Corpoboyacá

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ "CORPOBOYACÁ" 2022

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ, "CORPOBOYACÁ"

2022

Corpoboyacá

Región estratégica para la sostenibilidad

Elaboración primer informe: abril de 2016

Actualización: 08/03/2022

CARACTERIZACION DE USUARIOS, DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ, "CORPOBOYACÁ"

2020-2023

Herman Amaya Téllez

Director

Leidy Carolina Guerrero Riaño

Jefe de la Oficina de Participación y Cultura Ambiental

SANDRA YELISSA PARRA NIÑO
Jefe de Comunicaciones

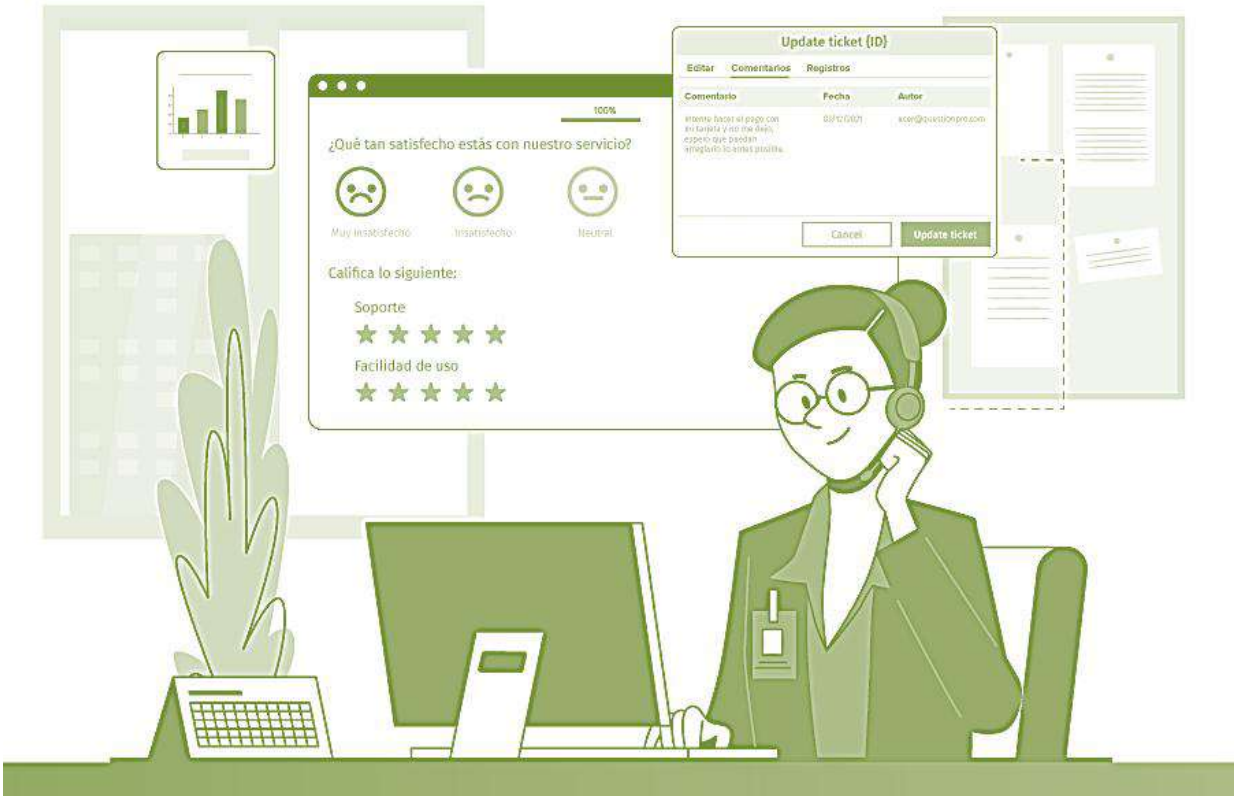
Equipo de apoyo:
Profesionales: Carolina Alfonso Álvarez, Liceth Yerelly Forero Cortés
Y, Marco Antonio Suárez Páez

Marzo de 2022

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN **5**
JUSTIFICACIÓN.....**6**
OBJETIVOS..... 7
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 8
VARIABLES **9**
PRIORIZACIÓN DE VARIABLES.....**10**
FUENTES DE INFORMACIÓN..... **12**

República de Colombia
Corporación Autónoma Regional de Boyacá



INTRODUCCIÓN

El ejercicio de caracterización de Usuarios de los Trámites y Servicios de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, surge de la necesidad de diseñar e implementar de la mejor manera la gestión de CORPOBOYACÁ a sus usuarios, entendidos como grupos de valor. Para ello, es necesario identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor. En materia de sustentabilidad las partes interesadas o grupos de valor, son las personas o grupos que afecten a una organización o puedan verse afectados por las actividades, productos, servicios y desempeño de la misma.

Es uno de los primeros pasos que debe desarrollar cualquier organización en búsqueda de la identificación para mejorar los servicios que presta a la comunidad de Usuarios. El término caracterización, en el contexto que se usa en este documento, se refiere a la identificación de grupos poblacionales que comparten características similares. En razón de lo anterior, la entidad ha venido fortaleciendo los diferentes canales de atención para promover sus servicios a los diferentes públicos de interés.

La importancia del presente documento de caracterización, radica en permitir conocer el universo de Usuarios de los trámites y servicios con el fin de ajustar actividades, servicios y tomar decisiones, razón por la cual, el ejercicio que se pretende realizar, permitirá a la actual administración de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, identificar por medio de variables, algunas características y motivaciones que tienen los usuarios para acceder a los servicios de información con los que cuenta la entidad y realizar los ajustes correspondientes, afín a sus propósitos institucionales.

Al identificar las necesidades, intereses, las preferencias y lo que esperan los usuarios de CORPOBOYACÁ de los servicios que se ofrecen, se podrán establecer acciones acertadas y efectivas a la hora de prestar el servicio ofrecido, articulando sus propósitos, con los contenidos en El Plan de Comunicaciones de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá (Corpoboyacá) 2020-2023, **“Tiempo para pactar la paz con la naturaleza”**, bajo la guía fundamental de una comunicación institucional asertiva para fortalecer la imagen corporativa y dar visibilidad a los principales proyectos que se realicen en los municipios de la jurisdicción.

JUSTIFICACIÓN

Caracterizar es identificar conjuntos de características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o interesados que interactúan en una entidad, con el fin de agruparlos según variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones.

Todas las políticas públicas necesitan de una caracterización de sus ciudadanos para su implementación. El respeto por las diferencias y el de atender las necesidades reales de diferentes grupos de población, es un interés no sólo para Corpoboyacá sino también para la función pública. La presente caracterización permite conocer las características principales de los usuarios de la Corporación, sus comportamientos, su ubicación, limitantes, entre otras variables, con el fin de realizar mejoras y tomar decisiones que permitan aumentar la efectividad de las políticas, trámites y servicios diseñados e implementados.

VENTAJAS

• Garantizar el derecho al acceso de información.

• Identificar las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanos, usuarios o interesados.

• Mejorar la adecuación de un proceso o procedimiento para la entrega de información.

• Identificar proactivamente la información que pudiera ser requerida por los ciudadanos, usuarios o interesados.

• Identificar el lenguaje (formal, informal, técnico, cotidiano, etc.) que debe ser usado para dirigirse o para interactuar con cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.

• Desarrollar servicios y trámites en línea, útiles y pertinentes, atendiendo las necesidades de los usuarios.

• Mayor efectividad en las estrategias de participación ciudadana, logrando llegar a más ciudadanos con un mensaje claro y oportuno.

• Permite implementar acciones que fortalezcan la percepción y confianza que los usuarios pueden tener de la Entidad y del Estado en general.

1. OBJETIVOS

1.1. General

Elaborar la actualización del documento caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para la vigencia 2022; con el propósito de identificar las principales características y necesidades de los usuarios o grupos de interés de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, CORPOBOYACÁ.

1.2. Específicos

1.2.1. Definir las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.

1.2.2. Identificar las principales características demográficas y psicográficas de los usuarios de la Corporación.

1.2.3. Fortalecer estrategias de comunicación, interacción y Participación de cara al ciudadano.

1.2.4. Identificar las preferencias por los canales de atención, de suministro de información y el acceso a los canales electrónicos dispuesto por la entidad.

1.2.5. Suministrar información de referencia respecto de las particularidades de los usuarios y grupos de interés de CORPOBOYACÁ, para garantizar y facilitar su interacción en el diseño e implementación de la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, el Plan Anti Corrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC- y la definición del Pan de Acción Anual –PAA- de la entidad.

1.2.6. Proponer mejoras en los canales y mecanismos de captura de información de los usuarios.

2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Partiendo de las solicitudes y requerimientos hechos a CORPOBOYACÁ, a través de sus diferentes canales de atención y otros espacios de participación ciudadana, durante la vigencia inmediatamente anterior (2021), mediante el presente documento se identificó, la naturaleza de los usuarios, grupos de valor y otros grupos de interés que se encuentran en la jurisdicción, para poder formular acciones de mejoramiento de la oferta institucional frente a la demanda de productos y servicios de la Corporación.

Uno de los insumos principales del ejercicio correspondió, a las bases de datos que recolectan los requerimientos hechos a partir del ciclo de solicitudes de la Entidad. Este ciclo responde a los requerimientos hechos por los grupos de valor de la Entidad por medio de uno o varios canales institucionales. La Corporación, cuenta con cuatro canales institucionales, los cuales toman los requerimientos por medio de los distintos mecanismos asignados a cada uno.

Por ejemplo, el canal presencial, atiende los Usuarios de lunes a viernes en horarios de 7:00 am a 12m y 1:00 a 4:00 pm, y para el correspondiente control, utiliza el formato de Registro de Atención al Usuario FGJ-04. De la misma manera, se dispone de los canales como correo electrónico, teléfono y chat, con el mismo formato de registro (FGJ-04). Conforme a las dinámicas actuales de la información, la Corporación utiliza las redes sociales, como herramienta de comunicación con los Usuarios. Estos requerimientos se encuentran clasificados a partir de su complejidad, siendo atendidos en orden.

Así mismo, se tuvo en cuenta la información secundaria proveniente de otros canales de comunicación dispuestos por la Corporación, como la atención presencial o telefónica en los

módulos de atención de la sede principal y en las Oficinas Territoriales y de Apoyo ubicada en diferentes municipios de la jurisdicción.

3. VARIABLES

A continuación, se relacionan las variables dispuestas para realizar la caracterización de usuarios:

3.1. DEMOGRÁFICAS

Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

3.2. DE COMPORTAMIENTO

Se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

3.3. INTRÍNSECAS

Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.

3.4. GEOGRÁFICAS

Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.

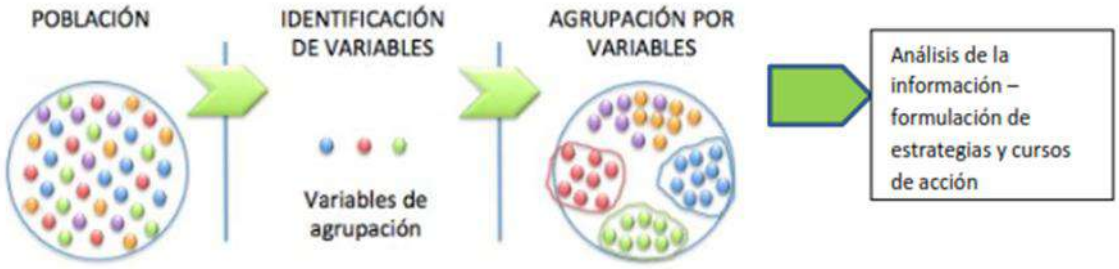
4. TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la corporación, son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.

5. DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacción es con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.

Gráfico 1: Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.



Fuente: Caracterización de Grupos de valor 2018

6. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección. Las variables utilizadas en este ejercicio de caracterización, permiten conocer el comportamiento de los usuarios de la corporación; los canales de preferencia a la hora de realizar sus requerimientos, rangos de edad, permiten estructurar la formulación de los diferentes tipos de preguntas y así aplicar los instrumentos de medición.

Tabla 1: Proceso de priorización de variables.

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES									
Identificar preferencia por los canales de información y diálogo de los ciudadanos, usuarios e interesados de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, para adecuar la implementación de los canales de atención, y establecer una estrategia de mejora a los mismos.									
CATEGORÍA	Variable	Calificación: La VARIABLE, es:					PUNTAJE TOTAL	SELECCIONADA	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
Demográficas	Género		1	1	1	0	3	x	
Tipología Organizacional	General	1	1	1	1	0	4	x	
	Otras entidades públicas	1	1	1	1	0	4	x	
	Otras entidades privadas	0	1	1	1	0	4	x	
	Grupos de Interés	0	1	1	1	0	3	x	
Intrínsecas	Uso de canales	1	1	1	0	0	3	x	
	Temas de Cnsulta	1	1	1	0	0	3	x	
	Acceso a canales	1	1	1	1	0	4	x	

Fuente: Caracterización de Grupos de valor 2018

Las variables seleccionadas son las siguientes:

1. Geográficas: ubicación.

2. Demográficas: edad, género, vulnerabilidad, actividad económica y nivel académico.

3. De comportamiento: niveles de uso, temas de consulta, condiciones físicas y tipos de requerimientos.

4. Intrínsecas: Uso de los canales, acceso a los canales e intereses.

La tipificación de variables se realizó de acuerdo la priorización de variables presentada.

7. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para facilitar la intercomunicación –Corporación-Usuarios, y de conformidad con los avances tecnológicos e informáticos, la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, cuenta con:

Oficina Principal Tunja

Dirección: Antigua vía a Paipa # 53-70. Tunja, Boyacá
Código Postal: 150003
Correo Electrónico: corpoboyaca@corpoboyaca.gov.co; **ousuario@corpoboyaca.gov.co**
Teléfonos: +57 (8) 745-7186, +57 (8) 745-7188, +57 (8) 745-7192, +57 (8) 740-7518, Telefax: +57 (8) 740-7520, Línea Gratuita: 01-8000-91-80-27

Oficina Territorial Socha

Dirección: Carrera 10 # 3-57. Socha, Boyacá
Correo Electrónico: socha@corpoboyaca.gov.co
Teléfonos: +57 (8) 787-4009, +57 321-401-7546, +57 321-402-1334

Oficina Territorial Pauna

Dirección: Calle 5 N° 5 - 05 segundo piso
Correo Electrónico: pauna@corpoboyaca.gov.co
Teléfono: +57 321-402-1351

Oficina Territorial Miraflores

Dirección: Carrera 12 # 2-08, Miraflores, Boyacá
Correo Electrónico: miraflores@corpoboyaca.gov.co
Teléfonos: +57 321-402-1331, +57 321-402-0029

Oficina Territorial Aquitania

Dirección: Km. 3 Vía Aquitania a Sogamoso, Sector Santa Inés, Vereda Cajón.
Correo Electrónico: subecosistemas@corpoboyaca.gov.co
Teléfono: +57 314-345-4423

Oficina Territorial Soatá

Dirección: Calle 11 # 4-45, Soatá, Boyacá
Correo Electrónico: soata@corpoboyaca.gov.co
Teléfonos: +57 321-402-1303

Subdirección de Ecosistemas y Gestión Ambiental

Dirección: Carrera 6 # 5a-55 Piso 3, Barrio Santa Rita. Tunja, Boyacá
Correo Electrónico: subecosistemas@corpoboyaca.gov.co
Teléfonos: +57 314-345-4423

Punto de atención Puerto Boyacá

Dirección: Carrera 3A # 22-93 Barrio Plan de Vivienda
Correo Electrónico: pauna@corpoboyaca.gov.co
Teléfonos: +57 321-401-8784

Otros medios de contacto:

Formulario de PQRSD: PQRSD
Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@corpoboyaca.gov.co
Derechos de petición: ousuario@corpoboyaca.gov.co
Atención al Usuario: corpoboyaca@corpoboyaca.gov.co

Redes Sociales:

Facebook: Corpoboyacá
Twitter: @Corpoboyaca
Instagram: corpoboyacá
Tik Tok: @corpoboyaca

Página Web:

www.corpoboyaca.gov.co

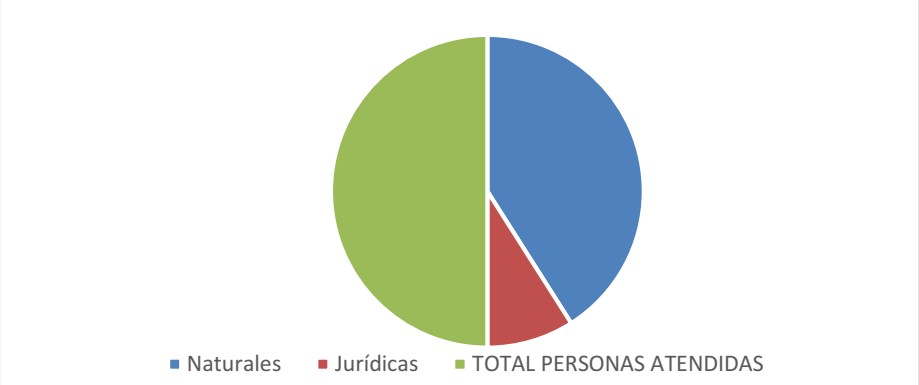
Con corte a 31 de diciembre de 2021, fueron atendidas un total de 29.207 personas, atenciones efectivas a través de todos los canales de atención a los usuarios.

Tabla 2: Tipos de atenciones y personas atendidas.

Cantidad de atenciones por todos los medios	
Presenciales	952
Correo electrónico	28055
Telefónico	203
TOTAL, CANTIDAD DE ATENCIONES	**29210**
Personas atendidas	
Naturales	23944
Jurídicas	5263
TOTAL, PERSONAS ATENDIDAS	**29207**

Fuente: FGJ-04.

Gráfico 2: Tipos de atenciones recibidas por la corporación.



Fuente: FGJ-04.

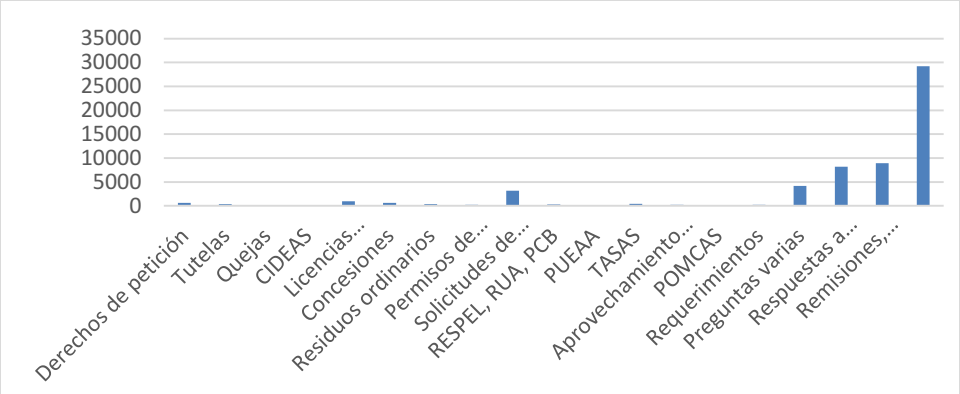
Temas de Consulta

Tabla 3: Requerimientos.

Tipos de requerimiento	
Derechos de petición	652
Tutelas	342
Quejas	140
CIDEAS	102
Licencias ambientales	964
Concesiones	650
Residuos ordinarios	376
Permisos de vertimientos	188
Solicitudes de certificaciones, acompañamientos, información	3181
RESPEL, RUA, PCB	258
PUEAA	86
TASAS	391
Aprovechamiento forestal	234
POMCAS	88
Requerimientos	249
Preguntas varias	4141
Respuestas a radicados	8211
Remisiones, certificados, emisiones atmosféricas, determinantes ambientales, cuentas de cobro, extractos, solicitudes, reuniones, etc.	8954
	29207

Fuente: FGJ-04

Gráfico 3: Requerimientos.



Fuente: FGJ-04

8. GRUPOS DE VALOR Y OTROS DE INTERÉS

La Corporación Autónoma Regional de Boyacá -CORPOBOYACÁ- identificó los grupos de valor a nivel externo, con el propósito de fortalecer y mejorar la atención al ciudadano.

Los grupos de interés identificados se clasifican en: Entidades del Estado, Asociaciones, organizaciones sociales, comunitarias o grupos de base, comunidades y grupos étnicos. A continuación, los relacionados con la corporación, a partir de sus intereses y que participan, directa o indirectamente, en el desempeño de las actividades misionales de la Entidad.

8.1. USUARIOS EXTERNOS: Durante el proceso de análisis de la información recopilada, fueron consideradas todas las entidades que hacen parte del Estado Colombiano del país, tanto del orden municipal, departamental, como nacional; las personas naturales y personas jurídicas de los diferentes sectores socioeconómicos y las entidades mixtas que toman decisiones; ya sean de tipo particular o general, y todos los ciudadanos que, durante el 2021 y vigencias anteriores, solicitaron servicios e información de CORPOBOYACÁ.

8.2. CIUDADANOS BENEFICIARIOS: Personas naturales o jurídicas de nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o que haya sido adquirida, Infancia, adolescencia, juventud, adultos, adultos mayores, madres cabeza de familia, personas en condición de discapacidad, miembro de la comunidad LGBTI, víctimas del conflicto armado y ciudadanos extranjeros.

8.3. PARTES INTERESADAS: Para CORPOBOYACÁ es importante conocer a sus usuarios, por ello, la información acerca de los ciudadanos que representan personas jurídicas, fue segmentada y analizada para poder clasificarlos según los Grupos de Interés y Grupos de valor identificados. Valga aclarar, que una **parte** interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una **empresa** u organización de referencia. Así, cada organización dispone de sus **partes interesadas**, también denominadas grupos de interés, públicos de interés, corresponsables u otros.

Imagen 1: Grupos de valor.

Fuente: Autores.

La caracterización de los usuarios de la entidad, tuvo como base la información con que cuenta el Centro de Atención al Usuario, y la información de página Web y redes sociales, que administra Gestión Comunicaciones. Se tomaron las variables más relevantes, con las que lográramos la mayor información para la obtención de criterios que permitan a la Corporación, mejorar, modificar, crear productos y/o servicios, para la efectividad en el momento de servir a nuestros usuarios. Habiendo definido las variables utilizadas para este ejercicio, se determinó la siguiente priorización y nivel de profundización de las mismas:

Tabla 4: Grupos de valor.

GRUPOS DE VALOR	INFORMACIÓN DE INTERÉS
Organizaciones Sociales: ONGs Ambientales; Juntas de Acción Comunal; Organizaciones Comunitarias	Forma de acceder a programas y proyectos
	Ejecución de Procedas
	Asignación y ejecución presupuestal
	Trámites y servicios que ofrece la entidad
	Información Cartográfica

	Planes de Ordenación de Recursos Naturales
	Inversión Directa en Materia Ambiental
	Talleres y Jornadas de Educación Ambiental
	Mecanismos para atención a PQRS y denuncias
	Informes de gestión
Órganos y Organizaciones de Control: Contraloría General de la República; Contraloría Departamental de Boyacá; Procuraduría General de la Nación	Informes de Gestión
	Informes de Ejecución presupuestal
	Estados Financieros
	Informe de cumplimiento del Plan de Acción
Empresa privada: Gremios económicos y/o sociales; empresas, industrias, constructores, comerciantes	Formas de acceder a programas y/o proyectos
	Trámites y servicios que ofrece la corporación
	Información cartográfica
	Estudios de planificación e investigación
	Planes de ordenación de recursos naturales
	Programas y/o proyectos de acompañamiento empresarial
	Formas de radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias
Entidades públicas: Entes Territoriales; Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; Institutos de Investigación del SINA; Otras CARs; Ministerios de…	Formas de acceder a programas y/o proyectos
	Asignación y ejecución presupuestal
	Estados Financieros
	Trámites y servicios que ofrece la corporación
	Asesoría a Entes Territoriales, en el área ambiental

Fuente: FGJ-04.

Imagen 1: Fortalecimiento de Huertas comunitarias, en donde se priorízanos grupos rurales y personas en condición de discapacidad.

Fuente: Corpoboyacá.

Imagen 2: Acuerdo sostenible con el gremio de empresarios de producción de coque del centro del departamento para mitigar los efectos generados por la actividad.

Fuente: Corpoboyacá.

Imagen 3: Mesa de trabajo con la Secretaría de Ambiente de Gobernación de Boyacá, Secretaría de Salud y Empresa de Servicios públicos de Boyacá, en marco de la "Estrategia de Formalización del Recurso Hídrico".

Fuente: Corpoboyacá.

Imagen 4: Firma de acuerdo de la conformación de la Comisión Regional de Educación Ambiental Centro Andina (#CREA).

Fuente: Corpoboyacá.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para complementar y optimizar el presente ejercicio de caracterización de usuarios, grupos de interés y otros de valor; obteniendo un mayor impacto en la oferta institucional de Corpoboyacá, y mejorar la satisfacción de los ciudadanos de la jurisdicción, en términos de acceso a la información, participación incidente; entre otros, es importante que se diseñen instrumentos la captura de información que aporten a la construcción de una caracterización más amplia y certera.

9.1. Es necesario implementar estrategias para buscar alternativas de comunicación y satisfacción de necesidades de información, que no impliquen exclusivamente el uso de medios digitales.

9.2. Es importante unificar en un solo sistema las bases de datos, para obtener mediciones homogéneas.

9.3. Generar estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en los diferentes canales de atención.

9.4. En cuanto a los usuarios, en muchas ocasiones no reconocen la misionalidad de la Corporación, esto se puede evidenciar en el tipo de correspondencia y requerimientos que los ciudadanos allegan a la Entidad, toda vez que muchas de estas tienen que ser remitidas por competencia a otras entidades. Por esta razón, es preciso fortalecer las estrategias, internas y externas de comunicación a través de todos los canales dirigidos al usuario, virtuales y presenciales.

9.5. ***Diseñar e Implementar un PLAN DE TRABAJO, DE MEJORAMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO; previo la consideración de las siguientes observaciones:***

Protocolo de Atención presencial
Protocolo de Atención telefónica
Protocolo de atención virtual
Protocolo de atención por correspondencia.
Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades.

10. PUBLICACIÓN

El líder de este ejercicio de caracterización, garantizará la divulgación y publicación, mediante el proceso interno correspondiente, de tal manera que los resultados sean conocidos por todas las dependencias de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá y los responsables de cada uno de los procesos, de forma que se facilite y mejore la toma de decisiones y el diseño de intervenciones.

Esta divulgación, se realizará internamente y por aviso en las bandejas de correos de cada uno de los servidores públicos de la Corporación.

BIBLIOGRAFIA

- Gobierno de Colombia. (2015): Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Bogotá. D.C.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018): Caracterización de Grupos de valor 2018: Análisis remido por las Direcciones
- Técnicas de la Función Pública. Documento interno de trabajo.
- Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62513.
- https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf.
- http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf