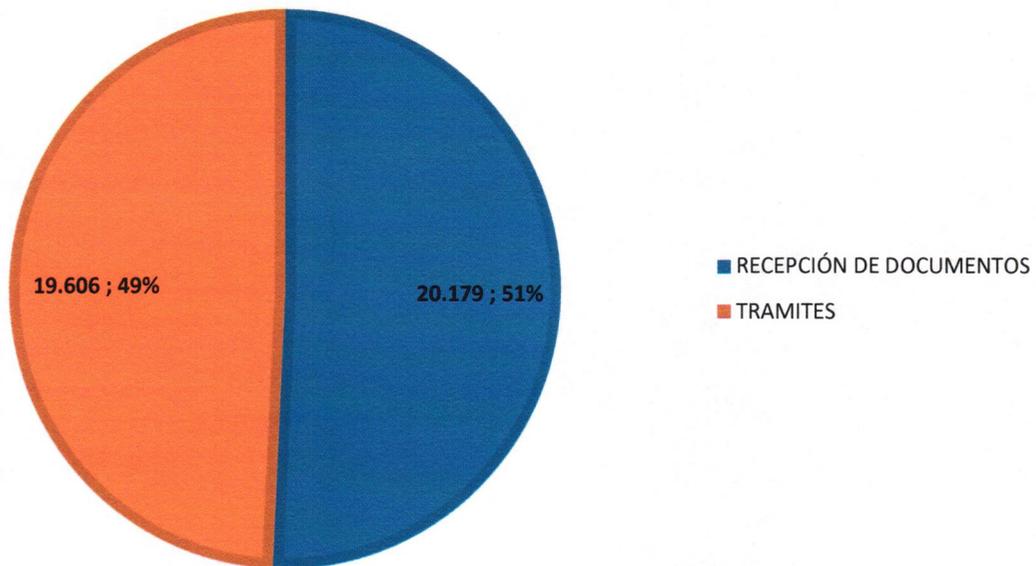
De la información anterior, se puede identificar los siguientes atributos relacionados a los requerimientos realizados por los usuarios que la solicitud más recurrente corresponde a **recepción de Documentos** con un 51% del total de solicitudes que atiende el proceso de atención al ciudadano, seguido de **Trámites** con un **49%**.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS CercadelaGente

PORCENTAJE DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

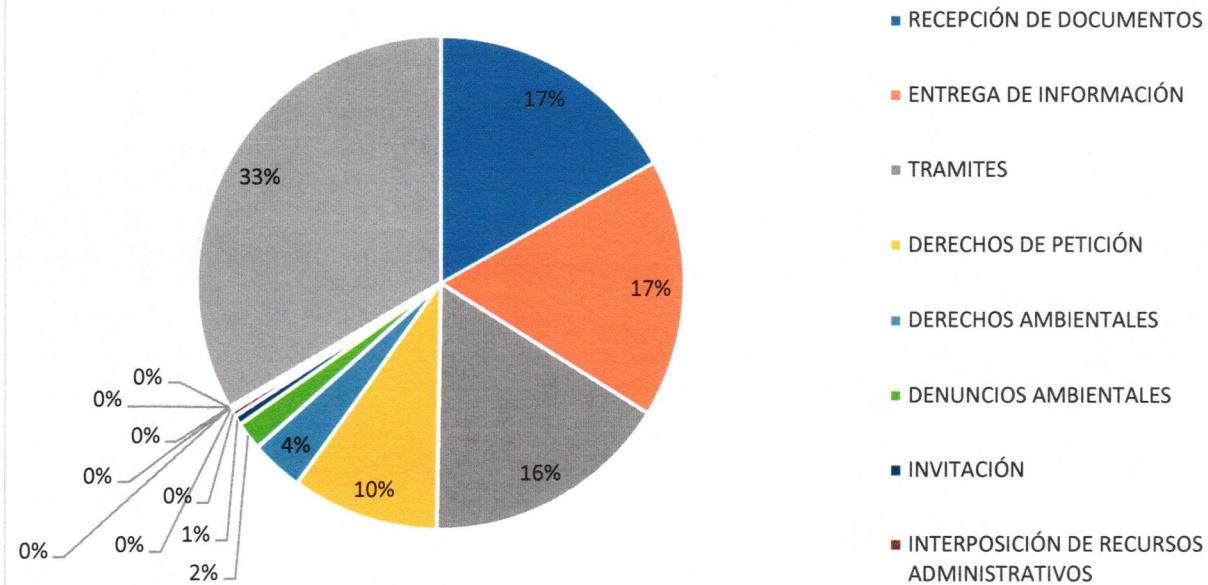


Grafica 3. Porcentaje de solicitudes atendidas por el proceso de atención al ciudadano.

De igual manera, se puede identificar por grupo, que el requerimiento más tramitado en el proceso de atención al ciudadano corresponde a la **entrega información representado** en un 50.75%, seguido en el grupo de trámites, de la presentación de **derechos de petición** representado en un 29.29%.

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093

DESCRIPCIÓN POR TIPOS DE REQUERIMIENTO



Grafica 4. Tipo de requerimientos por grupo.

4.3.1. DERECHOS DE PETICIÓN

La variable denominada derechos de petición se define como la recepción de los derechos de petición presentados por los ciudadanos a través de los distintos medios, para dar respuesta oportuna y eficaz a los mismos dentro de los términos establecidos por la Ley.

Para la vigencia del año 2020, la Corporación recibió de los usuarios 11.645 derechos petición en sus distintas modalidades a saber:

Tabla 4. Derechos de petición.

| DERECHOS DE PETICIÓN POR TIPO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--|----------|------------|
| DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS PARTICULAR | 6.481 | 56,61% |
| PETICIONES ENTRE AUTORIDADES | 1.224 | 11,15% |
| DERECHO DE PETICION, DE CONSULTA | 1.071 | 9,52% |
| DERECHO DE PETICION, DE INFORMACIÓN | 1.004 | 8,20% |

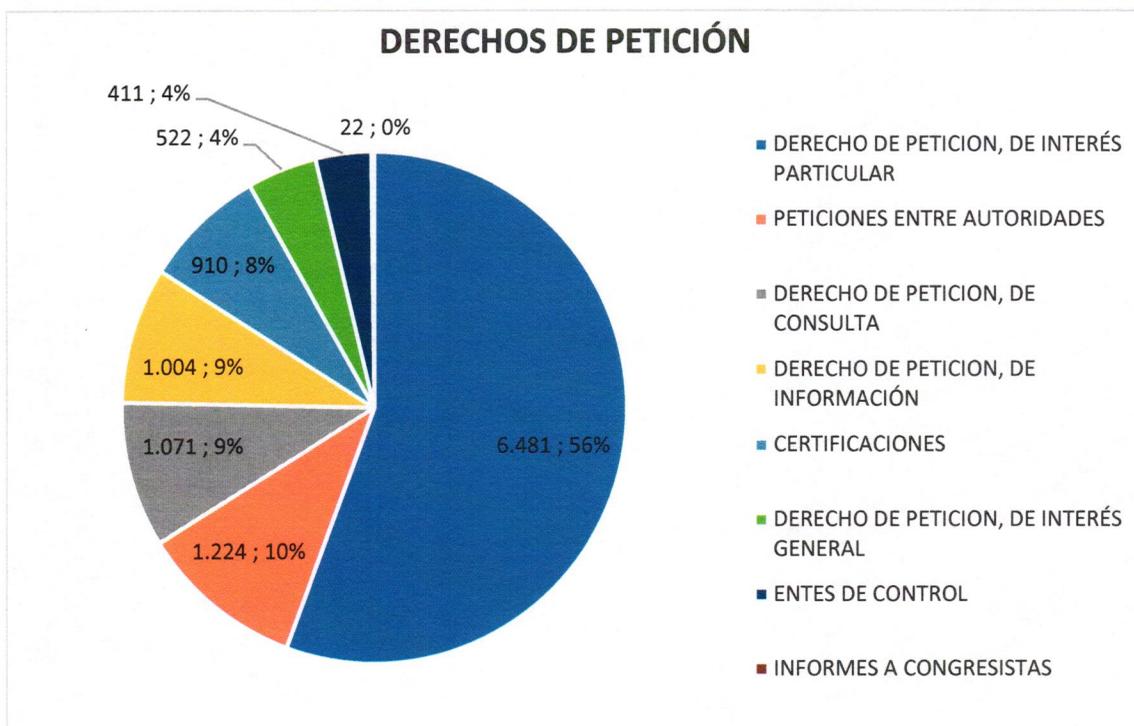


Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS CercadelaGente

| | | |
|---|---------------|----------------|
| CERTIFICACIONES | 910 | 6,35% |
| DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS GENERAL | 522 | 4,63% |
| ENTES DE CONTROL | 411 | 3,32% |
| INFORMES A CONGRESISTAS | 22 | 0,22% |
| Total general | 11.645 | 100,00% |

De acuerdo con la información relacionada en la tabla, los derechos de petición más ejercitados por los ciudadanos corresponden a los de Interés de Particular representando en un 56.61% del total de los derechos de petición radicados, seguido de Peticiones entre Autoridades en un 11.15% y de consulta en un 9.52%.



Gráfica 5. Derechos de petición.

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093

4.3.2. DERECHOS AMBIENTALES

La variable denominada derechos ambientales se define como el trámite adelantado por los usuarios orientado a obtener permisos, licencias o autorizaciones para el aprovechamiento y uso de los recursos naturales renovables, así como también, los tramites dirigidos a obtener traspasos, aumentos, rebajas, prorrogas y renovaciones frente a derechos ambientales ya otorgados.

Para la vigencia del año 2020 se tramitaron en la Corporación 4.011 derechos ambientales discriminados según la causa sustentada.

Tabla 5. Derechos Ambientales.

| DESCRIPCIÓN DE DERECHOS AMBIENTALES | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--|----------|------------|
| POR RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRANSPLANTE, ERRADICACIÓN DE ÁRBOLES AISLADOS | 1.878 | 43,56% |
| CONCESION DE AGUAS SUPERFICIALES | 635 | 15,58% |
| SIN RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRANSPLANTE, ERRADICACIÓN DE ÁRBOLES AISLADOS | 291 | 6,96% |
| AUTORIZACIÓN PARA VIAS CARRETEABLES Y EXPLANACIONES | 235 | 6,26% |
| PERMISO DE VERTIMIENTOS | 192 | 4,66% |
| PRORROGA Y RENOVACION DE DERECHO AMBIENTAL | 140 | 3,53% |
| AUTORIZACIÓN PARA OCUPACION DE CAUSE Y OBRAS HIDRAULICAS | 132 | 3,29% |
| APROVECHAMIENTO FORESTAL PERSISTENTE | 125 | 2,88% |
| CONCESION DE AGUAS SUBTERRANEAS | 108 | 2,83% |
| TRASPASO, AUMENTO, REBAJA, CANCELACION, UNIFICACIÓN CAMBIO DE USO O CAMBIO DE SITIO DE CAPTACIÓN | 100 | 2,46% |
| APROVECHAMIENTO FORESTAL DOMESTICO | 88 | 1,93% |
| ADECUACIÓN DE TERRENOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE CULTIVOS, PASTOS Y BOSQUES | 69 | 1,68% |
| APROVECHAMIENTO FORESTAL UNICO | 43 | 0,97% |
| RENOVACIÓN PERMISO DE VERTIMIENTOS | 31 | 0,69% |
| LICENCIA AMBIENTAL | 30 | 0,89% |
| CESION DE DERECHOS AMBIENTALES | 21 | 0,52% |
| MODIFICACIÓN PERMISO DE VERTIMIENTOS | 20 | 0,44% |
| MODIFICACION DE LICENCIA AMBIENTAL O PLAN DE MANEJO AMBIENTAL | 10 | 0,23% |
| REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DEDICADOS A LA EXPLOTACIÓN DE RECURSOS DE FLORA Y FAUNA | 10 | 0,30% |
| PERMISO RECOLECCIÓN ESPECÍMENES SILVESTRES DE DIVERSIDAD BIOLÓGICA FINES DE ELABORACIÓN ESTUDIOS AMB | 6 | 0,16% |

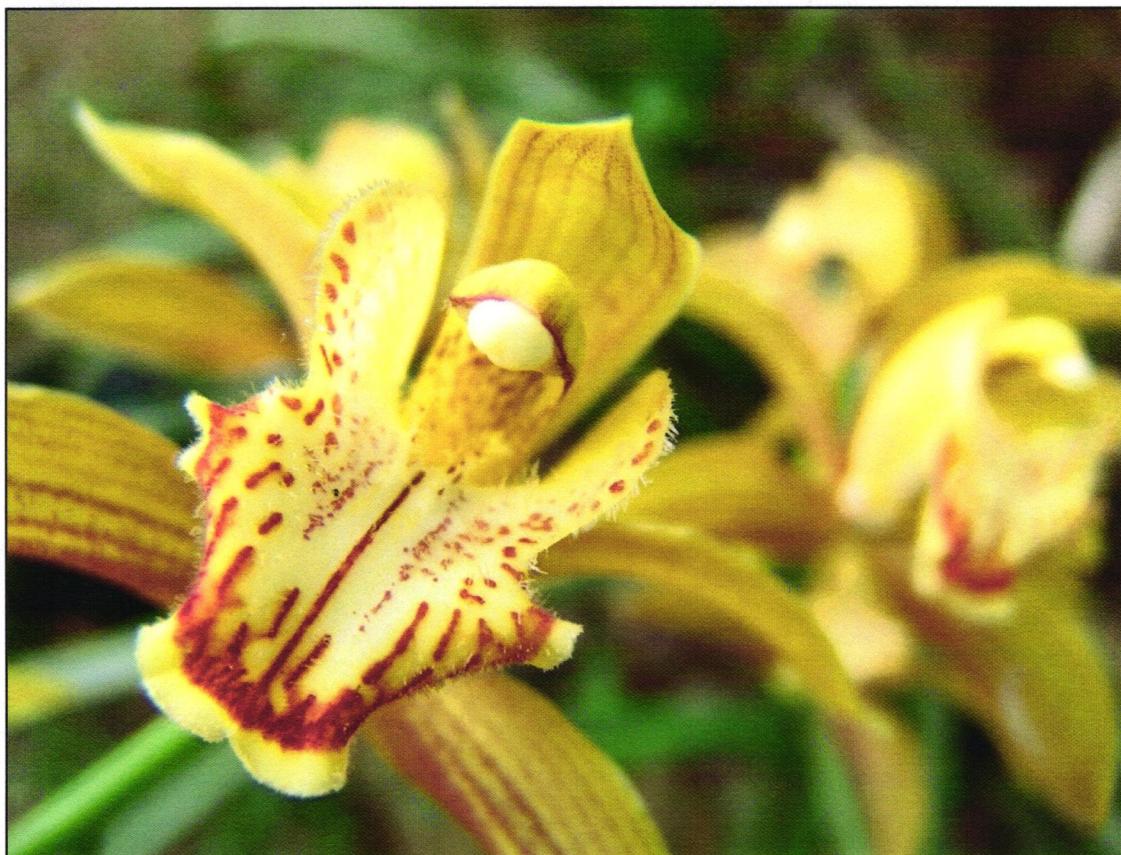


Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS CerdelaGente

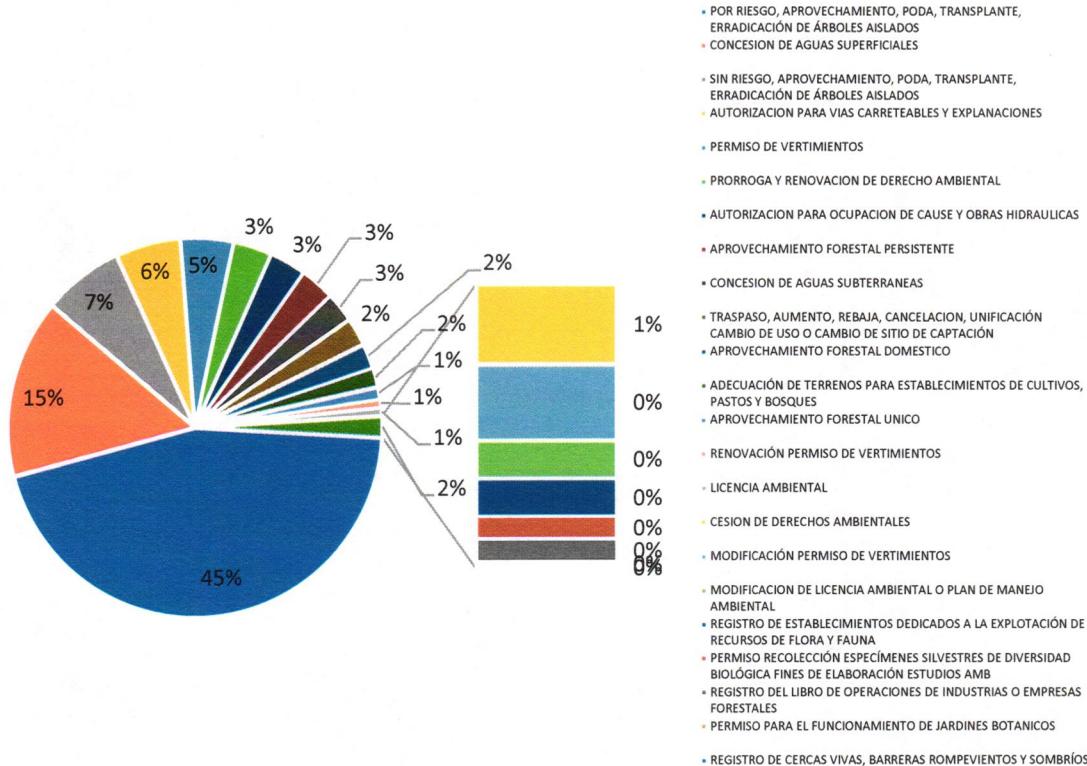
| | | |
|---|--------------|----------------|
| REGISTRO DEL LIBRO DE OPERACIONES DE INDUSTRIAS O EMPRESAS FORESTALES | 6 | 0,15% |
| PERMISO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE JARDINES BOTANICOS | 1 | 0,00% |
| REGISTRO DE CERCAS VIVAS, BARRERAS ROMPEVIENTOS Y SOMBRÍOS | 1 | 0,04% |
| Total general | 4.172 | 100,00% |

De acuerdo con la información contenida en la tabla, el derecho ambiental del cual se recibieron más solicitudes de los usuarios corresponde al derecho ambiental denominado **“por riesgo, aprovechamiento, poda, trasplante, erradicación de árboles aislados”** y representa el 45.40% de solicitudes de tramites de derechos ambientales; seguido de las **“CONCESIONES DE AGUAS SUPERFICIALES EN UN 16,24% y “sin riesgo, aprovechamiento, poda, trasplante, erradicación de árboles aislados”** en un 7,26%.



Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093

DERECHOS AMBIENTALES



Gráfica 6. Derechos ambientales.

4.3.3. DENUNCIAS AMBIENTALES

Esta variable identifica las denuncias ambientales definidas como la información que presentan los usuarios ante hechos que son considerados como vulneratorios de la normatividad ambiental o de daños ambientales, para ser atendidas con las medidas administrativas previstas en la ley.



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cereales de la Gente

Para la vigencia del año 2020 se recibieron en la Corporación 2.199 denuncios ambientales discriminados según la causa sustentada.

Tabla 6. Denuncios Ambientales.

| DESCRIPCIÓN DENUNCIOS AMBIENTALES | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|--------------|----------------|
| DENUNCIAS POR INFRACCIÓN CONTRA EL RECURSO AGUA | 726 | 32,62% |
| DENUNCIAS POR INFRACCIÓN CONTRA EL RECURSO BOSQUE | 609 | 25,42% |
| DENUNCIAS POR INFRACCIÓN CONTRA EL RECURSO AIRE | 354 | 16,05% |
| DENUNCIAS POR INFRACCIÓN CONTRA EL RECURSO SUELO | 292 | 13,48% |
| DENUNCIA POR INFRACCIONES AL RECURSO FAUNA | 94 | 4,76% |
| DENUNCIO POR INFRACCIÓN CONTRA EL RECURSO FLORA | 77 | 4,25% |
| DENUNCIA POR INFRACCIÓN POR RUIDO | 47 | 2,32% |
| DENUNCIO POR INFRACCIÓN CONTRA EL RECURSO PAISAJE | 21 | 1,09% |
| Total general | 2.220 | 100,00% |

De acuerdo con la información contenida en la tabla, las denuncias ambientales que más se recibieron fueron **por infracciones contra el recurso hídrico** y representa el 32,08% del total de las recibidas; seguido de las **denuncias por infracción contra el recurso bosque** en un 25,62%.

4.4. ENTREGA DE INFORMACIÓN

La variable denominada ENTREGA DE INFORMACIÓN, se define como la entrega de información por parte del usuario, la cual corresponde a una solicitud previa con la CVC o un trámite administrativo en curso para ser gestionado por las dependencias competentes en su atención.

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

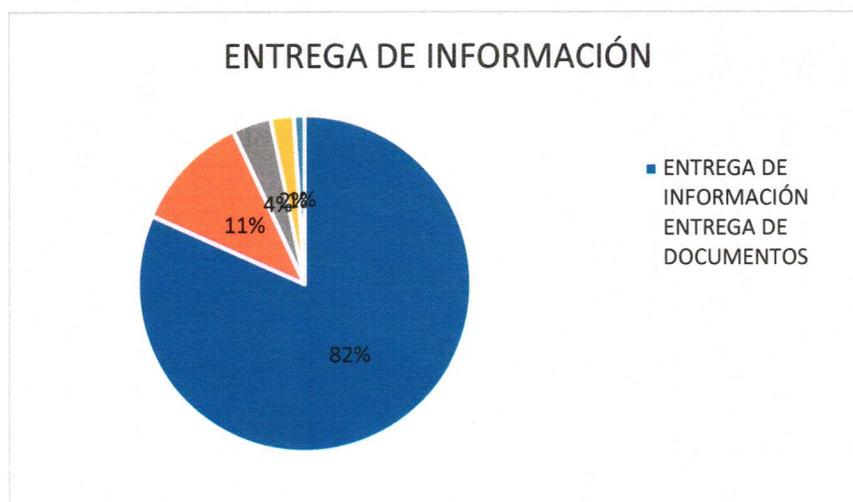
#MÁS Cere de la Gente

En la siguiente tabla, se relaciona para la vigencia del año 2020, las solicitudes de documentos radicadas en el área de atención al ciudadano.

Tabla 7. Recepción de un documento para un trámite.

| DESCRIPCIÓN POR ENTREGA DE INFORMACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--|---------------|----------------|
| ENTREGA DE DOCUMENTOS | 16.474 | 81,64% |
| DOCUMENTOS DE SEGUIMIENTO A DERECHOS AMBIENTALES OTORGADOS | 2.293 | 11,36% |
| DOCUMENTOS PARA CONTRATACION | 751 | 3,72% |
| INFORMACION FALTANTE DERECHO AMBIENTAL | 458 | 2,27% |
| INFORMACION ADICIONAL DERECHO AMBIENTAL | 203 | 1,01% |
| Total, general | 20.179 | 100,00% |

De acuerdo con la información anterior, se puede identificar que los usuarios que entregaron a la Corporación información para un trámite o dar continuidad a una solicitud previa a través de **la entrega de documentos**, corresponde al 81,64% del total de las solicitudes de recepción de documentos; seguido de los **documentos de seguimiento a derechos ambientales otorgados** con un 11.36% de las entregas de información.



Gráfica 7. Recepción de documentos.

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cercade la Gente

4.5. GRUPOS DE INTERÉS.

4.5.1. TIPO DE PERSONA

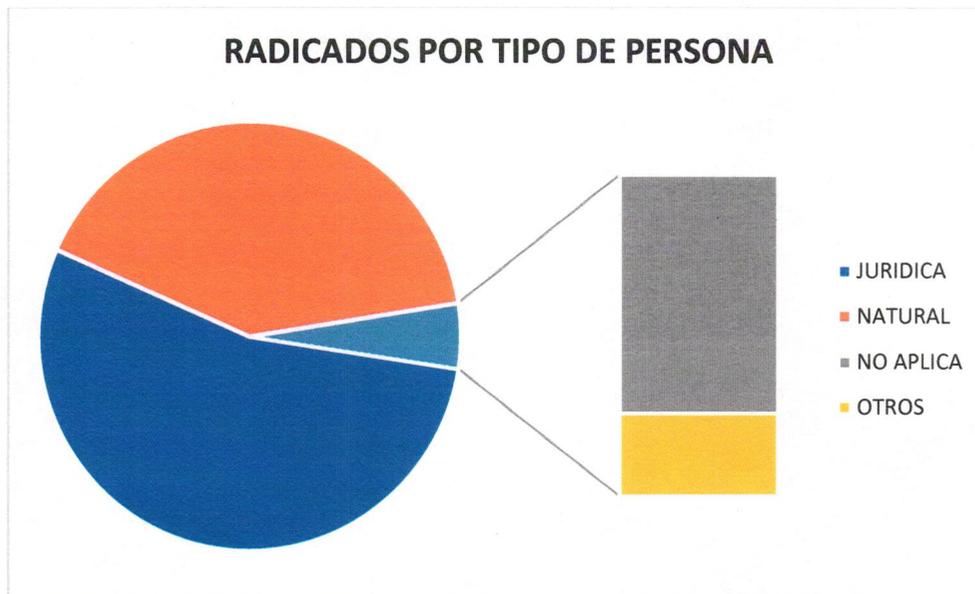
Esta variable identifica los tipos de personas naturales o jurídicas que han solicitado los tramites asociados al proceso de atención al ciudadano.

Como se aprecia en la tabla, para la vigencia 2020, el área de atención al ciudadano por medio de sus canales de atención ha recibido 39.762 solicitudes de trámite y de documentación. De este modo, se identificó que el mayor flujo de solicitudes de radicación proviene de personas jurídicas, la cual corresponde al 55%, seguido de persona natural representado en un 40%.

Tabla 8. Radicados por tipo de persona.

| UBICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------------|---------------|----------------|
| JURIDICA | 21.546 | 54,19% |
| NATURAL | 16.245 | 40,83% |
| NO APLICA | 1.461 | 3,67% |
| OTROS | 510 | 1,28% |
| Total, general | 39.762 | 100,00% |

Estos valores se derivan de los productos y servicios que ofrece la entidad, siendo un dato de relevancia, dado que permite evidenciar la categorización de los usuarios por medio de las solicitudes que realizan.



Grafica 8. Radicados por tipo de persona.

4.5.2. GRUPOS ÉTNICOS

Esta variable permite caracterizar a los usuarios que requieren un tipo de servicios o trámite ante la Corporación y que pertenecen a un grupo étnico y organización de grupos étnicos.

Un grupo étnico es una comunidad determinada por la existencia de ancestros y una historia en común. Se distingue y reconoce por tradiciones y rituales compartidos, instituciones sociales consolidadas y rasgos culturales como la lengua, la gastronomía, la música, la danza y la espiritualidad entre otros elementos.

Para la vigencia del año 2020 se recibieron en la Corporación 188 solicitudes por tipo de requerimiento de usuarios pertenecientes a grupos étnicos.

Tabla 9. Descripción tipos de requerimiento por grupo étnico.

| DESCRIPCIÓN TIPOS DE REQUERIMIENTO POR GRUPO ETNICO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|------------|------------|
| AFRO | 126 | 72% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra San Joaquín Aguadulce | 3 | 2% |
| Asociación De Comunidades Negras De La Paila | 1 | 1% |
| Consejo Comunitario De Comunidades Negras La Playa Renaciente | 5 | 3% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De Bazán Bocana | 2 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De Las Palmeras | 5 | 3% |
| Consejo Comunitario De Comunidades Negras Afrotiple | 4 | 2% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De La Plata Bahía Málaga | 7 | 4% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De Taparal Y Humane | 2 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra Del Rio Cajambre | 1 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra Campo Hermoso | 3 | 2% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De Córdoba Y San Cipriano | 7 | 4% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De Bajo Potedó | 2 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De Chucheros Ensenada Del Tigre | 9 | 5% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De Citronela | 2 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De Cuellar | 2 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De Guadualito | 4 | 2% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De Juanchaco | 3 | 2% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De La Barra | 6 | 3% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De La Caucana | 4 | 2% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De La Cuenca Baja Del Rio Calima | 1 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De La Cuenca Del Raposo | 3 | 2% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De La Vereda Bellavista Anchicaya | 2 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De La Vereda Manga Vieja Del Municipio De Yumbo | 1 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De Limones | 7 | 4% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De Punta De Soldado | 3 | 2% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De Sabaletas Bogotá Y La Loma | 5 | 3% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra De San Marcos | 2 | 1% |

Carrera 56 11-36
 Santiago de Cali, Valle del Cauca
 PBX: 620 66 00 – 3181700
 Línea verde: 018000933093



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

#MÁS Cercado la Gente

| | | |
|--|------------|-------------|
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra Del Alto Anchicaya | 1 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra Del Alto Y Medio Dagua | 11 | 6% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra Del Consejo Mayor Del Rio Anchicaya | 2 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra Del Corregimiento De La Concordia | 1 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra Del Corregimiento De San Marcos Yumbo | 2 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra Del Rio Naya | 8 | 5% |
| Consejo Comunitario De La Comunidad Negra Rio Dagua Pacifico Cimarrones De Cisneros | 1 | 1% |
| Consejo Comunitario De La Comunidades Negra De La Vereda Zacaria Rio Dagua | 4 | 2% |
| INDIGENA | 50 | 28% |
| Asociación de Cabildos Indígenas Del Valle Del Cauca Región Pacífica Aciva Rp | 10 | 6% |
| Cabildo Indígena Del Resguardo De Guambia | 2 | 1% |
| Cabildo Indígena Comunidad De Chachajo | 1 | 1% |
| Cabildo Indígena Del Canon Pepitas | 2 | 1% |
| Cabildo Indígena Del Resguardo Honduras Autoridad Tradicional | 1 | 1% |
| Cabildo Indígena Embera Chami Aizama | 1 | 1% |
| Cabildo Indígena Guasiruma | 1 | 1% |
| Cabildo Indígena San Juan Páez Loma Gorda Florida | 1 | 1% |
| Cooperativa Agropecuaria Resguardo Indígena Las Brisas | 1 | 1% |
| Orivac Asociación De Autoridades Y Cabildos De La Organización Regional Indígena Del Valle Del Cauca | 22 | 13% |
| Resguardo Comunidad Indígena Embera Chami Doxura | 1 | 1% |
| Resguardo Indígena Juaquincito | 2 | 1% |
| Resguardo Indígena Nasa Embera Chami Cabildo Indígena De La Comunidad Nasa Kiwe La Delfina Municipio De Buenaventura Valle | 2 | 1% |
| Resguardo Indígena Triunfo Cristal Paez | 1 | 1% |
| Resguardo Kwesx Yukiwe Municipio De Florida | 2 | 1% |
| Total general | 176 | 100% |

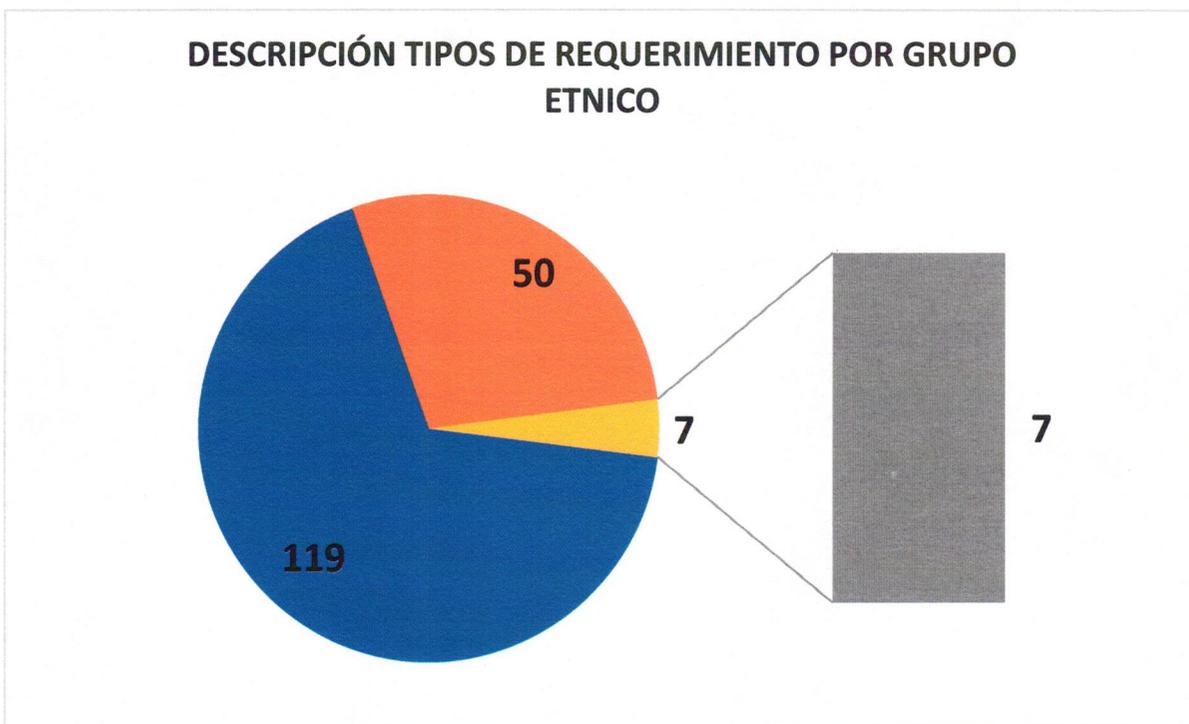
Se puede identificar de lo anterior que, de las solicitudes realizadas por los usuarios ante la Corporación por tipo requerimiento, corresponden a usuarios pertenecientes a las comunidades

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093

afrodescendientes representadas en una 72% de los grupos étnicos, seguido de las comunidades indígenas representadas en 28% de las solicitudes.

De igual manera, se identifica cuantitativamente la representación de los grupos étnicos:

- 15 comunidades indígenas identificadas como asociaciones, cabildos, corporaciones o resguardos indígenas.
- 35 comunidades afrodescendientes identificadas como consejos comunitarios y asociaciones.



Grafica 9. Descripción tipos de requerimiento por grupo étnico.

4.5.3. VEEDURIAS

Esta variable permite caracterizar los usuarios que realizaron o solicitaron un requerimiento ante la Corporación y representan una veeduría. Para la vigencia del año 2020 recibieron en la Corporación 12 solicitudes por tipo de requerimiento.

Tabla 10. Descripción por tipo de persona (veeduría).

| DESCRIPCIÓN POR TIPO DE VEEDURÍA. | CANTIDAD |
|--|----------|
| NATURAL | 1 |
| DERECHO DE PETICION, DE INTERÉS PARTICULAR | 1 |
| Veeduría Ciudadana Por La Defensa Del Territorio | 1 |
| Total general | 1 |

De la información anterior, se puede identificar que una (1) organización constituida como Veedurías, realizaron 1 solicitudes por tipo requerimiento, asociadas a una causa.

El presente documento se expide en Santiago de Cali, el 2 de Agosto del 2021


ANA CECILIA COLLAZOS AEDO
Secretaría General

Proyectó Katherine Vargas Amazo – Técnico Asistencial Grupo de Atención al Ciudadano Secretaría General
Gustavo Morales – Ingeniero Contratista Grupo de Atención al Ciudadano Secretaría General
Revisó María Victoria Palta F.- Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Carrera 56 11-36
Santiago de Cali, Valle del Cauca
PBX: 620 66 00 – 3181700
Línea verde: 018000933093

Versión: 08 – Fecha de aplicación: 2017/12/11

No se deben realizar modificaciones en el formato
Grupo Gestión Ambiental y Calidad

COD: FT.0710.02