



*Caracterización de Usuarios del  
Proceso de Atención al Ciudadano*

## **Vigencia 2022**

*Secretaria General  
Grupo de Atención al Ciudadano*

# ¡Bienvenidos!

## Objetivos:

- Facilitar y promover el diseño e implementación de estrategias orientadas a fortalecer la interacción de la entidad con la Ciudadanía frente al portafolio de servicios del Proceso de Atención al Ciudadano, en el marco de los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del año 2020.
- Identificar las características principales de los usuarios y grupos de interés del proceso de Atención al Ciudadano frente a los servicios o trámites adelantados en el año 2022.
- Encaminar acciones tendientes al mejoramiento de la gestión institucional con base en las necesidades y expectativas de los usuarios y grupos de valor.

# Introducción:

Partiendo de los lineamientos definidos en la guía de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el año 2022, se realizó la caracterización de usuarios del Proceso de Atención al Ciudadano para la vigencia del año 2022, la cual parte de la necesidad de conocer la composición de los ciudadanos a nivel de servicio y sus atributos principales, determinando las condiciones particulares de los mismos. Como insumo principal, se tomaron los datos obtenidos de los registros derivados de las solicitudes asociadas al proceso de atención al ciudadano y radicadas en el sistema de gestión documental corporativo (ARQ Utilities Bussines Suite). Con los datos recopilados, se procedió a analizar la información de interés y se obtuvo la siguiente caracterización de usuarios de acuerdo con las variables que a continuación se definen.

# Definición de Variables:

## Geográficas:

esta variable permite identificar los espacios geográficos del territorio colombiano que reportan los usuarios desde el lugar de donde provienen las solicitudes

## Demográficas:

**Tipo persona:** esta variable permite identificar si un usuario actúa como persona natural o como persona jurídica (pública o privada).

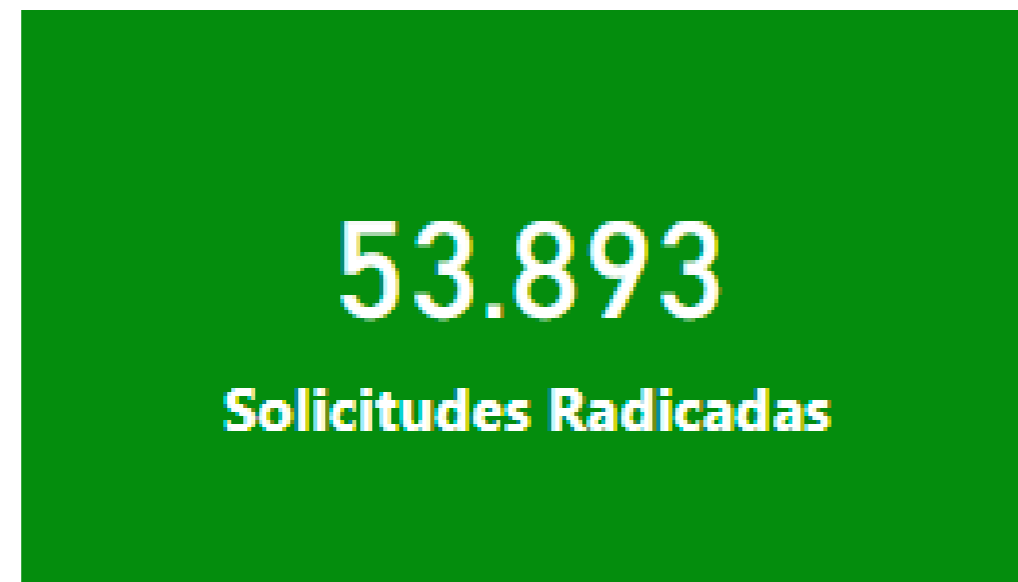
**Etnia:** esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el usuario con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes respecto a los demás usuarios.

**Uso de Canales (Medio de solicitud empleado):** esta variable permite identificar los canales de atención que el usuario más utiliza.

**Tipo de Trámite/Solicitud:** esta variable permite identificar los tipos de requerimientos más solicitados por los usuarios.

## Cifras: Solicitudes de Usuarios por ubicación geográfica

A continuación se relaciona por ubicación geográfica, las solicitudes requeridas por los usuarios ante la Corporación. Durante la vigencia 2022, se recibieron de los usuarios, un total de 53.893 solicitudes procedentes de 28 departamentos y 145 municipios de Colombia.



28  
Departamentos

145  
Municipios



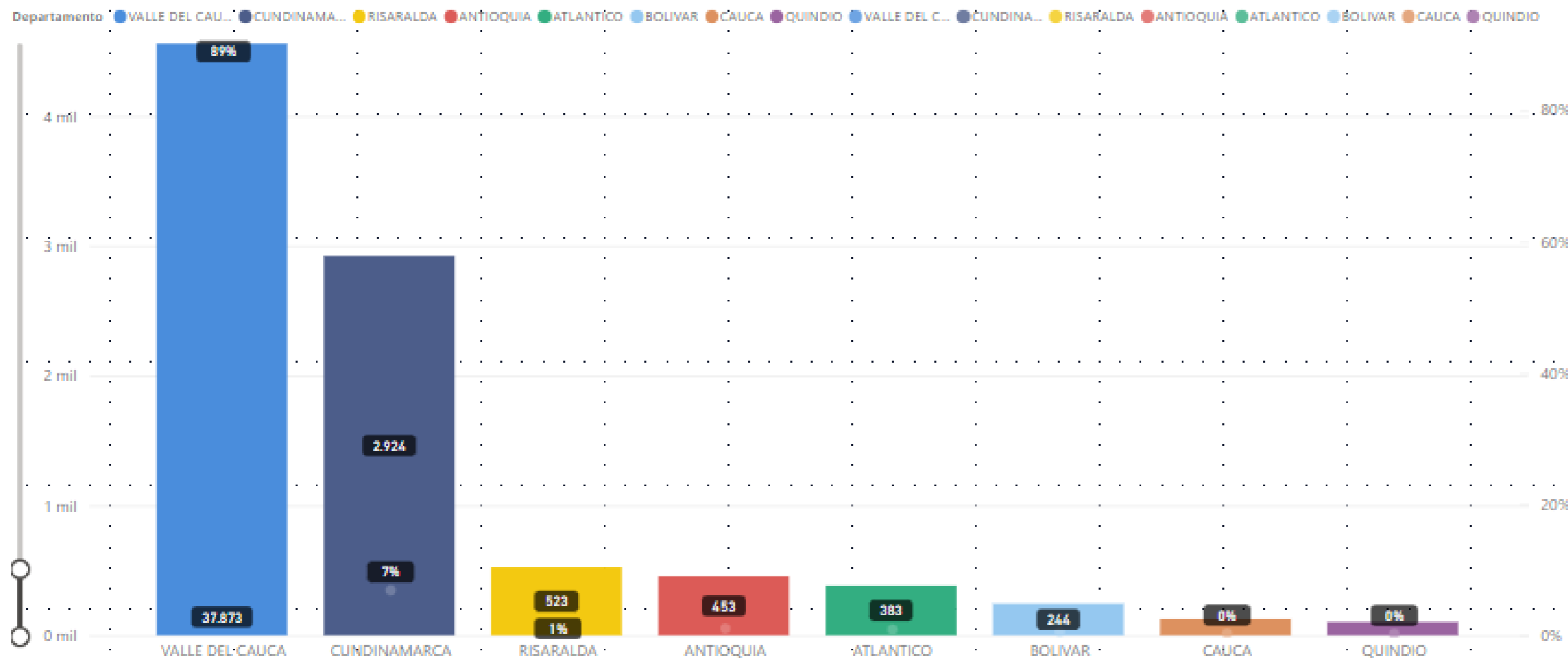
Con tecnología de Bing  
© Microsoft, OpenStreetMap

# Cifras:

Solicitudes de Usuarios por ubicación geográfica

Dentro del territorio Colombiano, las solicitudes radicadas en CVC mayoritariamente provienen del departamento del Valle del Cauca, representadas en un 70.27%, seguidas del Departamento de Cundinamarca.

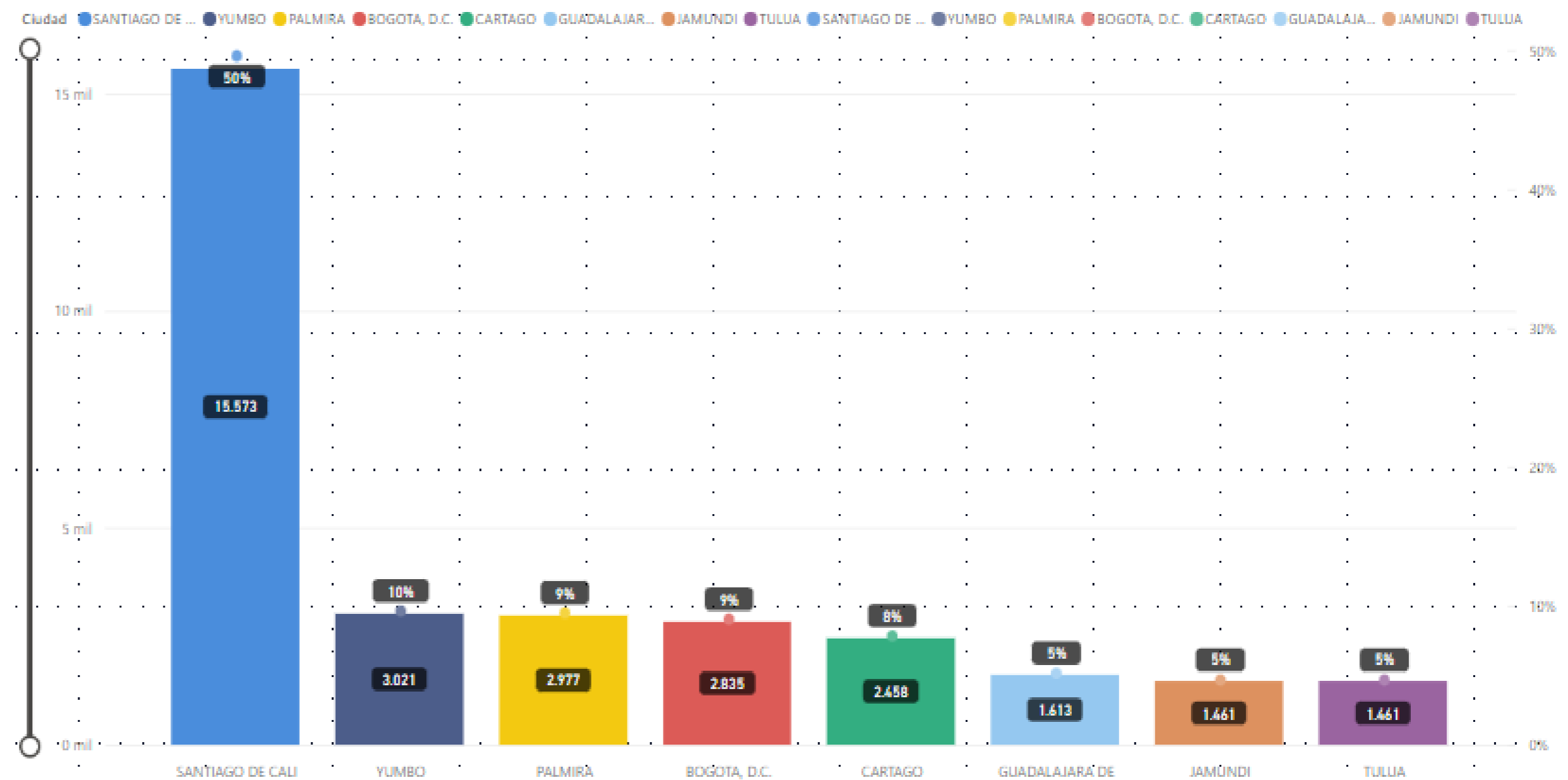
Solicitudes y % ppr Departamento y Departamento



Departamento	Solicitudes	%
VALLE DEL CAUCA	37.873	88,24%
CUNDINAMARCA	2.924	6,81%
RISARALDA	523	1,22%
ANTIOQUIA	453	1,06%
ATLANTICO	383	0,89%
BOLIVAR	244	0,57%
CAUCA	126	0,29%
QUINDIO	104	0,24%
SANTANDER	55	0,13%
TOLIMA	48	0,11%
CALDAS	36	0,08%
BOYACA	30	0,07%
MAGDALENA	23	0,05%
META	19	0,04%
CASANARE	18	0,04%
<b>Total</b>	<b>42.920</b>	<b>100,00%</b>

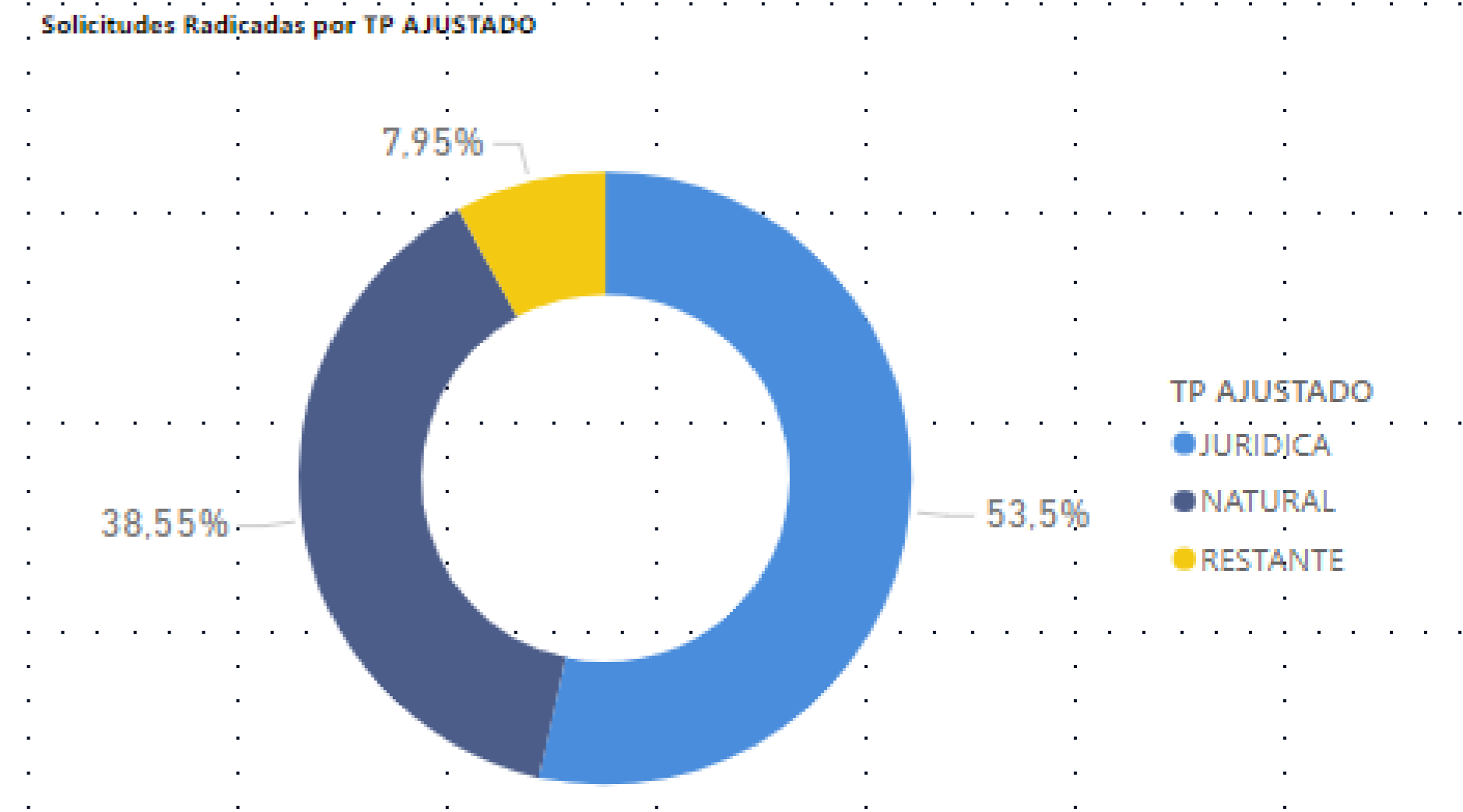
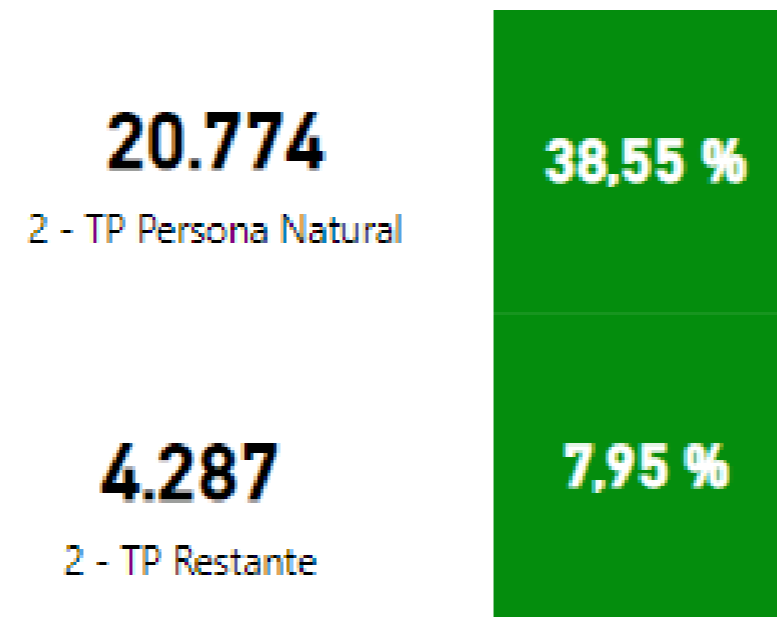
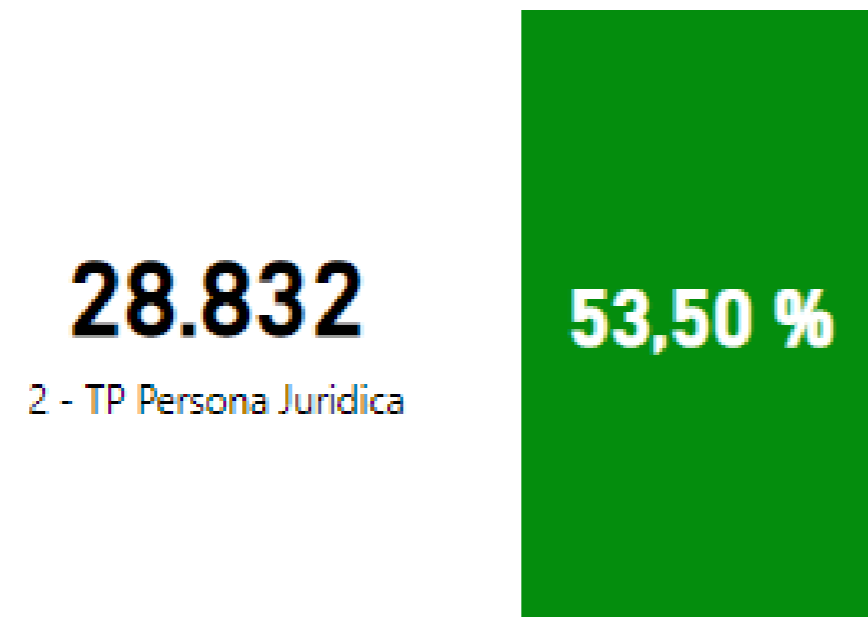
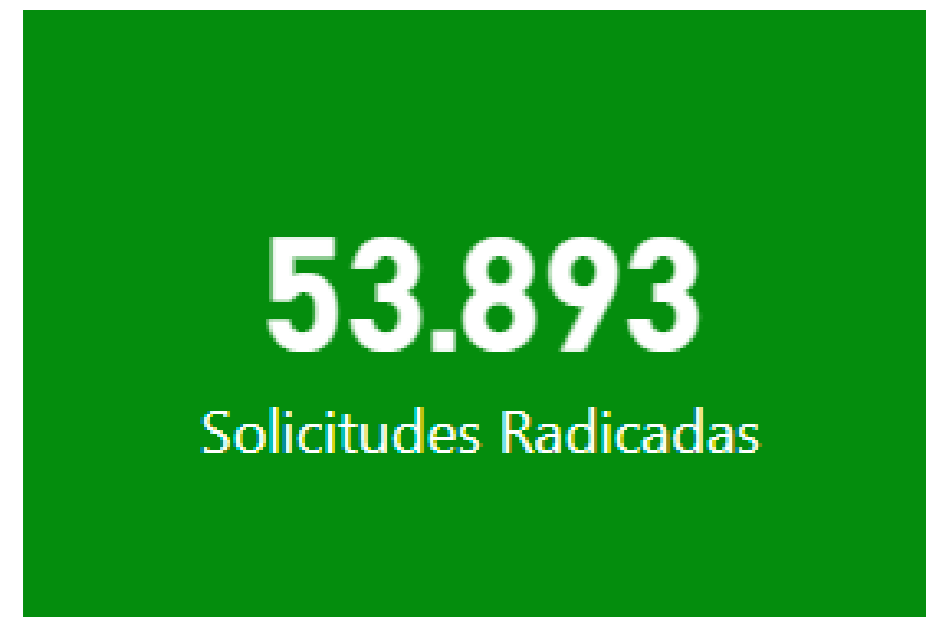
# Cifras: Solicitudes de Usuarios por ubicación geográfica

Dentro las entidades territoriales que hacen parte del Valle del Cauca, se puede identificar que el Distrito de Santiago de Cali representa el 28.90% de las solicitudes radicadas por los usuarios ante la CVC. Seguido por el municipio de Yumbo con el 5.61%



# Cifras: Solicitudes por Tipo de Persona

El 53.50% de las solicitudes recibidas por la Corporación por tipo de persona, corresponden a personas jurídicas y el 38.55% a personas naturales. El resto de las solicitudes recibidas corresponden a solicitudes anónimas o que no cuentan con información de usuario (7.95%)

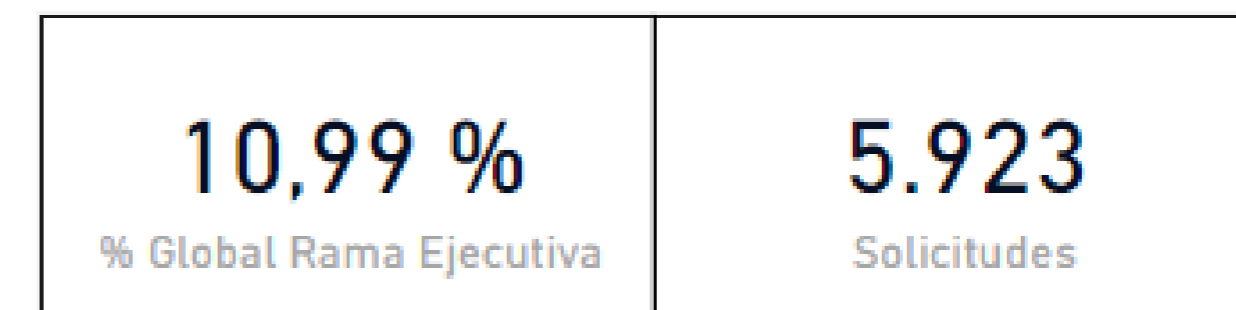




# Cifras: Solicitudes por Entidades Públicas

De los 53.893 solicitudes radicadas, 7.293 corresponden a solicitudes presentadas por 453 entidades públicas. La entidades públicas que mayor cantidad de solicitudes presentaron, hacen parte de la Rama Ejecutiva en un porcentaje de 81.32%

Entidades	Solicitudes	# Entidades	%
RAMA EJECUTIVA	5.923	290	81,32%
ORGANISMOS DE CONTROL	539	46	7,40%
ORGANIZACIÓN ELECTRONCAL	249	5	3,42%
RAMA JUDICIAL	240	73	3,29%
FUERZA PÚBLICA	216	18	2,97%
ORGANOS AUTONOMOS E INDEPENDIENTES	86	19	1,18%
RAMA LEGISLATIVA	31	2	0,43%
<b>Total</b>	<b>7.284</b>	<b>453</b>	<b>100,00%</b>

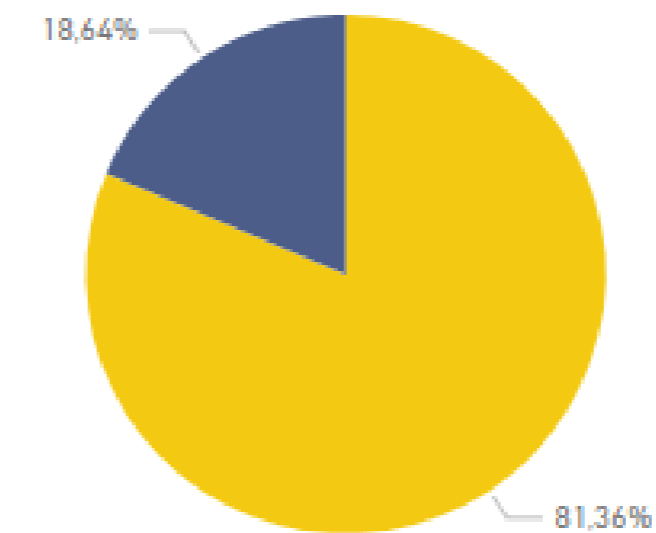


# Cifras: Solicitudes por Comunidades o Grupos Étnicos

La Corporación recibió 397 solicitudes de 81 comunidades étnicas de las cuales: 0.60% de las solicitudes recibidas por la CVC, corresponden de 323 comunidades negras y el 0.14% de las solicitudes recibidas por la CVC, corresponden de 15 comunidades indígenas



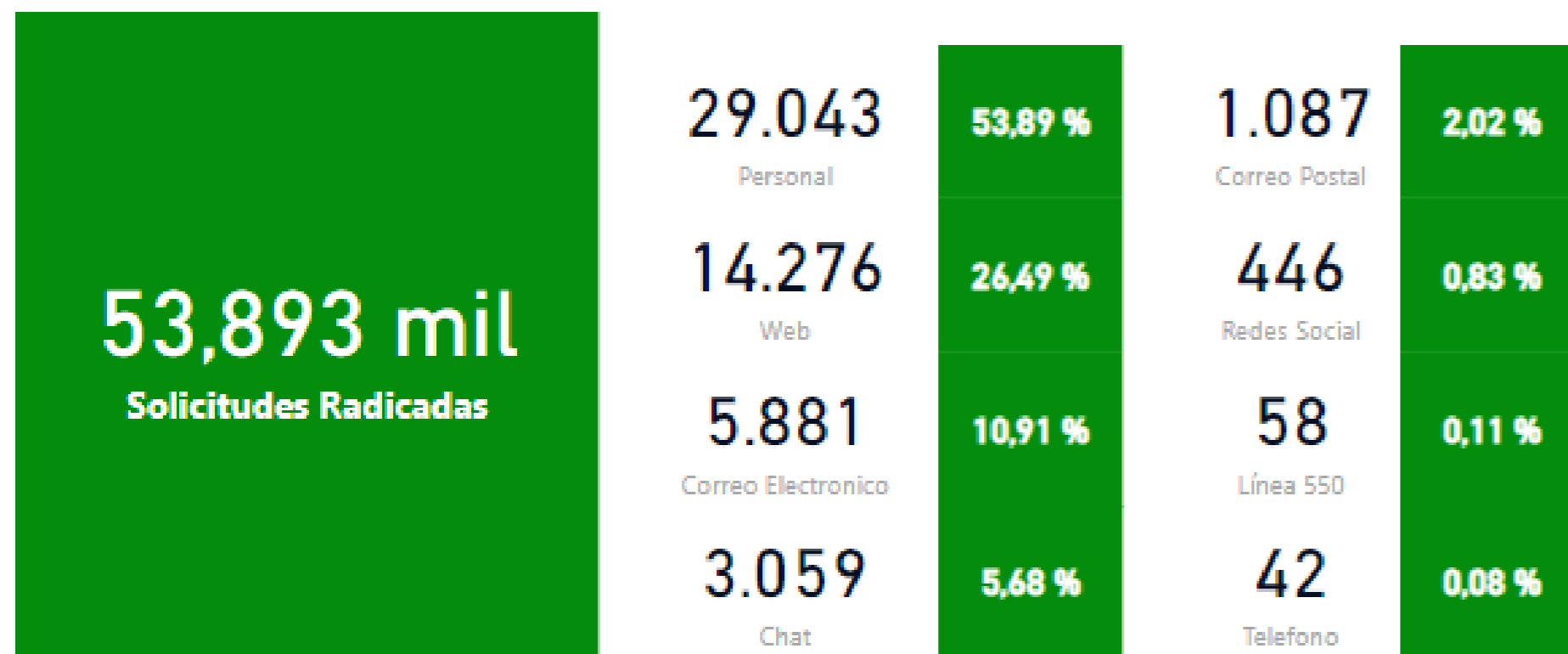
Grupos Étnicos ● COMUNIDADES NEGRAS ● COMUNIDADES INDIGENAS



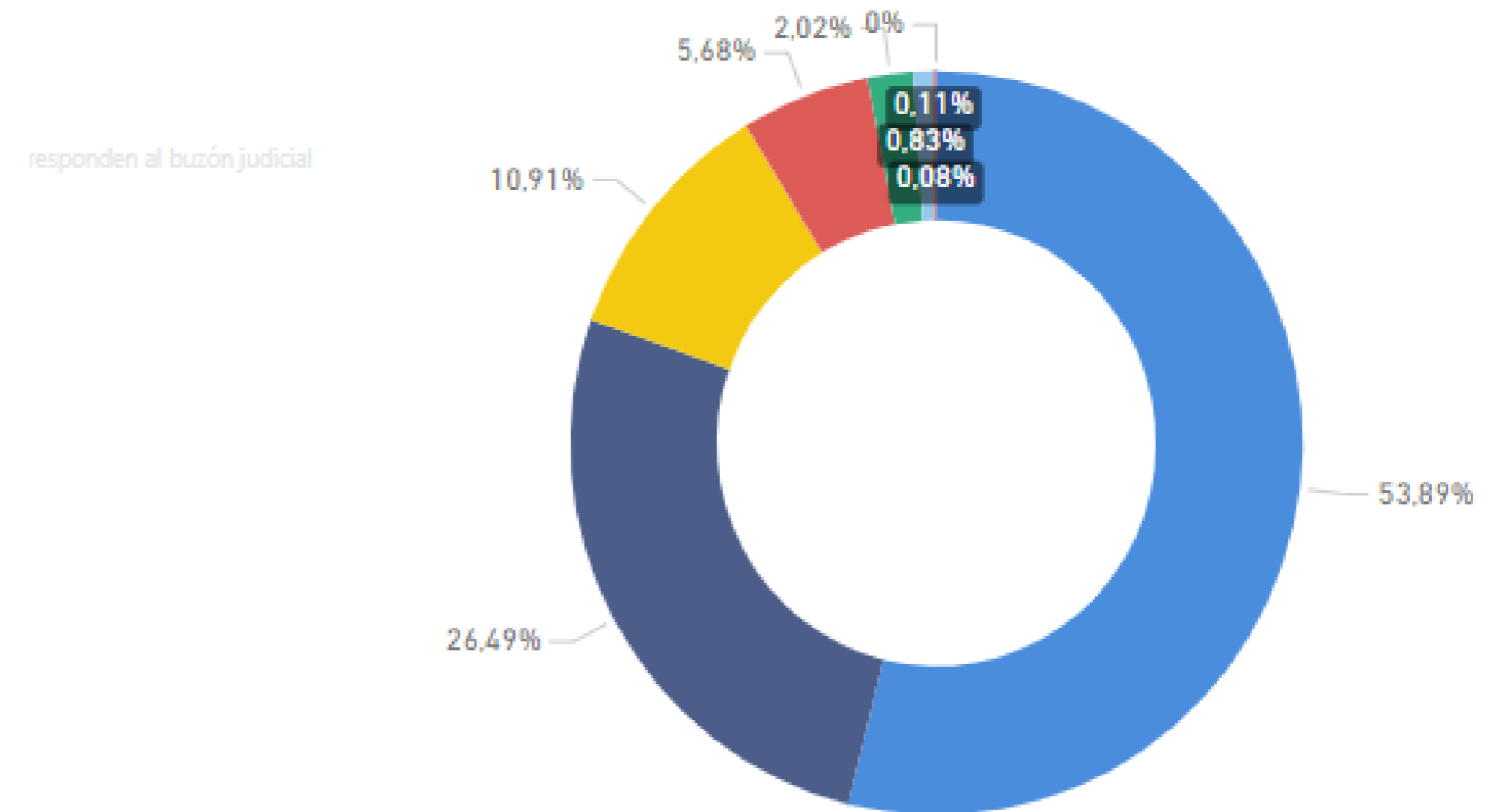
Grupos Étnicos	Solicitudes	# Entidades	%
COMUNIDADES NEGRAS	323	66	81,36%
COMUNIDADES INDIGENAS	74	15	18,64%
<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>81</b>	<b>100,00%</b>

# Cifras: Solicitudes por medio de Recepción

El canal de atención más utilizado o concurrido por los usuarios durante la vigencia 2022, corresponde al canal presencial, en el se recibieron 29.043 solicitudes y representan el 53.89% del total de las solicitudes recibidas y radicadas.

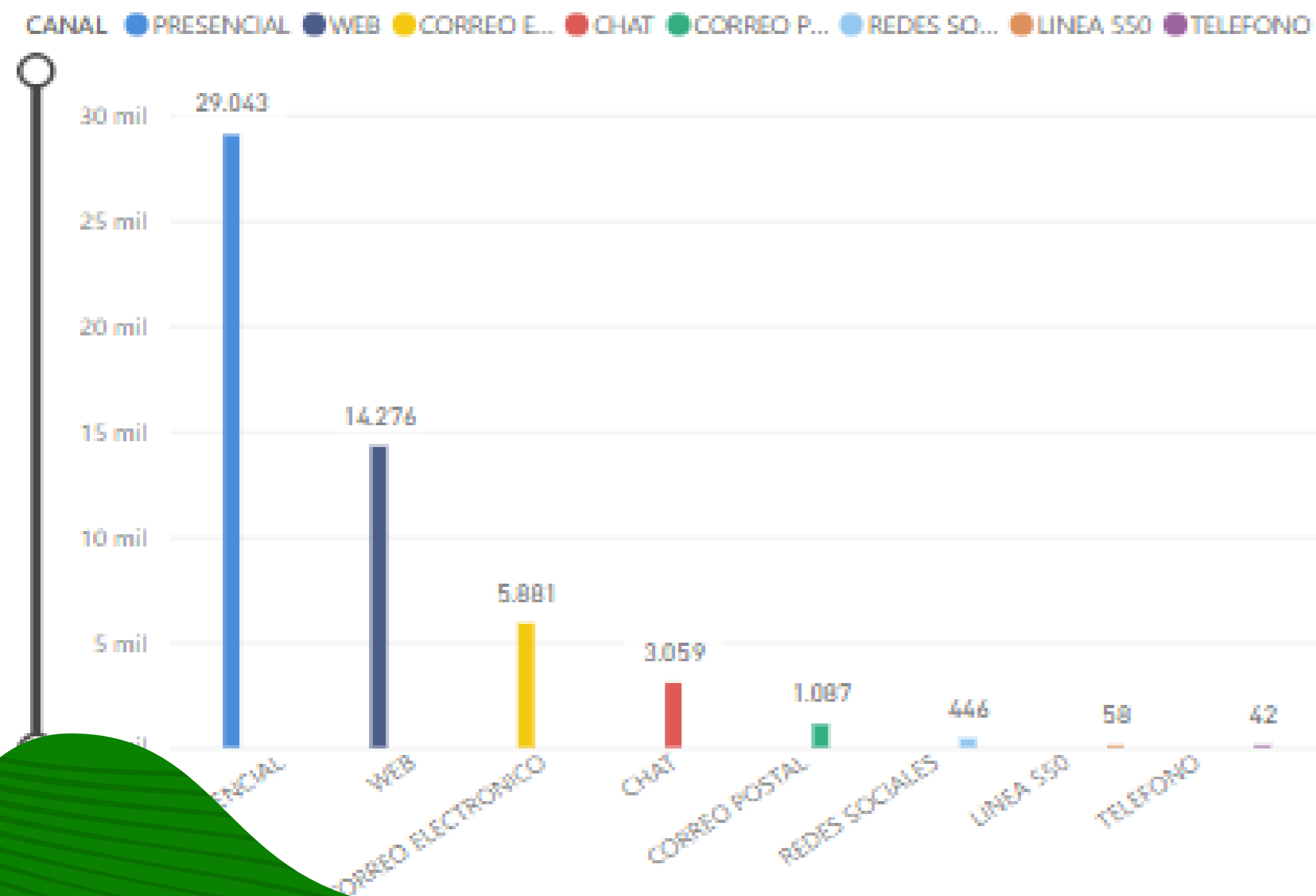


Medio de Recepción ● PRESENCIAL ● WEB ● CORREO ELEC... ● CHAT ● CORREO P... ● REDES SO... ● LINEA 550 ● TELEFONO



# Cifras: Solicitudes por medio de Recepción

Respecto a la vigencia del año 2021, la Corporación presentó un incremento del 13.08%, en las solicitudes recibidas durante el 2022. (Ver tabla). El canal presencial para el 2022 presentó un incremento del 14.02% respecto a la vigencia anterior, seguido de las solicitudes radicadas por el canal web. El correo postal presentó una disminución de 40.86% frente al número de solicitudes recibidas por este canal durante el 2021.



MEDIO	2021	2022	% Variación	%
TELEFONO	17	42	▲ 147,06 %	59,52 %
CORREO ELECTRONICO	3.947	5.881	▲ 49,00 %	32,89 %
CHAT	2.670	3.059	▲ 14,57 %	12,72 %
PRESENCIAL	25.471	29.043	▲ 14,02 %	12,30 %
WEB	13.139	14.276	▲ 8,65 %	7,96 %
REDES SOCIALES	495	446	▼ -9,90 %	-10,99 %
LINEA 550	80	58	▼ -27,50 %	-37,93 %
CORREO POSTAL	1.838	1.087	▼ -40,86 %	-69,09 %
<b>Total</b>	<b>47.657</b>	<b>53.892</b>	<b>13,08 %</b>	<b>11,57 %</b>

# Cifras: Solicitudes por Tipo de Requerimientos

Durante la vigencia 2022, se recibieron por tipo de requerimiento

SOLICITUD	Cantidades	%
<b>RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<b>28.014</b>	<b>51,98%</b>
ENTREGA DE DOCUMENTOS	28.014	51,98%
<b>TRAMITE</b>	<b>25.879</b>	<b>48,02%</b>
DERECHO DE PETICION	17.237	31,98%
DERECHOS AMBIENTALES	4.895	9,08%
INVITACION	1.241	2,30%
DENUNCIOS AMBIENTALES	1.150	2,13%
INTERPOSICION DE RECURSO ADMINISTRATIVO	404	0,75%
PRORROGA RENOVACION DERECHOS	314	0,58%
TRASPASO, AUMENTO, REBAJA, CANCELACION, UNIFICACION	195	0,36%
RECLAMOS	165	0,31%
RAMA JUDICIAL	101	0,19%
QUEJAS	61	0,11%
ELOGIOS	34	0,06%
CESION DE DERECHOS AMBIENTALES	25	0,05%
RENOVACION PERMISO DE VERTIMIENTOS	23	0,04%
SUGERENCIAS	16	0,03%
MODIFICACION PERMISO DE VERTIMIENTOS	14	0,03%
PLAN DE CUMPLIMIENTO	4	0,01%
<b>Total</b>	<b>53.893</b>	<b>100,00%</b>

**28.014**

Solicitudes de entrega de información

**51,98 %**

**25.879**

Solicitudes de tramite

**48,02 %**

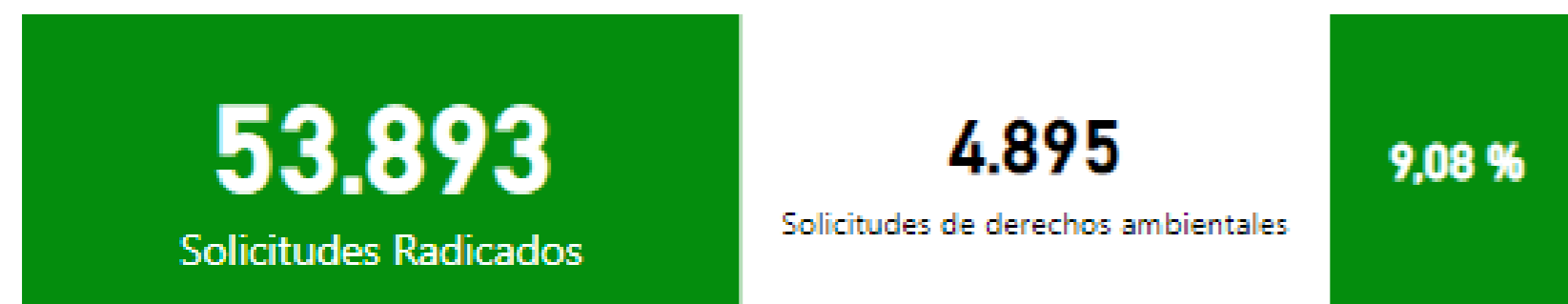
La entrega de documentos, representa la mayor cantidad de radicaciones efectuadas en la entidad, los cuales hacen parte de tramites administrativos en curso.

Las solicitudes de tramites propios del proceso de atención al ciudadano, que más se recibieron durante la vigencia 2022 corresponden al Derecho de Petición en sus distintas modalidades.

# Cifras: Solicitudes por Derechos Ambientales

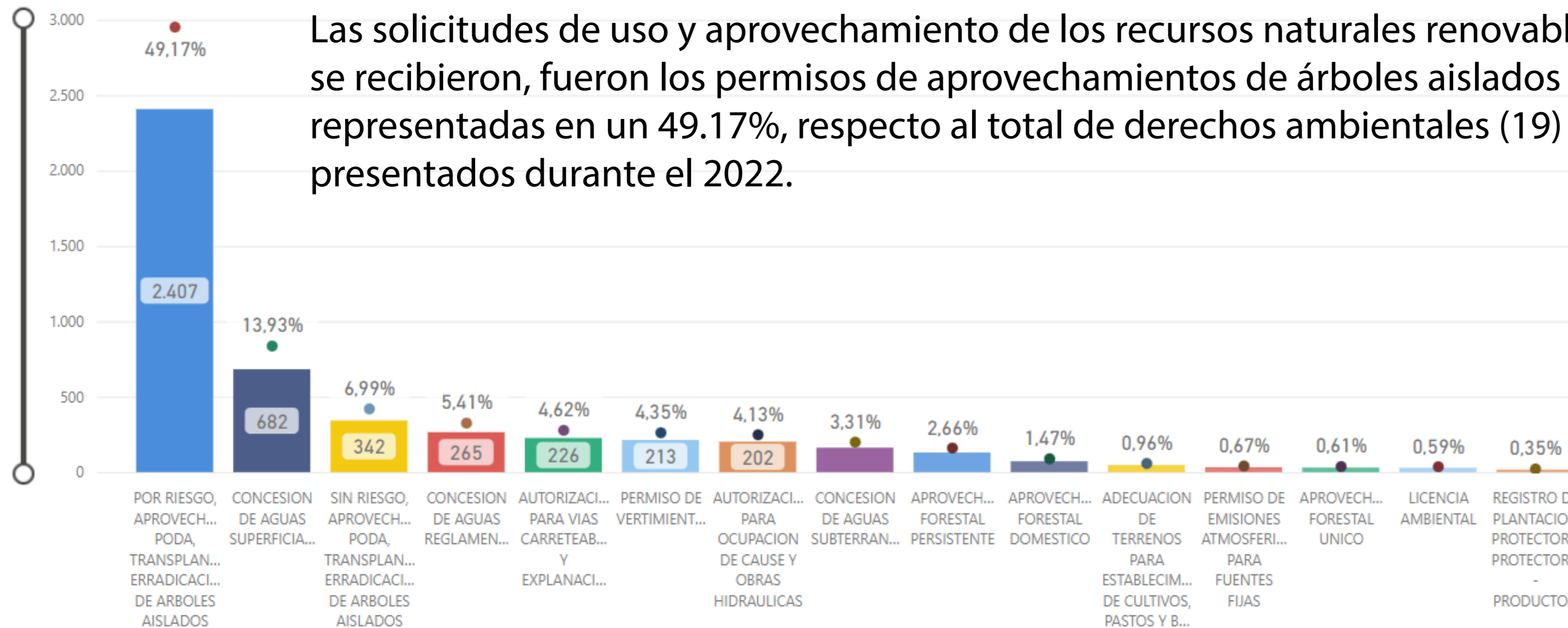
Del total de las solicitudes de trámites ambientales recibidas (53.893), el 9.08% se encuentran representadas mayoritariamente en las solicitudes de concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales.

Durante la vigencia 2022, se recibieron:



Solicitudes de derechos ambientales	Cantidad	%
<b>DERECHOS AMBIENTALES</b>	<b>4.895</b>	<b>100,00%</b>
POR RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRANSPLANTE, ERRADICACION DE ARBOLES AISLADOS	2.407	49,17%
CONCESION DE AGUAS SUPERFICIALES SIN RIESGO, APROVECHAMIENTO, PODA, TRANSPLANTE, ERRADICACION DE ARBOLES AISLADOS	682	13,93%
CONCESION DE AGUAS REGLAMENTARIAS	342	6,99%
AUTORIZACION PARA VIAS CARRETEABLES Y EXPLANACIONES	265	5,41%
PERMISO DE VERTIMIENTOS	226	4,62%
AUTORIZACION PARA OCUPACION DE CAUSE Y OBRAS HIDRAULICAS	213	4,35%
CONCESION DE AGUAS SUBTERRANEAS	202	4,13%
APROVECHAMIENTO FORESTAL PERSISTENTE	162	3,31%
APROVECHAMIENTO FORESTAL DOMESTICO	130	2,66%
ADECUACION DE TERRENOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE CULTIVOS, PASTOS Y BOSQUES	72	1,47%
PERMISO DE EMISIONES ATMOSFERICAS PARA FUENTES FIJAS	47	0,96%
APROVECHAMIENTO FORESTAL UNICO	33	0,67%
LICENCIA AMBIENTAL	30	0,61%
REGISTRO DE PLANTACIONES PROTECTORAS, PROTECTORAS - PRODUCTORAS	29	0,59%
REGISTRO DEL LIBRO DE OPERACIONES DE INDUSTRIAS O EMPRESAS FORESTALES	17	0,35%
MODIFICACION DE LICENCIA AMBIENTAL O PLAN DE MANEJO AMBIENTAL	16	0,33%
REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DEDICADOS A LA EXPLOTACION DE RECURSOS DE FLORA Y FAUNA	9	0,18%
PERMISO RECOLECCION ESPECIMENES SILVESTRES DE DIVERSIDAD BIOLOGICA FINES DE ELABORACION ESTUDIOS AMB	7	0,14%
	6	0,12%
<b>Total</b>	<b>4.895</b>	<b>100,00%</b>

# Cifras: Solicitudes Usuarios Derechos Ambientales



# Cifras: Solicitudes de usuarios por Denuncias Ambientales

Dentro de las solicitudes de trámites recibidos por la CVC se encuentran las denuncias ambientales. Para la vigencia 2022, se recibieron 1.150 solicitudes de denuncias ambientales que corresponden al 2.13% del total de solicitudes recibidas

**1.150**  
Denuncias Ambientales

TIPO_TRAMITE	Cantidades	%
<b>DENUNCIOS AMBIENTALES</b>	<b>1.150</b>	<b>100,00%</b>
CONTAMINACION HIDRICA	307	26,70%
CONTAMINACION ATMOSFERICA	272	23,65%
ALECTACION RECURSO BOSQUE	267	23,22%
ALECTACION RECURSO SUELO	156	13,57%
CONTAMINACION POR RUIDO	60	5,22%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	38	3,30%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	35	3,04%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	15	1,30%
<b>Total</b>	<b>1.150</b>	<b>100,00%</b>

Respecto a la vigencia 2021, se presentó una disminución del 7.93% de las solicitudes de denunciadas.

TIPO_TRAMITE	2021	2022	% Variación 2022
<b>DENUNCIOS AMBIENTALES</b>	<b>1.249</b>	<b>1.150</b>	<b>-7,93 %</b>
CONTAMINACION HIDRICA	377	307	▼ -18,57 %
CONTAMINACION ATMOSFERICA	276	272	▼ -1,45 %
ALECTACION RECURSO BOSQUE	272	267	▼ -1,84 %
ALECTACION RECURSO SUELO	174	156	▼ -10,34 %
CONTAMINACION POR RUIDO	59	60	▲ 1,69 %
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	29	38	▲ 31,03 %
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	45	35	▼ -22,22 %
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	17	15	▼ -11,76 %
<b>Total</b>	<b>1.249</b>	<b>1.150</b>	<b>-7,93 %</b>

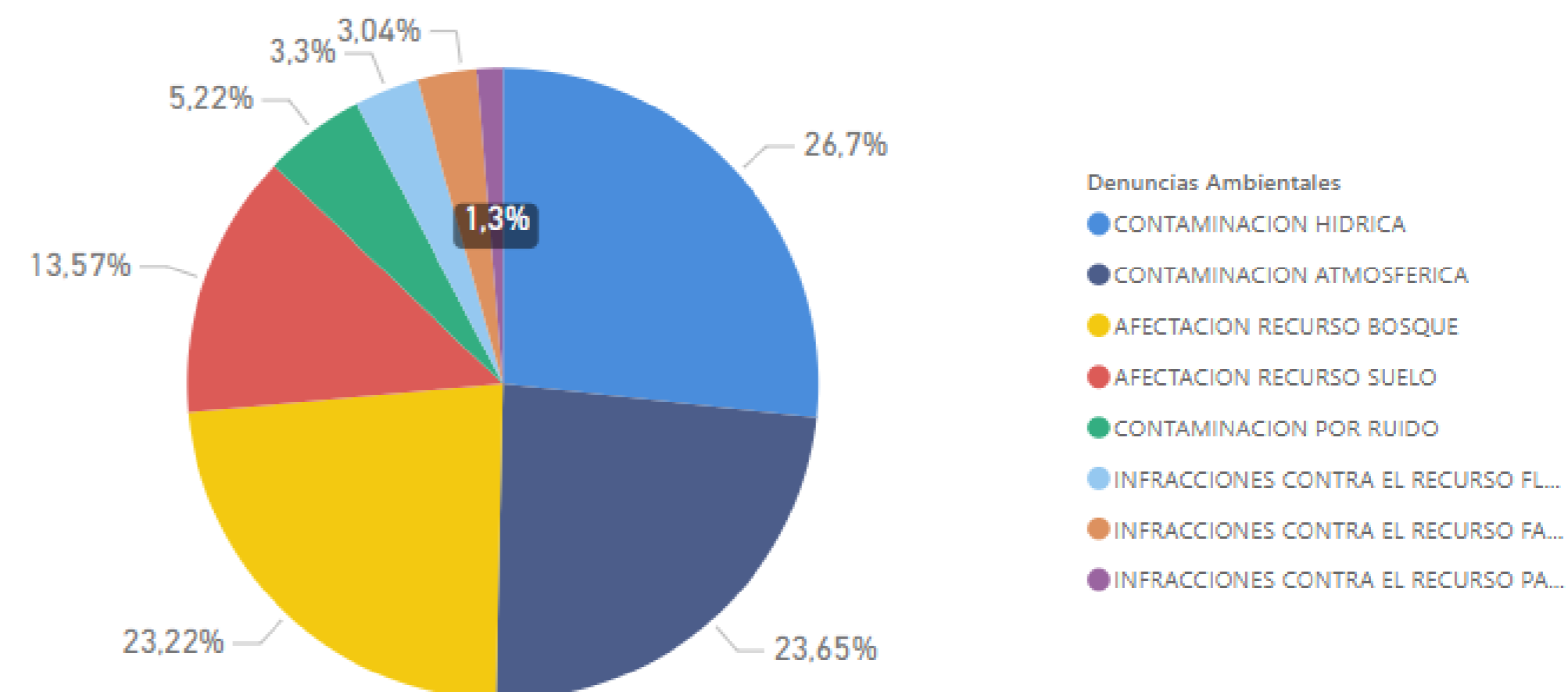


# Cifras: Solicitudes de usuarios por Denuncias Ambientales

TIPO_TRAMITE	Cantidades	%
<b>DENUNCIOS AMBIENTALES</b>	<b>1.150</b>	<b>100,00%</b>
CONTAMINACION HIDRICA	307	26,70%
CONTAMINACION ATMOSFERICA	272	23,65%
AFECTACION RECURSO BOSQUE	267	23,22%
AFECTACION RECURSO SUELO	156	13,57%
CONTAMINACION POR RUIDO	60	5,22%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	38	3,30%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	35	3,04%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	15	1,30%
<b>Total</b>	<b>1.150</b>	<b>100,00%</b>

Las solicitudes de denuncias ambientales que más se presentaron por los usuarios durante la vigencia 2022 corresponde a hechos relacionados con la contaminación

Solicitudes Radicadas por Denuncias Ambientales



# Conclusiones:

A continuación se presentan las siguientes conclusiones que se derivan del análisis de las variables establecidas:

## Variable Geográfica:

La mayoría de las solicitudes radicadas por los usuarios provienen del Departamento del Valle del Cauca.

El Distrito de Santiago de Cali representa la entidad territorial del departamento de donde provienen el mayor número de solicitudes radicadas.

## Variable Demográfica:

Se identifica que el tipo de persona con mayor porcentaje de solicitudes presentadas ante la CVC correspondieron a las personas jurídicas.

De las personas jurídicas que más recurren a la Corporación a presentar solicitudes se encuentran, las entidades públicas y dentro de ellas, las que mayor cantidad de solicitudes presentaron corresponden a las pertenecientes a la Rama Ejecutiva.

Las comunidades étnicas que más recurren a la Corporación a presentar solicitudes de tramites o a entregar documentación, son las comunidades negras..

# Conclusiones:

A continuación se presentan las siguientes conclusiones que se derivan del análisis de las variables establecidas:

## Variable Uso de Canales (Medio de solicitud empleado):

Se puede identificar que el medio de recepción con mayor porcentaje de uso, corresponde al canal presencial, seguido del canal Web. Los canales de atención menos utilizados, corresponden a la App y el canal telefónico.

## Variable Tipo de Trámite/Solicitud:

Las solicitudes de trámites que más se recibieron corresponden al Derecho de Petición en sus distintas modalidades.

Del total de las solicitudes de uso y aprovechamiento de recursos naturales renovables recibidas, se encuentran representadas mayoritariamente en las solicitudes de aprovechamiento forestal por riesgo y las menos requeridas están representadas en los permisos de explanaciones, vías y carreteables.

Las denuncias que más se recibieron corresponden a la afectación al recurso hídrico.

La denuncia ambiental que presentó un incremento respecto a la vigencia del año 2021, corresponde a la denuncia por afectación al recurso flora.

# Recomendaciones:

Mantener habilitado el canal electrónico del buzón de notificaciones administrativas a fin de continuar garantizando que las entidades públicas accedan a los servicios y tramites que ofrece la Corporación.

Implementar los lineamientos y acciones institucionales previstas en la Estrategia de Enfoque Diferencial 2021 – 2023 de la CVC dirigidas a los grupos de valor identificados en la misma.

Implementar las directrices para fortalecer el lenguaje claro provenientes del Departamento Administrativo de la Función Pública, que permitan facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes ciudadanos y favorecer el aumento de la eficiencia administrativa.

Promover estrategias comunicativas que fomenten la debida y oportuna atención a los derechos de petición en sus distintas modalidades.

Promover estrategias que fortalezcan la atención presencial teniendo como referencia el protocolo de servicio y atención al ciudadano de la CVC.

# Recomendaciones:

Continuar con la capacitación interna, dirigida a los funcionarios o contratistas de la CVC en el proceso de Atención al Ciudadano a fin de fortalecer sus competencias acorde con las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

Garantizar el derecho al acceso de información requerida por los ciudadanos y grupos de interés

Conocer el nivel de satisfacción y las expectativas de los ciudadanos y grupos de interés a través de la aplicación de los sistemas de medición implementados en la Corporación y continuar emitiendo los informes que miden la percepción, satisfacción y la experiencia ciudadana

Desarrollar estrategias de atención al ciudadano y grupos de interés por parte de las distintas dependencias de la Corporación, con enfoque de servicio al ciudadano

Promover estrategias que fortalezcan la atención presencial teniendo como referencia el protocolo de servicio y atención al ciudadano de la CVC

Divulgar internamente el presente informe para que de acuerdo con las competencias de las distintas dependencias de la Corporación, se adopten estrategias que permitan la debida y oportuna atención y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y trámites ambientales.



*Corporación Autónoma Regional  
del Valle del Cauca*

# **Secretaría General 2023**

*Grupo de Atención al Ciudadano*