

# Caracterización de Usuarios del Proceso de Atención al Ciudadano

Vigencia 2023

Secretaría General  
Grupo de Atención al Ciudadano



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

#MÁS CercadelaGente



# ¡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 Departamento Administrativo de la Función Pública
- 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 2023.
- 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, se realizó la caracterización de usuarios del Proceso de Atención al Ciudadano para la vigencia del año 2023, 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.

# Solicitudes de Usuarios por ubicación geográfica

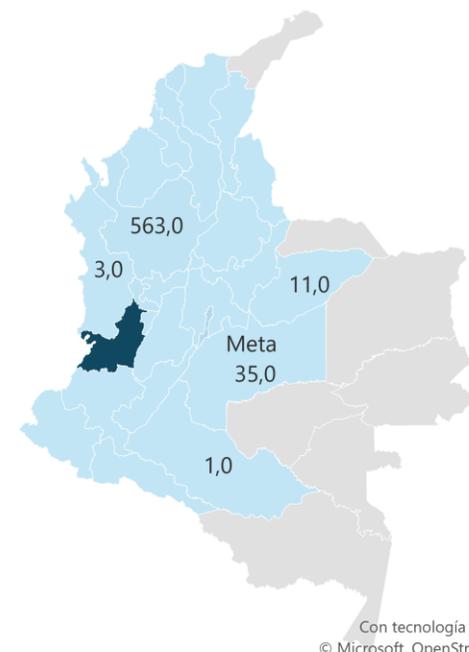
- A continuación, se relaciona por ubicación geográfica, las solicitudes requeridas por los usuarios ante la Corporación.
- Durante la vigencia 2023, se recibieron de los usuarios, un total de **51.345**, solicitudes procedentes de **25** departamentos y **130** municipios de Colombia.



**25**  
Departamentos

**130**  
Municipios

Solicitudes por departamento

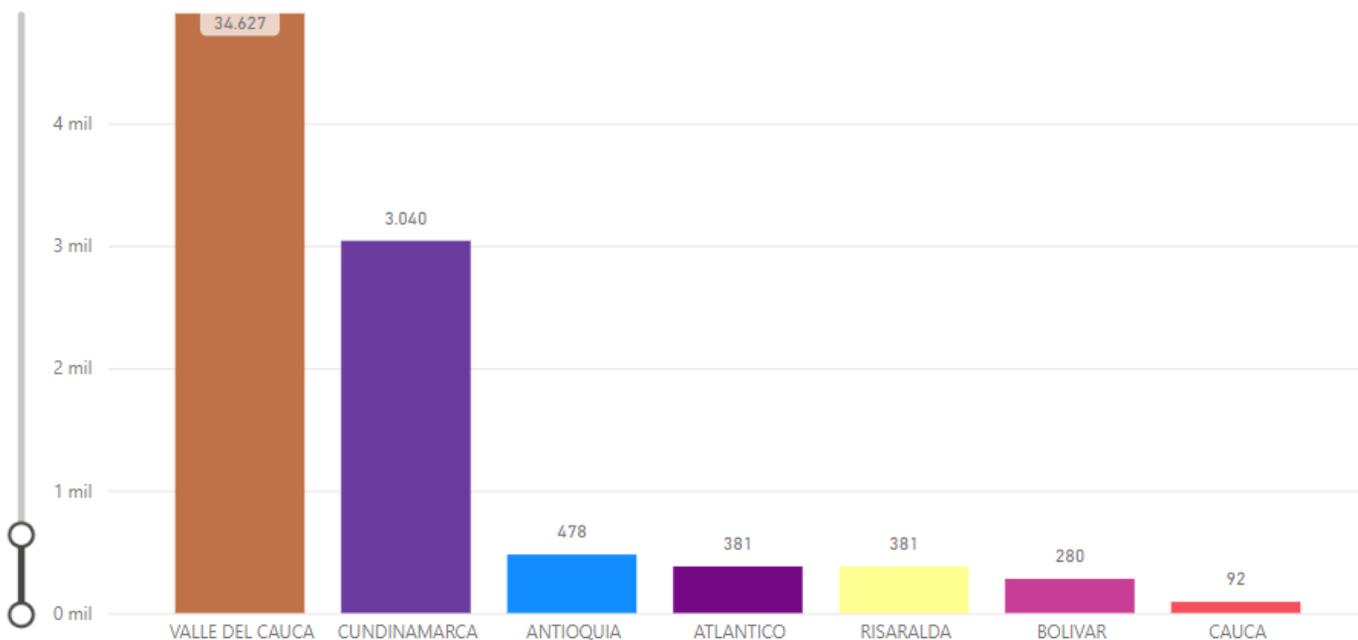


# Solicitudes de Usuarios por ubicación geográfica

- Dentro del territorio Colombiano, las solicitudes radicadas en CVC mayoritariamente provienen del departamento del **Valle del Cauca**, representadas en un **87.43%**, seguidas por el departamento de **Cundinamarca**.

Cantidad y % por Departamento y Departamento

Departamento ● VALLE DEL CAUCA ● CUNDINAMARCA ● ANTIOQUIA ● ATLANTICO ● RISARALDA ● BOLIVAR ● CAUCA



DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
VALLE DEL CAUCA	34.627	87,43%
CUNDINAMARCA	3.040	7,68%
ANTIOQUIA	478	1,21%
ATLANTICO	381	0,96%
RISARALDA	381	0,96%
BOLIVAR	280	0,71%
CAUCA	92	0,23%
QUINDIO	71	0,18%
SANTANDER	64	0,16%
TOLIMA	37	0,09%
CALDAS	36	0,09%
META	26	0,07%
MAGDALENA	24	0,06%
NARIÑO	16	0,04%
CESAR	11	0,03%
HUILA	11	0,03%
BOYACA	9	0,02%
CASANARE	9	0,02%
CORDOBA	4	0,01%
CHOCO	3	0,01%
SUCRE	3	0,01%
PUTUMAYO	2	0,01%
CAQUETA	1	0,00%
NORTE DE SANTANDER	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>39.607</b>	<b>100,00%</b>

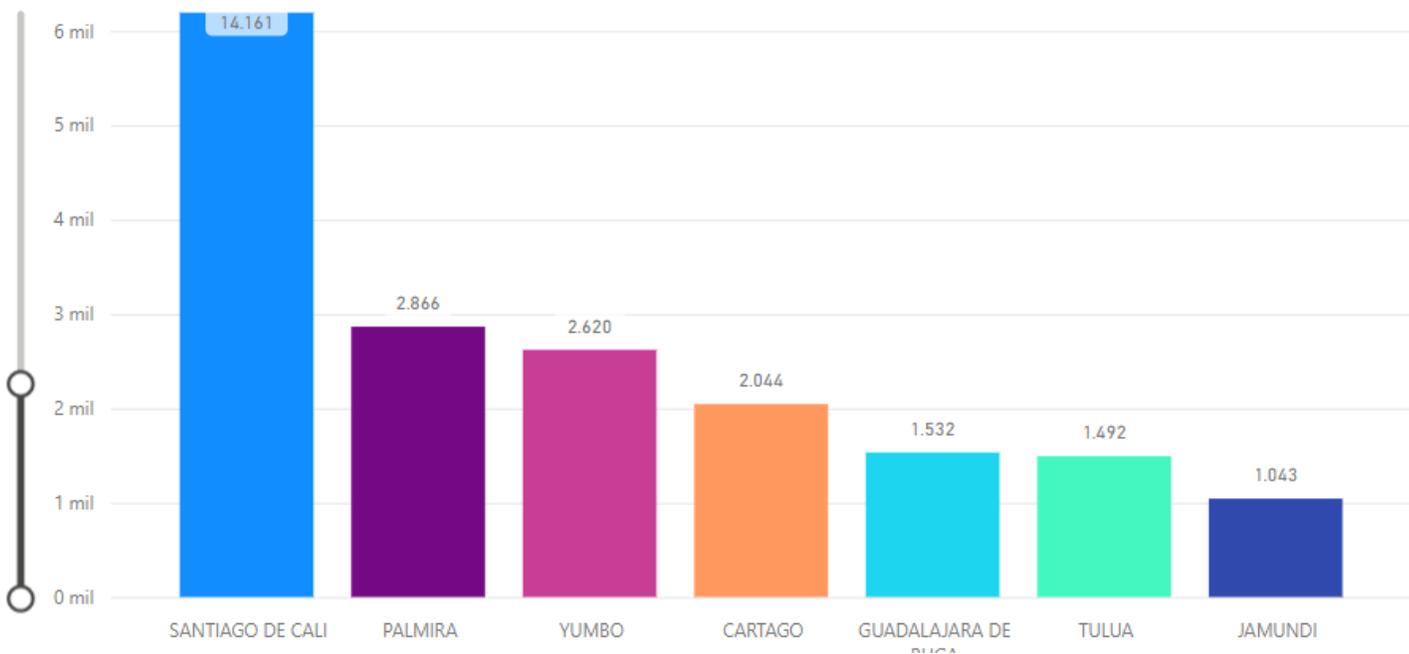
## Cifras

# 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 **40.90%** de las solicitudes radicadas por los usuarios ante la **CVC**, seguido por el municipio de **Palmira**, con el **8.28%**.

Cantidad y % por CIUDAD\_SOLICITANTE y CIUDAD\_SOLICITANTE

CIUDAD\_SOLICITANTE ● SANTIAGO DE CALI ● PALMIRA ● YUMBO ● CARTAGO ● GUADALAJARA DE BUGA ● TULUA ● JAMUNDI



CIUDAD_SOLICITANTE	CANTIDAD	%
SANTIAGO DE CALI	14.161	40,90%
PALMIRA	2.866	8,28%
YUMBO	2.620	7,57%
CARTAGO	2.044	5,90%
GUADALAJARA DE BUGA	1.532	4,42%
TULUA	1.492	4,31%
JAMUNDI	1.043	3,01%
LA UNION	920	2,66%
ZARZAL	786	2,27%
BUENAVENTURA	661	1,91%
DAGUA	644	1,86%
CANDELARIA	638	1,84%
SEVILLA	336	0,97%
FLORIDA	314	0,91%
RIOFRIO	301	0,87%
ROLDANILLO	291	0,84%
EL CERRITO	283	0,82%
DARIEN	265	0,77%
GINEBRA	261	0,75%
GUACARI	234	0,68%
YOTOCO	211	0,61%
<b>Total</b>	<b>34.627</b>	<b>100,00%</b>

# Solicitudes por Tipo de Persona

- El **56.10%** de las solicitudes recibidas por la Corporación corresponden a personas jurídicas, mientras que el **35.41%** provienen de personas naturales. El restante **8.49%** corresponde a solicitudes anónimas.



<b>Juridica</b> Solicitudes	<b>28.803</b>	<b>56,10%</b>
<b>Natural</b> Solicitudes	<b>18.181</b>	<b>35,41%</b>
<b>No Aplica</b> Solicitudes	<b>4.011</b>	<b>7,81%</b>
<b>Otros</b> Solicitudes	<b>350</b>	<b>0,68%</b>

Tipo Persona	Cantidad	%
Juridica	28.803	56.10%
Natural	18.181	35.41%
No Aplica	4.011	7.81%
Otros	350	0.68%
<b>Total</b>	<b>51.345</b>	<b>100.00%</b>

1 - Radicados por TIPO\_PERSONA



# Solicitudes por Entidades Públicas

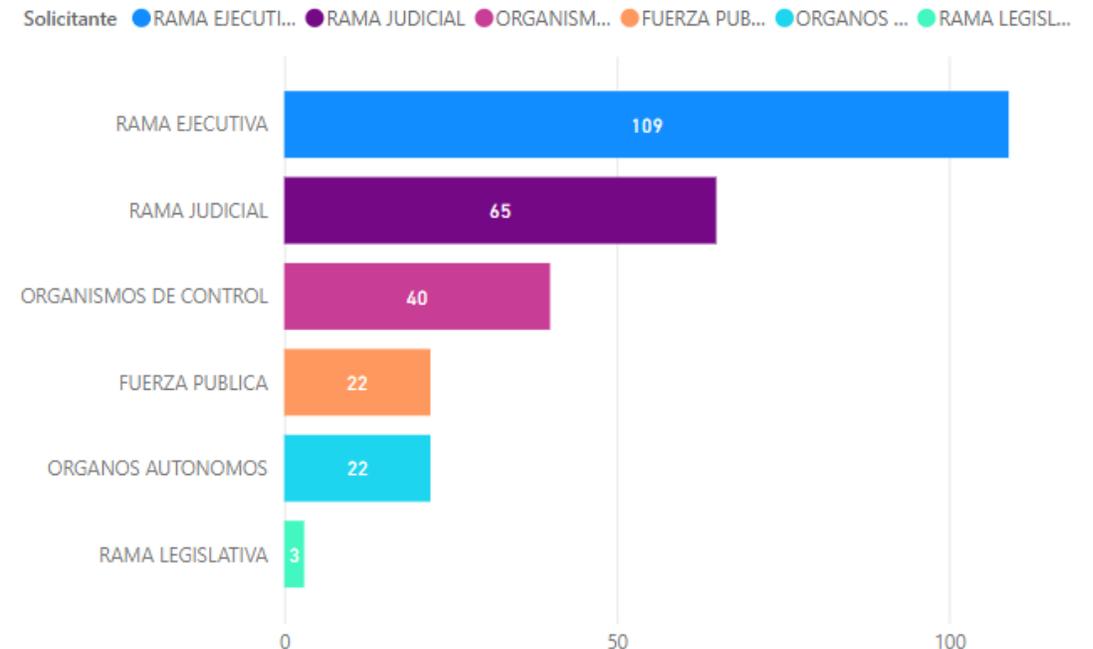
- De las 51.345 solicitudes radicadas, **3.842** corresponden a solicitudes presentadas por **260** entidades públicas.
- Las entidades públicas que mayor cantidad de solicitudes presentaron hacen parte de la Rama Ejecutiva, con un porcentaje de **69.03%**

**51.345**  
Solicitudes Radicadas

**3.842**  
Solicitudes Entidades Públicas  
**7,48 %**  
%  
**260**  
Entidades

Solicitante	Solicitudes	%	Entidades
RAMA EJECUTIVA	2.526	65.75%	109
ORGANISMOS DE CONTROL	654	17.02%	40
FUERZA PUBLICA	255	6.64%	22
RAMA JUDICIAL	245	6.38%	65
ORGANOS AUTONOMOS	108	2.81%	22
RAMA LEGISLATIVA	54	1.41%	3
<b>Total</b>	<b>3.842</b>	<b>100.00%</b>	<b>260</b>

Cantidad Solicitantes por Solicitante y Solicitante



# Solicitudes por Comunidades o Grupos Étnicos

- La Corporación recibió un total de **319 solicitudes**, provenientes de **61 comunidades étnicas**. El **0.46%** de las solicitudes recibidas por la CVC corresponden a **234 solicitudes de comunidades negras**, mientras que el **0.17%** corresponden a **15 de comunidades indígenas**.

GRUPOS ÉTNICOS ● Comunidades Negras ● Comunidades Indígenas

51.345

Solicitudes Radicadas

## Comunidades Negras

234

Solicitudes

46

Solicitantes

0,46 %  
%

## Comunidades Indígenas

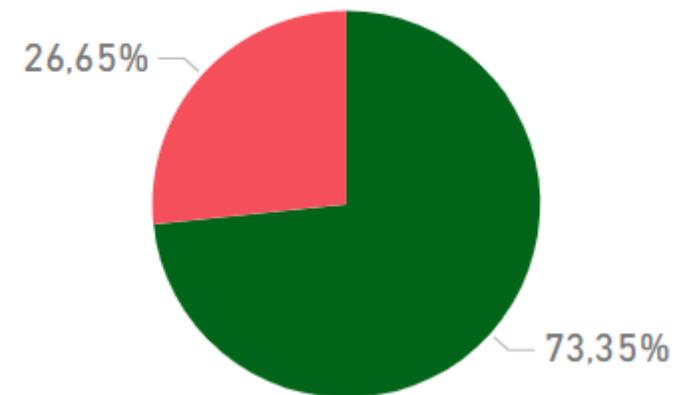
85

Solicitudes

15

Solicitantes

0,17 %  
%



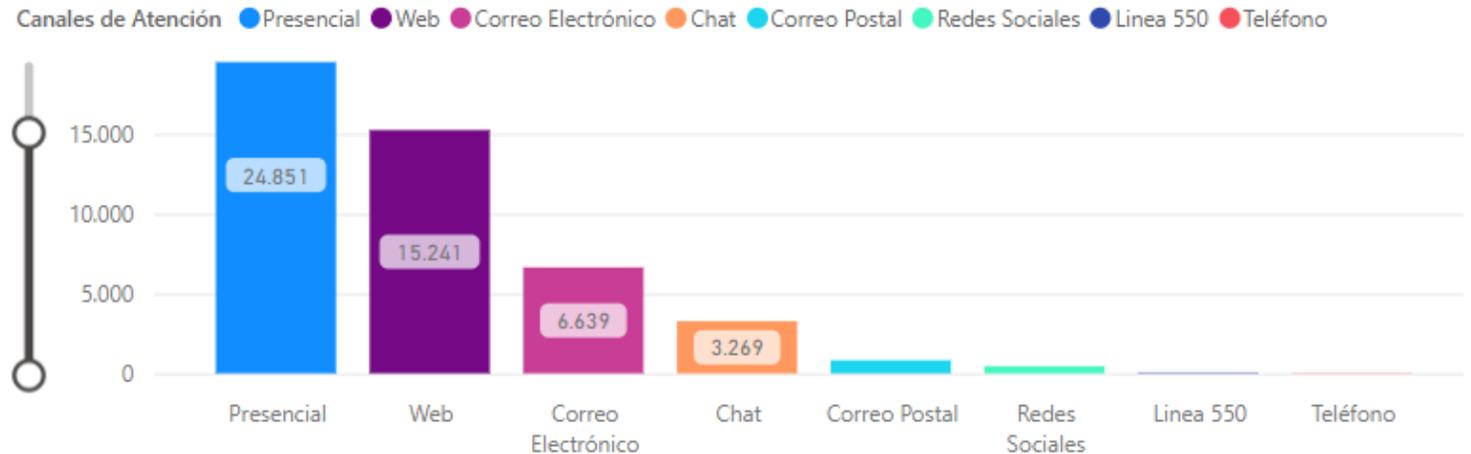
# Solicitudes por medio de Recepción

- Durante el año **2023**, el canal de atención más utilizado por los usuarios fue el presencial, con un total de **24.851** solicitudes recibidas, lo que representa el **48.40%** del total de solicitudes recibidas y radicadas.



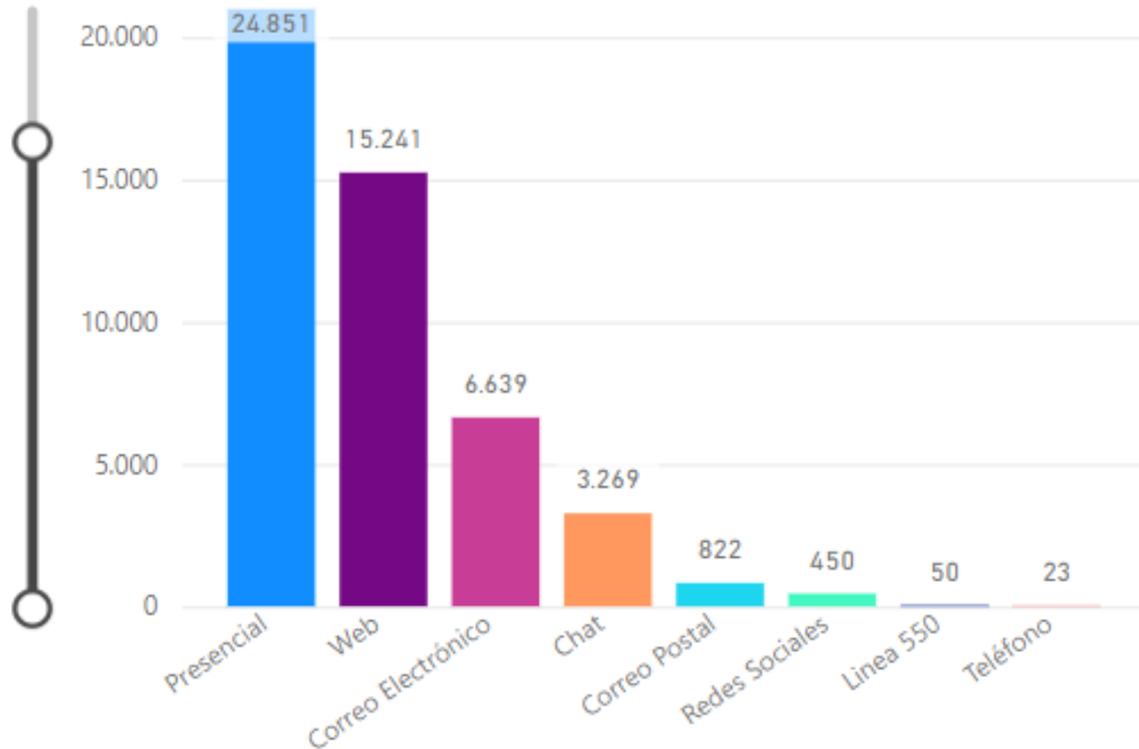
Presencial	<b>24.851</b>	<b>48,40%</b>
Solicitudes		%
Web	<b>15.241</b>	<b>29,68%</b>
Solicitudes		%
Correo Electrónico	<b>6.639</b>	<b>12,93%</b>
Solicitudes		%
Chat	<b>3.269</b>	<b>6,37%</b>
Solicitudes		%
Correo Postal	<b>822</b>	<b>1,60%</b>
Solicitudes		%
Redes Sociales	<b>450</b>	<b>0,88%</b>
Solicitudes		%
Línea 550	<b>50</b>	<b>0,10%</b>
Solicitudes		%
Teléfono	<b>23</b>	<b>0,04%</b>
Solicitudes		%

Solicitudes por Canales de Atención y Canales de Atención



# Solicitudes por medio de Recepción

Canales de Atención ● Presencial ● Web ● Correo Electrónico ● Chat ● Correo Postal ● Redes Sociales ● Línea 550 ● Teléfono



- Respecto a la vigencia del año **2022**, la Corporación presentó una disminución del **4.73%** en las solicitudes recibidas durante el **2023**. (Ver tabla).
- El **correo electrónico** en el año **2023** presentó un incremento del **12.89%**, respecto a la vigencia anterior, seguido de las solicitudes radicadas por el canal **web**.
- La recepción de solicitudes por el canal **telefónico** presentó una disminución de **45.24%**, frente al número de solicitudes recibidas por este canal durante el **2022**.

MEDIO	2022	2023	% variación
Correo Electrónico	5.881	6.639	12,89 % ▲
Chat	3.059	3.269	6,86 % ▲
Web	14.276	15.241	6,76 % ▲
Redes Sociales	446	450	0,90 % ▲
Línea 550	58	50	-13,79 % ▼
Presencial	29.043	24.851	-14,43 % ▼
Correo Postal	1.087	822	-24,38 % ▼
Teléfono	42	23	-45,24 % ▼
<b>Total</b>	<b>53.892</b>	<b>51.345</b>	<b>-4,73 %</b>

# Solicitudes por Tipo de Requerimientos

- Durante la vigencia **2023**, se recibieron por tipos de requerimiento:

Requerimientos	Solicitudes	%
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	27.369	53,30%
ENTREGA DE DOCUMENTOS	27.369	53,30%
TRAMITE	23.976	46,70%
DERECHO DE PETICION	16.462	32,06%
DERECHOS AMBIENTALES	3.713	7,23%
INVITACIÓN	1.352	2,63%
DENUNCIOS AMBIENTALES	1.076	2,10%
INTERPOSICION DE RECURSO ADMINISTRATIVO	352	0,69%
PRORROGA RENOVACIÓN DERECHOS	293	0,57%
TRASPASO, AUMENTO, REBAJA, CANCELACION, UNIFICACIÓ	207	0,40%
RAMA JUDICIAL	163	0,32%
RECLAMOS	159	0,31%
RENOVACION PERMISO DE VERTIMIENTOS	54	0,11%
QUEJAS	45	0,09%
CESIÓN DE DERECHOS AMBIENTALES	24	0,05%
ELOGIOS	17	0,03%
MODIFICACION PERMISO DE VERTIMIENTOS	17	0,03%
ENTREGA DE DOCUMENTOS	14	0,03%
SUGERENCIAS	14	0,03%
REGISTROS AMBIENTALES	11	0,02%
AUDIENCIA PUBLICA	2	0,00%
PLAN DE CUMPLIMIENTO	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>51.345</b>	<b>100,00%</b>

## Recepción De Documentos

**27.369**      **53,30%**

Solicitudes      %

## Tramite

**23.976**      **46,70%**

Solicitudes      %

La entrega de documentos constituye la mayoría de las radicaciones realizadas en nuestra entidad y forma parte de los trámites administrativos en curso.

Durante el año **2023**, las solicitudes más frecuentes de trámites propios del proceso de Atención al Ciudadano correspondieron al **Derecho de Petición**, en sus diversas modalidades.

## Solicitudes por Tipo de Requerimientos Tramites Ambientales

- Durante la vigencia **2023**, se recibieron por tramites ambientales

Tramites Ambientales	Solicitudes	%
<b>Trámites Ambientales</b>	<b>3.713</b>	<b>100,00%</b>
TALA DE EMERGENCIA, SOLICITUDES PRIORITARIAS, Y TALA O REUBICACIÓN POR OBRA PÚBLICA O PRIVADA	2.012	54,19%
CONCESION DE AGUAS SUPERFICIALES	616	16,59%
AUTORIZACION PARA OCUPACION DE CAUSE Y OBRAS HIDRAULICAS	218	5,87%
PERMISO DE VERTIMIENTOS	186	5,01%
AUTORIZACION PARA VIAS CARRETEABLES Y EXPLANACIONES	156	4,20%
APROVECHAMIENTO FORESTAL PERSISTENTE	141	3,80%
CONCESION DE AGUAS SUBTERRANEAS	128	3,45%
APROVECHAMIENTO FORESTAL DOMESTICO	57	1,54%
CONCESION DE AGUAS REGLAMENTARIAS	45	1,21%
PERMISO DE APROVECHAMIENTO DE ÁRBOLES AISLADOS	44	1,19%
PERMISO DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS PARA FUENTES FIJAS	31	0,83%
APROVECHAMIENTO FORESTAL UNICO	27	0,73%
ADECUACIÓN DE TERRENOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE CULTIVOS, PASTOS Y BOSQUES	20	0,54%
LICENCIA AMBIENTAL	15	0,40%
MODIFICACION DE LICENCIA AMBIENTAL O PLAN DE MANEJO AMBIENTAL	8	0,22%
PERMISO RECOLECCIÓN ESPECÍMENES SILVESTRES DE DIVERSIDAD BIOLÓGICA FINES DE ELABORACIÓN ESTUDIOS AMB	7	0,19%
APROVECHAMIENTO DE PDTOS DE FLORA Y EJEMPLARES O PDTOS DE LA FAUNA SILVESTRE	1	0,03%
DIAGNOSTICO AMBIENTAL DE ALTERNATIVAS	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3.713</b>	<b>100,00%</b>



**3.713**

Solicitudes

**7,23 %**

% del total de solicitudes

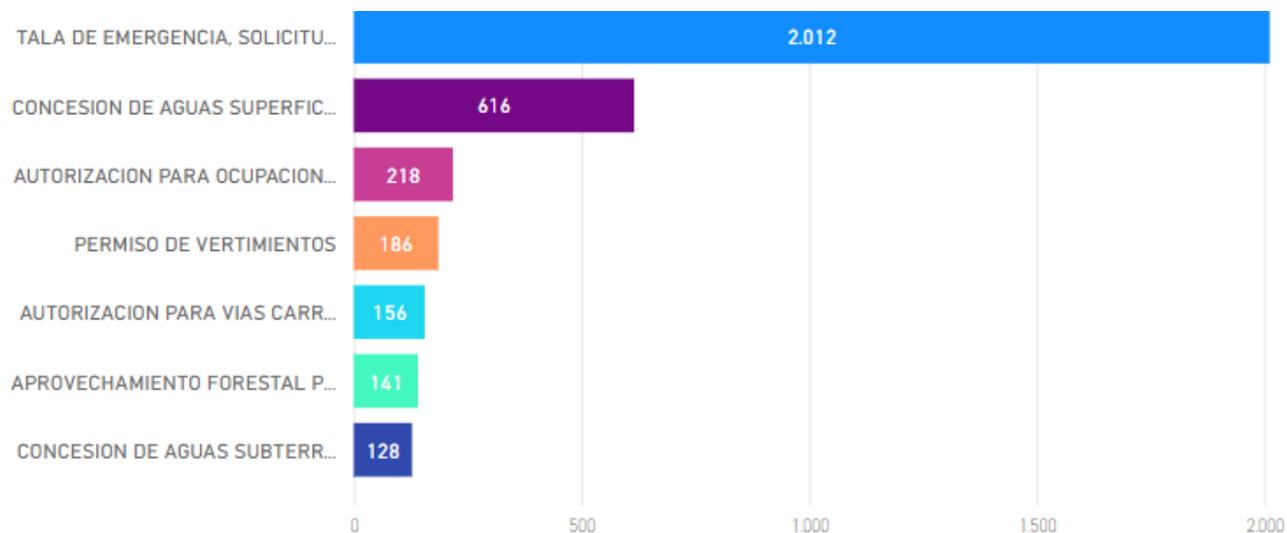
**18**

Tramites Ambientales

Se entienden como trámites ambientales las solicitudes para el otorgamiento, prorroga, modificación, cesión, traspaso o cancelación para el uso y aprovechamiento de recursos naturales renovables.

# Solicitudes por Tipo de Requerimientos Tramites Ambientales

TRAMITE ● TALA DE EMERGENCIA, SOLICITUDES PRI... ● CONCESION DE AGUAS SUPERFICIALES ● AUTORIZACION PARA OCUPACIO... ● PERMISO DE VERTIMIENTOS ● AUTORIZACION PARA VIAS C... ● APROVECHAMIENTO FOR... ● CONCESION DE AGUAS ...



Las solicitudes más comunes de uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables presentadas por nuestros usuarios, durante el año **2023**, fueron los permisos de tala de emergencia, solicitudes prioritarias de árboles asilados y reubicación por obra pública representadas en un **54.19%** del total de los **18 tipos de derechos ambientales** recibidos.

# Solicitudes por Tipo de Requerimientos

## Denuncias Ambientales

- Durante la vigencia 2023, se recibieron por tipo de requerimiento:



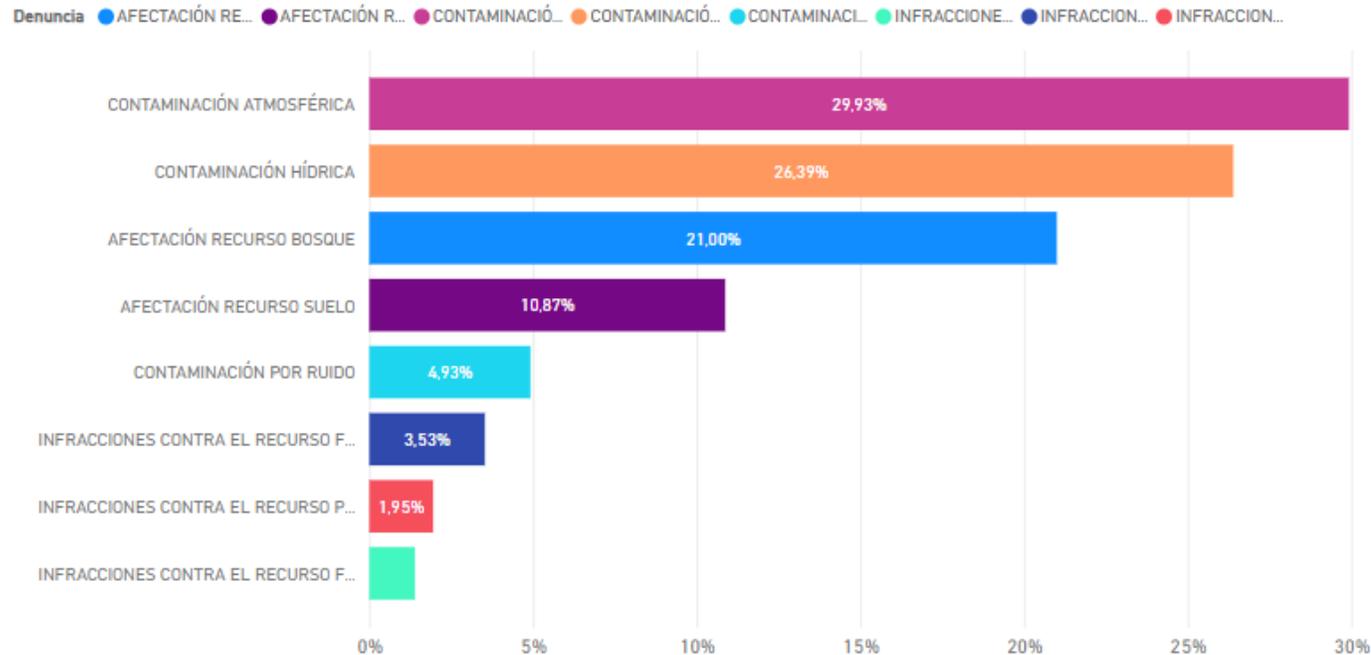
PQRSDT	Solicitudes	%
<b>Denuncias Ambientales</b>	<b>1.076</b>	<b>100,00%</b>
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	322	29,93%
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	284	26,39%
AFECCIÓN RECURSO BOSQUE	226	21,00%
AFECCIÓN RECURSO SUELO	117	10,87%
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	53	4,93%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	38	3,53%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	21	1,95%
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	15	1,39%
<b>Total</b>	<b>1.076</b>	<b>100,00%</b>

Las denuncias ambientales más frecuentes presentadas por los usuarios estuvieron relacionadas con la **contaminación atmosférica**, representando el **29.93%**.

# Solicitudes por Tipo de Requerimientos

## Denuncias Ambientales

La denuncia ambiental que presentó un incremento respecto a la vigencia del año **2022**, corresponde a la denuncia por **Infracciones contra el recurso paisaje**.



Denuncia	2022	2023	% variación
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO PAISAJE	15	21	40,00 % ▲
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	272	322	18,38 % ▲
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FLORA	38	38	0,00 % ▲
CONTAMINACIÓN HÍDRICA	307	284	-7,49 % ▼
CONTAMINACIÓN POR RUIDO	60	53	-11,67 % ▼
AFECTACIÓN RECURSO BOSQUE	267	226	-15,36 % ▼
AFECTACIÓN RECURSO SUELO	156	117	-25,00 % ▼
INFRACCIONES CONTRA EL RECURSO FAUNA	35	15	-57,14 % ▼
<b>Total</b>	<b>1.150</b>	<b>1.076</b>	<b>-6,43 %</b>

# 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 proviene el mayor número de solicitudes radicadas.

## Variable Demográfica

- Se identifica que el tipo de persona con mayor porcentaje de solicitudes presentadas ante la CVC correspondió a la jurídica.
- Entre las personas jurídicas que más recurren a la Corporación para presentar solicitudes, se encuentran las entidades públicas; las que mayor cantidad de solicitudes presentaron pertenecen a la Rama Ejecutiva.
- Las comunidades étnicas que más recurren a la Corporación para presentar solicitudes de tramites o entregar documentación, son las comunidades negras.

# Conclusiones

## 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 tramites 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 **tala de emergencia, solicitudes prioritarias, y tala o reubicación por obra pública o privada**. Las menos requeridas están representadas en los permisos de **aprovechamiento de productos de flora y ejemplares o Productos de la fauna silvestre**
- Las denuncias que más se recibieron corresponden a la contaminación atmosférica.

## Recomendaciones

- Considerando que el canal de atención más usado por los ciudadanos y comunidades es el presencial, se recomienda propender por habilitar puntos de atención móviles para fomentar, de manera didáctica, que los ciudadanos planteen preguntas, comentarios, propuestas y opiniones sobre cada uno de los temas, y orientar el diálogo, según los intereses particulares de los ciudadanos.
- Realizar permanentemente 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 actualizado el procedimiento para la atención de solicitudes de aprovechamiento de árboles aislados para tala de emergencia, solicitudes prioritarias y reubicación o tala por obra pública o privada.
- Realizar el seguimiento a la atención oportuna de las solicitudes de aprovechamiento de árboles aislados para tala de emergencia, solicitudes prioritarias y reubicación o tala por obra pública o privada
- Ante el gran número de denuncias ambientales recibidas por presuntos hechos de contaminación atmosférica, se recomienda a las Direcciones Ambientales Regionales que, de manera oportuna, adopten las medidas administrativas preventivas que sean procedentes, para impedir o evitar la ocurrencia de estos hechos, así como de otros que atenten contra el ambiente, los recursos naturales, el paisaje o la salud humana.

## Recomendaciones

- Implementar las directrices para fortalecer el lenguaje claro, de acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública, que permitan facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes ciudadanos, al igual que favorecer el aumento de la eficiencia administrativa.
- Promover estrategias que fortalezcan la atención presencial, teniendo como referencia el Protocolo de servicio y atención al ciudadano de la CVC.

Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Secretaría General  
2023



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

#MÁS CercadelaGente