



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Respetados ciudadanos,

Con el objetivo de brindar un trato digno a todos los ciudadanos que interactúen con nosotros, así como garantizar sus derechos constitucionales y legales, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, se compromete a prestar un servicio diligente, respetuoso, igualitario y sin distinciones a todas las personas que recurren a cualquiera de los siguientes canales de atención:

Canal	Ubicación	Horario de atención	Observación
Atención presencial	Sede principal Carrera 56 No. 11 -36 Cali Direcciones Ambientales Regionales: DAR CENTRO SUR – BUGA Vía La Habana contiguo al Batallón Palacé de Buga DAR PACÍFICO ESTE –DAGUA Calle10 entre carreras 24 y 25, barrio Provienda DAR SUROCCIDENTE – CALI Carrera 56 # 11- 36 DAR PACÍFICO OESTE BUENAVENTURA Carrera 2B No.7-26, calle Cubaradó DAR CENTRO NORTE – TULUÁ Carrera 27A # 42 – 432 DAR BRUT – LA UNIÓN Calle 16 # 3 -278 DAR NORTE – CARTAGO Carrera 4 # 9-73 / Piso 4 DAR SURORIENTE – PALMIRA Calle 55 # 29A – 32	De 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.	Los ciudadanos tienen la oportunidad de ser orientados y atendidos de acuerdo al trámite ambiental, petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia que necesite realizar ante la Corporación. De igual forma, podrá radicar sus solicitudes a través de las Ventanillas Únicas. También podrán enviar correspondencia a cualquiera de las direcciones antes mencionadas En las mismas, los ciudadanos podrán tener acceso al buzón institucional para que presenten sus sugerencias y quejas, así como diligenciar la encuesta de satisfacción frente a los servicios recibidos.
			Los ciudadanos podrán recibir información que aclare sus inquietudes

Comprometidos con la vida

Atención telefónica	Líneas 602 6206600 – 602 3310100 #550	De 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.	frente al desarrollo de trámites ambientales, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias a realizar o que se encuentren en curso. A través del siguiente enlace, los ciudadanos podrán consultar las líneas telefónicas de atención en cada sede de las DAR: https://www.cvc.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrds Por medio del #550, cualquier ciudadano puede formular denuncias por infracciones ambientales o presuntos actos de corrupción. Esta línea es atendida por un profesional encargado de radicar y gestionar la atención y respuesta de la denuncia formulada, que quedará a cargo de la dependencia competente.
Atención virtual	Si la gestión que requiere el ciudadano ante la Corporación es presentar una petición, queja, reclamo, denuncia por infracciones ambientales, sugerencia o entregar información, el interesado puede acceder al formulario web de PQRDS, a través del siguiente enlace o link: https://pqrweb.cvc.gov.co/. En este enlace, podrá ingresar la entrega de la información que corresponda a una solicitud o trámite. Si la gestión que requiere el ciudadano ante la Corporación es presentar una denuncia por actos de corrupción, el interesado puede acceder a través del siguiente enlace: https://pqrweb.cvc.gov.co/corrupcion Si la gestión que desea realizar ante la Corporación es un trámite ambiental, el interesado puede acceder al formulario web de trámites, a través del siguiente enlace o link: https://tramitesweb.cvc.gov.co/ Si se requiere efectuar seguimiento a trámites	Los links y correos electrónicos mencionados están disponibles las 24 horas.	Es necesario aclarar que la asignación de las distintas peticiones a los funcionarios de la Corporación se llevará a cabo en los días hábiles y en el horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

Comprometidos con la vida

	ambientales, el interesado podrá acceder a través del siguiente enlace o link: https://consultaweb.cvc.gov.co/ Para la realización de notificaciones provenientes de despachos judiciales, estos podrán acceder al buzón de correo electrónico notificacionesjudiciales@cvc.gov.co Para la atención de peticiones y notificaciones de autoridades administrativas, éstas últimas podrán acceder al buzón de correo electrónico notificacionesadministrativas@cvc.gov.co		
Atención Virtual	Redes Sociales y Chat Corporativo Facebook: @CVCambientalValle https://www.facebook.com/CVCambientalValle/ Instagram: @cvc_ambiental Twitter: @CvcAmbiental Chat Corporativo www.cvc.gov.co	Las redes sociales y el chat corporativo están habilitadas las 24 horas del día.	La atención y radicación de PQRSD se lleva a cabo durante los días hábiles en el horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m. No obstante, si durante un día festivo se presenta una emergencia ambiental, se prestará la atención requerida por medio de estas plataformas.

A continuación, recordamos cuáles son los derechos y deberes de los ciudadanos que garantizaremos en la prestación de nuestros servicios de trámites o de acceso a la oferta institucional, mediante los canales citados anteriormente:

Comprometidos con la vida

Derechos de los Ciudadanos

Como entidad pública, estamos comprometidos con brindar un trato digno a todos los ciudadanos y generar confianza para garantizar los siguientes derechos, de conformidad con la Constitución Política y la Ley 1437 del 2011, artículo 5, modificado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
- Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

Comprometidos con la vida

- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

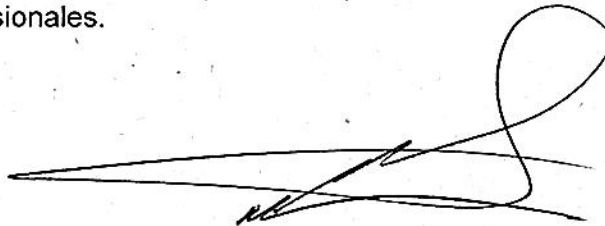
Deberes de los Ciudadanos

En virtud de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, presentamos los deberes que correlativamente les asisten a los ciudadanos frente a sus derechos:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Todas las dependencias de la CVC trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración, en aras de garantizar la implementación plena y efectiva de derechos de acceso a la información ambiental, participación pública en los procesos de toma de decisiones ambientales y acceso a la justicia en asuntos ambientales, así como la creación y el fortalecimiento de las capacidades y la cooperación, contribuyendo a la protección del derecho de cada persona, de las generaciones presentes y futuras, a vivir en un medio ambiente sano y al desarrollo sostenible, todo de conformidad con lo previsto en la Ley 2273 del 2022.

Reconocemos, como institución pública, que nuestro fin debe ser la satisfacción de todos los ciudadanos. Por esa razón, día a día ejercemos nuestras labores enfocadas en garantizar los derechos de todas las personas, mediante el cumplimiento de nuestras funciones misionales.



MARCO ANTONIO SUAREZ GUTIERREZ
Director General

Proyectó:  María Victoria Palta F. – Profesional Especializado Secretaría General
Revisó: Mauricio Guzmán – Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano 
Ana Cecilia Collazos Aedo – Secretaria General 
Archivase en: Expediente 0211-028-007-2025

Comprometidos con la vida

