

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, se compromete a prestar un servicio de forma diligente, respetuoso, igualitario y sin distinciones a todas las personas que emplean cualquiera de los canales de atención que tenemos habilitados para el relacionamiento:

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 Provivienda 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 / Piño 4 DAR SURORIENTE – PALMIRA Calle 55 # 29 A – 32 PUMA - Punto Móvil de Atención al Ciudadano: La CVC hace presencia, de forma itinerante, en diferentes municipios del Valle del Cauca. Allí, los ciudadanos pueden recibir orientación y radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,	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, sugerencia 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 direcciones, los ciudadanos podrán tener acceso al Buzón Institucional para que presenten sus sugerencias y quejas, así como diligenciar las encuestas de satisfacción o percepción frente a los servicios recibidos. La atención a través de los PUMA, se programa y se socializa en redes sociales.

CARRERA 56 NO. 11-36
SANTIAGO DE CALI, VALLE DEL CAUCA
TEL: 620 66 00 – 3181700
LÍNEA VERDE: 018000933093
WWW.CVC.GOV.CO





Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

	denuncias y trámites ambientales.		
Atención escrita	Ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Carrera 57 No. 11 – 29 Barrio Santa Anita, Santiago de Cali.	De 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.	
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. Disponible 24 horas	Los ciudadanos podrán recibir información que aclare sus inquietudes frente al desarrollo de trámites ambientales, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que desee 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/ser-vicio-al-ciudadano/pqrds Por medio del #550 se puede acceder para formular denuncias por infracciones ambientales y por presuntos actos de corrupción. Pueden comunicarse a este numeral desde operadores Movistar y Claro.
Atención virtual	Si la gestión que se requiere ante la Corporación, es radicar de manera virtual (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, o denuncias o entregar información que corresponda a una solicitud o trámite), puede acceder al formulario web en el siguiente enlace: https://pqrweb.cvc.gov.co/ Si la gestión que requiere el ciudadano ante la Corporación, es presentar virtualmente una denuncia por presuntos actos de corrupción, el interesado puede acceder a través del siguiente enlace: https://pqrweb.cvc.gov.co/corruccion Si la gestión que desea realizar ante la Corporación, es de un trámite ambiental, el	Los links y correos electrónicos mencionados, están disponibles las 24 horas.	La asignación interna para las respuestas a las distintas peticiones, se llevará a cabo en los días hábiles.

CARRERA 56 No. 11-36
SANTIAGO DE CALI, VALLE DEL CAUCA
TEL: 620 66 00 – 3181700
LÍNEA VERDE: 018000933093
www.cvc.gov.co





Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

interesado puede acceder al formulario WEB de TRÁMITES, a través del siguiente enlace o link: <https://tramitesweb.cvc.gov.co/>

Si se requiere realizar registros ambientales, el interesado podrá acceder a través del siguiente enlace: <https://registrosambientales.cvc.gov.co/>

Si se requiere efectuar seguimiento a trámites 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, estas últimas podrán acceder al buzón de correo electrónico: notificacionesadministrativas@cvc.gov.co

Redes Sociales y Chat Corporativo:

Facebook @CVCambientalValle

Instagram @cvc_ambiental

X @CVCambiental

TikTok @cvcambiental

Chat Corporativo: Disponible en la página web www.cvc.gov.co

APP CVC Más Cerca

8:00 a.m. a
12:30 p.m. y
de 1:30 p.m.
a 5:30 p.m.

A través de las redes sociales y el chat corporativo, se orienta al ciudadano y se atienden y radican PQRSD. La asignación interna para las respuestas a las distintas peticiones, se realizará en días hábiles.

Si durante un fin de semana o día festivo, se presenta una emergencia ambiental, se prestará la atención requerida por medio de estas plataformas.

Disponible 24
horas

La App CVC Más cerca, se encuentra disponible en IOS y Android para realizar denuncias por afectación a los recursos naturales. La asignación interna para las

CARRERA 56 No. 11-36
SANTIAGO DE CALI, VALLE DEL CAUCA
TEL: 620 66 00 – 3181700
LÍNEA VERDE: 018000933093
www.cvc.gov.co



Página 3 de 5

WhatsApp: +57 3216773958

respuestas a las denuncias ambientales, se llevará a cabo en los días hábiles.

La atención del WhatsApp para brindar orientaciones y para radicar PQRS, 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. La asignación interna para las respuestas a las distintas peticiones, se llevará a cabo en los días hábiles.

A continuación, recordamos cuáles son los derechos y deberes de los ciudadanos que garantizaremos en la prestación de nuestros a través de nuestra oferta institucional de servicios a través de todos los canales mencionados anteriormente:

Derechos de los Ciudadanos

Como entidad pública estamos comprometidos a brindar un trato digno a todos los ciudadanos y generar confianza al 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 a 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 por la ley:
Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Excepcionalmente:
 - a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
 - b) Petición de copias: 10 días hábiles
 - c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
 - d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
 - e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
 - f) Peticiones de información 10 días hábiles.
- 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 en situación de 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, a 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.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

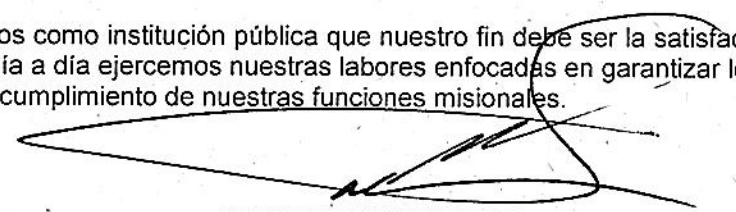
Deberes de los Ciudadanos

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 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 a través del cumplimiento de nuestras funciones misionales.



MARCO ANTONIO SUAREZ GUTIERREZ
Director General

Proyectó: María Victoria Palta F. – Profesional Especializado Secretaría General

Revisó: Andrés Mauricio Guzmán – Coordinador Grupo Atención al Ciudadano, Ana Cecilia Collazos Aedo – Secretaria General

Archivó en: Expediente 0211-028-149-001-2026

CARRERA 56 No. 11-36
SANTIAGO DE CALI, VALLE DEL CAUCA
TEL: 620 66 00 – 3181700
LINEA VERDE: 018000933093.
WWW.CVC.GOV.CO



