

**Corporación Autónoma Regional de Santander  
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  
2014**



**Responsabilidad Ambiental,  
Compromiso de Todos.**



Secretaría de Transparencia  
Presidencia de la República



**DNP**  
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA



**UNODC**  
Oficina de las Naciones Unidas  
contra la Droga y el Delito

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2014

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. GENERALIDADES</b>	<b>3</b>
2.1. JURISDICCIÓN	3
2.2. ÓRGANOS DE DIRECCIÓN	7
2.3. MISIÓN	7
2.4. VISIÓN	7
<b>3. MARCO LEGAL</b>	<b>8</b>
<b>4. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.</b>	<b>8</b>
4.1. RESPUESTA A LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	9
4.2. RESPUESTA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	14
<b>5. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.</b>	<b>17</b>
<b>6. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>17</b>
6.1. RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA CAS.	17
<b>7. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>18</b>
<b>8. ESPACIOS DE ATENCION CIUDADANA</b>	<b>21</b>
8.1. CONSULTAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN	22

## 1. Introducción

El Estado Colombiano, además de crear espacios de participación, viene facilitando la forma en que los ciudadanos pueden hacer uso de sus derechos frente a las instituciones públicas; así, por ejemplo, a través de la Estrategia de Gobierno en Línea que desarrolla el Ministerio de Tecnologías y las Comunicaciones en coordinación con las entidades del orden nacional y territorial, mediante el uso de los desarrollos tecnológicos informáticos, facilita canales de atención al ciudadano creando un Estado más transparente y confiable.

Así también el Gobierno Nacional impulsa la política anticorrupción con el objetivo de fomentar la participación ciudadana y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

En este sentido la CAS, como entidad encargada de administrar los recursos naturales renovables y el ambiente, con criterios de sostenibilidad, equidad y participación ciudadana, a través de un compromiso ético y responsable de su recurso humano, cuenta con procesos de participación y atención al ciudadano claramente definidos, a través de los cuales se permite la interacción con los diferentes actores del sector, en especial, para los procesos regulatorios tanto de carácter general como particular.

Para la Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- es fundamental el apoyo ciudadano en la gestión institucional, no solo para garantizar una retroalimentación de cara al cumplimiento pleno de la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, sino también para asegurar el desarrollo de los procesos en forma transparente, honesta, ágil, eficiente, oportuna y eficaz.

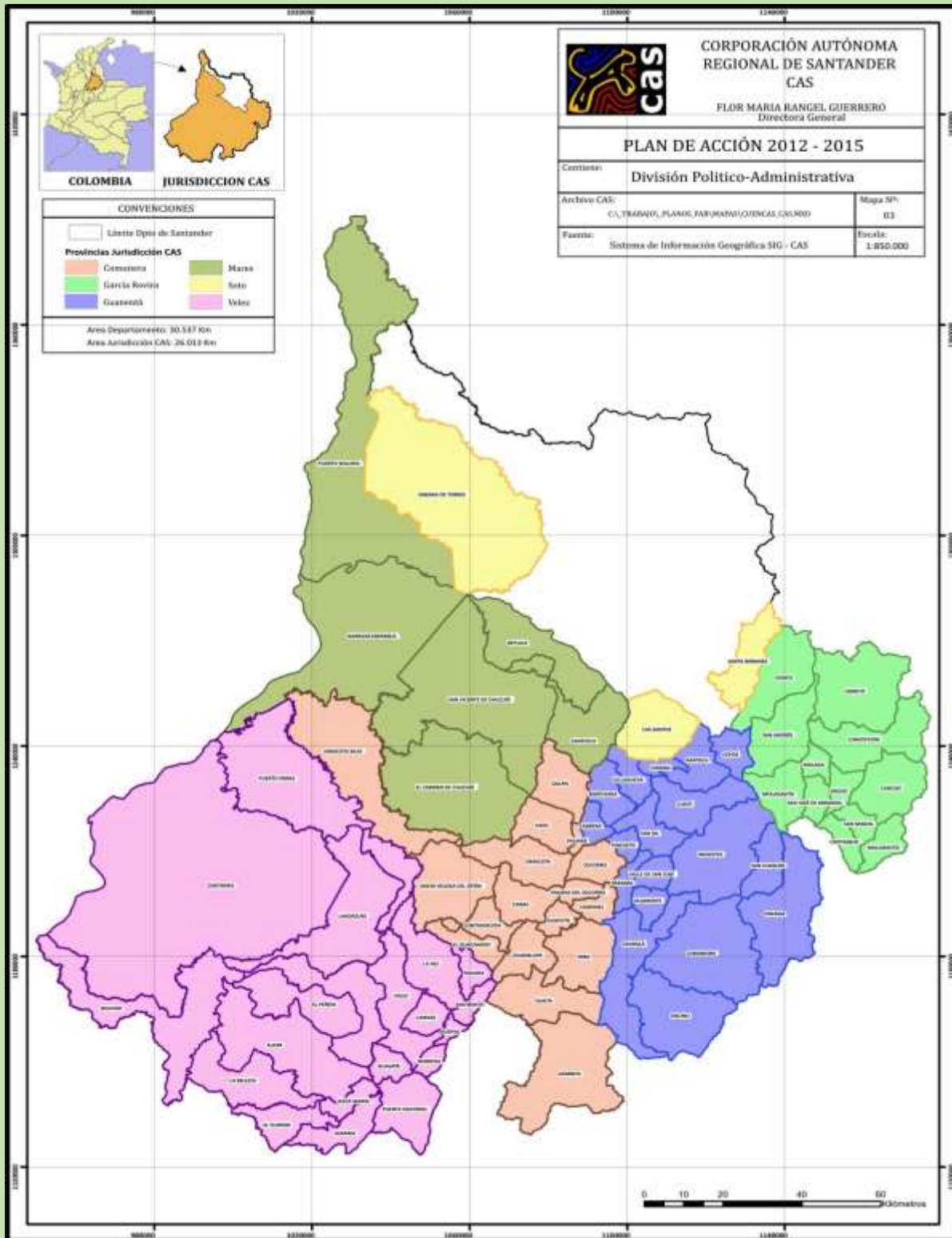
Por lo anterior, en el presente documento se incluyen los mecanismos existentes en esta Entidad para la participación en la planeación, el seguimiento y el control de la gestión institucional por parte de la ciudadanía, administración del riesgo con el fin de crear una estrategia cumpliendo con las directrices del Gobierno Nacional.

## 2. Generalidades

La Corporación Autónoma Regional de Santander CAS, es un ente corporativo de carácter público, creada por la ley 99 de 1993, integrada por las entidades territoriales de su jurisdicción, que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, o hidrogeográfica, dotada de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargada por Ley de administrar dentro del área de su jurisdicción, el ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

### 2.1. Jurisdicción

La CAS es la principal autoridad ambiental del departamento de Santander, cubre 74 de los 87 municipios que lo conforman (equivale al 85,18% del territorio del departamento).



La sede principal está ubicada en San Gil y se cuenta con cinco sedes regionales ubicadas en diferentes municipalidades del departamento así:

**Regional Guanentina.** Oficina San Gil. La conforman 18 municipios a saber:

- Aratoca
- Barichara
- Cabrera
- Cepitá
- Coromoro
- Curití
- Charalá
- Encino
- Jordán Sube
- Mogotes
- Ocamonte
- Onzaga
- Páramo
- Pinchote
- San Gil
- San Joaquín
- Valle de San José
- Villanueva

**Regional García Rovira.** Oficina Málaga. La conforman 12 municipios a saber:

- Capitanejo
- Carcasí
- Cerrito
- Concepción
- Enciso
- Guaca
- Molagavita
- San Andrés
- San José de Miranda
- San Miguel
- Macaravita
- Málaga

**Regional Comunera.** Oficina Socorro. La conforman 15 municipios a saber:

- Confines
- Contratación
- Chima
- Galán
- Gámbita
- El Guacamayo
- Guadalupe
- Guapota
- Hato
- Oiba
- Palmar
- Palmas del Socorro
- Simacota parte alta
- Suaita
- Socorro

**Regional Vélez.** Oficina Vélez. La conforman 18 municipios a saber:

- Albania
- Barbosa
- Bolívar
- Chipatá
- Florián
- Guavata
- Guepsa
- Jesús María
- Aguada
- La Belleza
- La Paz
- Landázuri
- Puente Nacional
- El Peñón
- Sucre
- San Benito
- Santa Helena del Opón
- Vélez

**Regional Mares.** Oficina Barrancabermeja. La conforman 7 municipios a saber:

- Barrancabermeja
- Cimitarra
- El Carmen
- Puerto Parra
- Puerto Wilches
- Sabana de Torres
- Simacota parte baja

**Regional enlace.** Oficina Bucaramanga. La conforman 5 municipios a saber:

- Betulia
- Los Santos
- Santa Babara
- Zapatoca
- San Vicente de Chucuri

Está delimitada por el norte con el área de Jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional para la defensa de la Meseta de Bucaramanga “CDMB”, por el oriente con los departamentos de Norte de Santander y Boyacá, por el occidente con el Río Magdalena y por el Sur con el departamento de Boyacá

## **2.2. Órganos de dirección**

### **Asamblea Corporativa**

Es el principal órgano de dirección de la Corporación Autónoma Regional de Santander. Está conformada por los 74 alcaldes de su territorio quienes se reúnen anualmente para aprobar el Informe de Gestión del Director General y elegir los 4 alcaldes que los representan en el Consejo Directivo, así como al Revisor Fiscal.

### **Consejo Directivo**

Es el órgano de administración de la Corporación Autónoma Regional de Santander. Está conformado por 12 personas: el Gobernador de Santander, Richard Aguilar Villa, quien lo preside, un delegado del Presidente de la República, un delegado del Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible, dos representantes de las organizaciones no gubernamentales ambientalistas, dos representantes de los gremios económicos, un representante de las comunidades indígenas y cuatro alcaldes.

Elige al Director General de la Corporación y se reúne cada mes para estudiar, debatir y aprobar o desaprobar los proyectos que presente la Dirección General.

### **Director General**

Tiene como función dirigir, cumplir y hacer cumplir el Plan de Acción y las decisiones y acuerdos del Consejo Directivo. Para este cargo fue elegida por unanimidad la Administradora de empresas y especialista en Ingeniería Ambiental y Gerencia Pública, Flor María Rangel Guerrero, para el período del 15 de junio de 2012 al 31 de diciembre de 2015.

## **2.3. Misión**

La misión de la Corporación Autónoma Regional de Santander es administrar los recursos naturales renovables y el ambiente, con criterios de sostenibilidad, equidad y participación ciudadana, a través de un compromiso ético y responsable de su recurso humano.

## **2.4. Visión**

En el año 2015 será líder en la administración de los recursos naturales renovables, propendiendo por el desarrollo sostenible en área de su jurisdicción y articulada a la Política Nacional Ambiental.

### 3. MARCO LEGAL

- Constitución Política.
- Ley 23 de 1973 “Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para expedir el Código de Recursos Naturales y de Protección al Medio Ambiente y se dictan otras disposiciones”
- Ley 42 de 1993 “Ejercicio de control fiscal de la CGR”
- Ley 80 de 1993 “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”
- Ley 87 de 1993 “Sistema Nacional de Control Interno”.
- Ley 99 de 1993 “Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones”
- Ley 190 de 1995 “Establece Normas para Preservar la Moralidad en la Administración Pública y erradicar la Corrupción”
- Ley 489 de 1998 Art. 32 “Democratización de la Administración Pública”.
- Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- Ley 819 de 2003 “Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal”.
- Ley 850 de 2003 “Por la cual se reglamenta las Veedurías Ciudadanas”.
- Ley 1437 de enero 18 de 2011, “Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 1474 de 2011. “Fortalece los Mecanismos de Prevención, Investigación, Sanción de Actos de Corrupción y Efectividad del Control de la Gestión Pública”
- Decreto Nacional 2232 de 1995.
- Decreto 4326 de 2011 “Divulgación Programas de la Corporación”
- Decreto 4632 de 2011 “Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción”.
- Decreto 4637 de 2011 “Crea el DAPR Secretaria de Transparencia”
- Resolución 1970 de 2008.
- Resolución 2541 de 2008. Manual de Participación Ciudadana.
- NTCGP 1000:2004. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

### 4. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

A continuación se relaciona la respuesta a los riesgos de corrupción identificados en la versión anterior a este documento, se mencionan las acciones tomadas por la Entidad para evitar la materialización del riesgo o mitigación de ser necesario.



## 4.1. Respuesta a los riesgos de corrupción.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN								
<b>Entidad:</b>	Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS-							
<b>Misión:</b>	La misión de la Corporación Autónoma Regional de Santander es administrar los recursos naturales renovables y el ambiente, con criterios de sostenibilidad, equidad y participación ciudadana, a través de un compromiso ético y responsable de su recurso humano.							
IDENTIFICACIÓN			Análisis	Medidas de mitigación		Seguimiento		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable
		N°	Descripción		Tipo de control			
Estos riesgos aplican para todo el mapa de procesos del Sistema de Gestión Integrado de la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS-	Manual de ética y buen gobierno, Falta de compromiso y lealtad de algunos funcionarios o contratistas. Enemistades, intereses particulares, Amistades, Flujo de información interna hacia el exterior	1	Tráfico de influencias(amiguismo, persona influyente) y beneficios económicos para la celeridad de un servicio	Media	Asignación de labores teniendo en cuenta la idoneidad de personal	Evitar	Se actualizo el Manual de Contratación, Interventoría y el Normograma de la Institución; se realizaron capacitaciones en el área Jurídica a los abogados encargados de proyectar actos administrativos de diferentes asuntos. Se promovió el Manual de valores a los funcionarios y contratista para que éstos formen parte del trabajo diario.	Funcionarios y contratistas de la Entidad
	Falta de criterios técnicos o jurídicos y omisión de funciones y funcionarios y contratistas	2	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso	Baja	Cumplimiento de las normativas legales vigentes y de los criterios técnicos y jurídicos. Cumplimiento de lineamientos del SIG	Evitar	Se realizó la inducción y re inducción al personal en cada uno de los cargos, se actualizo el Normograma de la Institución, se hizo capacitación en el área Jurídica a los abogados encargados de proyectar actos administrativos; se socializo el Código de ética y buen Gobierno haciendo énfasis en el Comportamiento Organizacional basado en los valores Corporativos	

Personal nuevo, desconocimiento del sistema de gestión integrado	3	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la Entidad.	Media	Adopción de medidas de control establecidas en el mapa de riesgos del proceso trámite y seguimiento de permisos.	Reducir	Se cuenta con personal capacitado e Idóneo en cada una de las áreas, donde pueden informar el estado de su solicitud, queja o expediente, además La Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS-, ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que permite a la ciudadanía en general; establecer un contacto estrecho y directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad misional.
Contratación de personal no idóneo	4	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas a las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	Media	Actualización de la normatividad vigente para que los conceptos sean objetivos y acordes a la ley aplicable a cada proceso	Reducir	Los funcionarios reciben capacitación permanente en todo lo relacionado a cada una de las diferentes áreas de manera que puedan realizar sus actividades sin desconocer la normatividad vigente.
Amistades, Flujo de información interna hacia el exterior	5	Cobro por realización del trámite(concusión)	Media	Inducción al personal sobre ética, información al cliente externo sobre los procedimientos de la corporación	Evitar	La Corporación dentro de su Sistema de Gestión Integrado cuenta con un Manual de Valores y el Código de Buen Gobierno, el cual ha sido socializado con los funcionarios y contratistas buscando la transparencia en cada una de las actividades desarrolladas.
No aplicación de las normas internas sobre delegación de funciones	6	Exceder las facultades legales en los fallos	Alta	Inducción al personal encargado de proferir actos administrativos	Evitar	Se realiza inducción y re inducción al personal en cada una de las diferentes áreas, se realizan capacitaciones por parte del grupo jurídico sobre la aplicación de la normatividad vigente. Los Coordinadores y Subdirectores, apoyados por un abogado realizan revisión a los actos administrativos proyectados antes de ser radicados y numerados
La falta de seguimiento a las decisiones	7	Concentración de Autoridad o exceso de poder	Baja	Realización de Reuniones y comités.	Evitar	Constantemente se realiza Comité Técnico y Directivo donde se socializan temas relacionados con la parte Misional y administrativa, con el fin de evaluar los compromisos y responsabilidades frente a la Institución

Desconocimiento del manual de funciones	8	Extralimitación de Funciones	Baja	Manual de funciones	Asumir	La Jefe de Personal mediante oficio envía a cada uno de los funcionarios las funciones de cada cargo, establecidas en el Manual de Funciones de la CAS.
No consultar los medios referidos.	9	Ausencia de canales de Comunicación	Media	Correos electrónicos, memorandos, pagina web	Compartir	<p>Se ha capacitado al personal para el buen uso de los canales de comunicación los cuales la Institución ha fortalecido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención Presencial en la sede principal en San Gil. Dirección: Carrera 12 N° 9-06 o en las Coordinaciones Regionales de Guanentina, Comunera, Vélez, Mares, enlace Bucaramanga y García Rovira (Datos publicados en la página web en información institucional, jurisdicción CAS).</li> <li>• Página web en Internet <a href="http://www.cas.gov.co">www.cas.gov.co</a></li> <li>• Atención telefónica: línea gratuita 018000 917600. También a los teléfonos +57(7) 7240762 / 7240765</li> <li>• Atención Escrita: Mediante solicitud dirigida a la CAS radicada en la Sede principal y/o a los correos institucionales.</li> <li>• Medios Virtuales: Facebook: <a href="http://www.facebook.com/cas.santander">http://www.facebook.com/cas.santander</a>; Twitter: @cas_santander</li> <li>• La Entidad cuenta con un Community Manager encargado de responder diariamente los comentarios generados en Twitter y Facebook.</li> <li>• Del mismo modo la oficina de atención al usuario es la encargada de responder las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos que se hagan por medio del chat de la CAS.</li> <li>• A través de los correos: <a href="mailto:contacteno@cas.gov.co">contacteno@cas.gov.co</a>, <a href="mailto:quejasyreclamos@cas.gov.co">quejasyreclamos@cas.gov.co</a> la Oficina de Control Interno,</li> </ul>

						repciona las peticiones, quejas o reclamos, y procede al respectivo trámite dirigiendo cada solicitud, petición queja o reclamo al área correspondiente para que sea atendida y se genere la respuesta al usuario dentro del término establecido.
Bajo salarios, y falta de sentido de pertenencia	10	Fallos amañados	Media	Concientización de los funcionarios encargados de manejar los procesos	Evitar	Los Abogados tanto internos como externos son capacitados para la realización de sus funciones y actividades bajo principios de honestidad e imparcialidad, cumpliendo con la normatividad vigente y buscando el beneficio de la Corporación y por ende el de la comunidad.
Falencias técnicas y jurídicas del personal que realiza los requerimientos de contratación.	11	La realización de requerimiento técnico de contratación sin sustento de análisis de mercado y con especificaciones técnicas no rigurosas	Alta	revisión por personal idóneo a los requerimientos solicitados	Reducir	Este riesgo contempla acciones de mejoramiento descritas en el Plan de Mejoramiento suscrito a la CGR, donde permite plantear actividades para subsanar el hallazgo y evitar su materialización. La institución cuenta con equipo de trabajo capacitado para realización de la Contratación, cabe destacar que se actualizo el Manual de Contratación y Manual de Interventoría y el Normograma Institucional. Se cuentan con mecanismos para hacer visible la Contratación. El portal web institucional cuenta en el menú superior con un vínculo de fácil acceso identificado como CONTRATACIÓN, que permite ingresar directamente al 100% de la contratación de la entidad, y se da la publicidad requerida dentro del portal de contratación <a href="http://www.contratos.gov.co">www.contratos.gov.co</a> . De igual forma se reporta trimestralmente la información contractual a través del sistema de rendición de cuentas SIRECI a la Contraloría General de la República. Luego de entrar en vigencia el decreto 1510 de 2013 se establecieron procedimientos para realizar estudios previos que permitan obtener un mayor conocimiento del sector sobre el cual se enfoca la contratación.

La concentración de funciones en una sola persona. Y la falta de personal requerido	12	en la etapa de recepción de ofertas y evaluación de las mismas concentradas en una persona	baja	el comité de contratación realiza el control	Evitar	Se cuenta con una persona encargada de recepcionar las ofertas; y de igual forma se encuentra asignado el Comité Evaluador para la evaluación de propuestas teniendo en cuenta la modalidad de selección y cuando así lo requiera.	
---	----	--	------	--	--------	--	--

## 4.2. Respuesta de riesgos de corrupción.

ZONA DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	RIESGO	RESPUESTA DE LA ENTIDAD
40 Importante	Media	Grave	Tráfico de influencias(amiguismo, persona influyente) y beneficios económicos para la celeridad de un servicio	Se actualizo el Manual de Contratación, Interventoría y el Normograma de la Institución; se realizaron capacitaciones en el área Jurídica a los abogados encargados de proyectar actos administrativos de diferentes asuntos. Se promovió el Manual de valores a los funcionarios y contratista para que éstos formen parte del trabajo diario.
20 Moderado	Baja	Grave	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso	Se realizó la inducción y re inducción al personal en cada uno de los cargos, se actualizo el Normograma de la Institución, se hizo capacitación en el área Jurídica a los abogados encargados de proyectar actos administrativos; se socializo el Código de ética y buen Gobierno haciendo énfasis en el Comportamiento Organizacional basado en los valores Corporativos.
10 Tolerable	Media	leve	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la Entidad.	Se cuenta con personal capacitado e Idóneo en cada una de las áreas, donde pueden informar el estado de su solicitud, queja o expediente, además La Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS-, ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que permite a la ciudadanía en general; establecer un contacto estrecho y directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad misional.
20 Moderado	Media	moderado	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas a las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	Los funcionarios reciben capacitación permanente en todo lo relacionado a cada una de las diferentes áreas de manera que puedan realizar sus actividades sin desconocer la normatividad vigente.

40 Importante	Media	grave	Cobro por realización del trámite (concusión)	La Corporación dentro de su Sistema de Gestión Integrado cuenta con un Manual de Valores y el Código de Buen Gobierno, el cual ha sido socializado con los funcionarios y contratistas buscando la transparencia en cada una de las actividades desarrolladas
30 Importante	Alta	moderado	Exceder las facultades legales en los fallos	Se realiza inducción y re inducción al personal en cada una de las diferentes áreas, se realizan capacitaciones por parte del grupo jurídico sobre la aplicación de la normatividad vigente. Los Coordinadores y Subdirectores, apoyados por un abogado realizan revisión a los actos administrativos proyectados antes de ser radicados y numerados.
5 Aceptable	Baja	leve	Concentración de Autoridad o exceso de poder	Constantemente se realiza Comité Técnico y Directivo donde se socializan temas relacionados con la parte Misional y administrativa, con el fin de evaluar los compromisos y responsabilidades frente a la Institución.
10 Tolerable	Baja	moderado	Extralimitación de Funciones	La Jefe de Personal mediante oficio envía a cada uno de los funcionarios las funciones de cada cargo, establecidas en el Manual de Funciones de la CAS.
40 Importante	Media	Grave	Ausencia de canales de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha capacitado al personal para el buen uso de los canales de comunicación los cuales la Institución ha fortalecido.</li> <li>Atención Presencial en la sede principal en San Gil. Dirección: Carrera 12 N° 9-06 o en las Coordinaciones Regionales de Guanentina, Comunera, Vélez, Mares, enlace Bucaramanga y García Rovira (Datos publicados en la página web en información institucional, jurisdicción CAS).</li> <li>Página web en Internet <a href="http://www.cas.gov.co">www.cas.gov.co</a></li> <li>Atención telefónica: línea gratuita 018000 917600. También a los teléfonos +57(7) 7240762 / 7240765, Fax.</li> <li>Atención Escrita: Mediante solicitud dirigida a la CAS radicada en la Sede principal y/o a los correos</li> </ul>

				<p>institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios Virtuales: Facebook: <a href="http://www.facebook.com/cas.santander">http://www.facebook.com/cas.santander</a>; Twitter: @cas_santander</li> <li>• La Entidad cuenta con un Community Manager encargado de responder diariamente los comentarios generados en Twitter y Facebook. Del mismo modo la oficina de atención al usuario es la encargada de responder las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos que se hagan por medio del chat de la CAS.</li> <li>• A través de los correos: <a href="mailto:contacteno@cas.gov.co">contacteno@cas.gov.co</a>, <a href="mailto:quejasyreclamos@cas.gov.co">quejasyreclamos@cas.gov.co</a> la Oficina de Control Interno, recepciona las peticiones, quejas o reclamos, y procede al respectivo trámite dirigiendo cada solicitud, petición queja o reclamo al área correspondiente para que sea atendida y se genere la respuesta al usuario dentro del término establecido.</li> </ul>
20 Moderado	Media	moderado	Fallos amañados	Los Abogados tanto internos como externos son capacitados para la realización de sus funciones y actividades bajo principios de honestidad e imparcialidad, cumpliendo con la normatividad vigente y buscando el beneficio de la Corporación y por ende el de la comunidad.
10 Tolerable	baja	moderado	La realización de requerimiento técnico de contratación sin sustento de análisis de mercado y con especificaciones técnicas no rigurosas	<p>Este riesgo contempla acciones de mejoramiento descritas en el Plan de Mejoramiento suscrito a la CGR, donde permite plantear actividades para subsanar el hallazgo y evitar se han materializados.</p> <p>La institución cuenta con equipo de trabajo capacitado para realización de la Contratación, cabe destacar que se actualizo el Manual de Contratación y Manual de Interventoría y el Normograma Institucional. Se cuentan con mecanismos para hacer visible la Contratación. El portal web institucional cuenta en el menú superior con un vínculo de fácil acceso identificado como CONTRATACIÓN, que permite ingresar directamente al 100% de la contratación</p>



				de la entidad, y se da la publicidad requerida dentro del portal de contratación <a href="http://www.contratos.gov.co">www.contratos.gov.co</a> . De igual forma se reporta trimestralmente la información contractual a través del sistema de rendición de cuentas SIRECI a la Contraloría General de la República. Luego de entrar en vigencia el decreto 1510 de 2013 se establecieron procedimientos para realizar estudios previos que permitan obtener un mayor conocimiento del sector sobre el cual se enfoca la contratación.
30 Importante	alta	moderado	en la etapa de recepción de ofertas y evaluación de las mismas concentradas en una persona	Se cuenta con una persona encargada de recepcionar las ofertas; y de igual forma se encuentra asignado el Comité Evaluador para la evaluación de propuestas teniendo en cuenta la modalidad de selección y cuando así lo requiera.

## 5. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- en el cumplimiento de las directrices nacionales entre ellas la estrategia de Gobierno en Línea tiene el proceso de racionalización de trámites implementado, sin embargo solo lleva cumplida la primera fase de esta política.

La Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- adquirió el sistema misional donde se actualizaron los procedimientos de cada trámite ambiental teniendo en cuenta la racionalización y normatividad vigente, estos procedimientos están pendientes de su actualización en el Sistema de Gestión Integrado de la Corporación.

Teniendo en cuenta la actualización realizado al aplicativo de Sistema Único de Información de trámites –SUIT- se solicitara al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- capacitación al personal designado en la Corporación como administrador de trámites.

## 6. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

### 6.1. Rendición de cuentas en la CAS.

En la Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- la rendición de cuentas se realizaba en un solo sentido es decir, se efectuaba la convocatoria para a audiencia publica en los términos estipulados en la normatividad vigente, la inscripción era solo presencial y el director generaba los temas de los cuales se iba a rendir cuentas y la intervención de los participantes estaba sujeta a la inscripción previamente realizada.

Actualmente, y acogiendo las directrices del Gobierno Nacional en el documento CONPES 3654 de 2010, la rendición de cuentas se hace en bidireccional; se implementa la participación y democracia ciudadana por

medio de convocatorias a foros virtuales para socializar los temas de la rendición y del mismo modo recibir observaciones al respecto y aplicarlas, de ser posible, en la rendición de cuentas final. Así también se genera el espacio para solicitudes de rendición de cuentas en el momento que la ciudadanía así lo solicite.

Para esta rendición de cuentas se tiene en cuenta la intervención de las tecnologías de la información permitiendo al ciudadano interactuar de manera más efectiva en el proceso por canales de comunicación provistos para tal fin, a saber redes sociales, transmisión por la página web y televisión; y la participación ciudadana se realiza en tiempo real para la satisfacción de las inquietudes presentadas.

Aplicando lo mencionado anteriormente la Corporación en el año 2013 realizó la convocatoria a la Rendición de cuentas; el siguiente fue el cronograma dispuesto para este fin:

Tema foro	Fecha inicio	Fecha fin	Fecha respuestas	Documentos
Plan participación ciudadana	7 de marzo de 2013	11 de marzo de 2013	11 de marzo de 2013	<a href="http://www.cas.gov.co/25/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;layout=edit&amp;id=1242">http://www.cas.gov.co/25/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;layout=edit&amp;id=1242</a>
Rendición de cuentas	13 de marzo de 2013	15 de marzo de 2013	15 de marzo de 2013	
Convocatoria Rendición de cuentas	17 de marzo de 2013	12 de abril de 2013		
Realización de la rendición de cuentas	18 de abril de 2013	18 de abril de 2013	18 de abril de 2013	

Para el año 2014 la Corporación realizará el proceso de Rendición de Cuentas de acuerdo a las directrices impartidas por el Gobierno Nacional.

## 7. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En la Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- se mantienen para el año 2014 los mismos mecanismos de participación ciudadana que son las herramientas de indispensable valor jurídico para ejercer el control y garantizar la eficacia en los actos del estado. A continuación mecanismos que se tienen en cuenta en la Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS-:

### Derecho de Petición

Es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, con el fin de que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. Las autoridades a quienes se les presente un Derecho de Petición, deben responder dentro de los términos legales establecidos de acuerdo a la petición. Usted puede interponer un derecho de petición a través del Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos de nuestra página web, en el modulo de participación opción “Foro” y diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan el mismo, indicando que corresponde a un derecho de petición amparado en el artículo 23 de la Constitución Nacional

### Queja:

Es la manifestación que se realiza ante las autoridades respectivas, sobre las conductas irregulares en que han incurrido los servidores públicos o los particulares que ejerzan funciones públicas, administren bienes del Estado o presten servicios públicos. Las autoridades a quienes se les presente una Queja, deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Usted puede interponer una queja a través del Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos de nuestra página web, seleccionando la opción "Queja" y diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan la misma.

**Reclamo:**

Es la solicitud dirigida a la instancia competente, para que se revisen, ajusten o modifiquen los resultados obtenidos por el cliente frente a un servicio requerido por él y que son motivo de su inconformidad. Las autoridades a quienes se les presente un Reclamo, deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Usted puede interponer un reclamo a través del Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos de nuestra página web, seleccionando la opción "Reclamo" y diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan el mismo.

**Solicitud de Información:**

Solicitud que realiza el interesado para consultar los documentos que reposan en la Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS-, pedir copias de los mismos y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la Entidad. El plazo máximo para responderlas es de 10 días. Usted puede realizar una solicitud de información a través del "Formulario de Contáctenos" de nuestra página web, diligenciando correctamente sus nombres, correo electrónico y la información que solicita.

**Consultas:**

Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días. Usted puede realizar una consulta a través del "Formulario de Contáctenos" de nuestra página web, diligenciando correctamente sus nombres, correo electrónico y la información que solicita.

**Audiencias Públicas**

La Audiencia Pública es un mecanismo o una instancia de participación. La ley 489 de 1998, sobre la organización y funcionamiento de entidades del orden nacional, establece algunos parámetros para que usted como ciudadano exprese su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos.

Este surge como un mecanismo que permite recibir QUEJAS de la comunidad sobre el uso de los recursos públicos, y a la vez las entidades estatales le rinden cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.

**¿Cuándo se convocan las audiencias públicas?**

Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la Entidad, y en especial cuando esté

de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Cuando las comunidades y las organizaciones lo soliciten, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

*Norma sobre Audiencia Pública:* El marco normativo de las Audiencias públicas lo puede encontrar en la Ley 489 de 1998, artículos 32 y 33, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

### **Rendición de Cuentas**

La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Este tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

#### **Objetivos de la Rendición de cuentas:**

Cuando usted como ciudadano vaya a participar en una jornada de rendición de cuentas, tenga en cuenta que estas sirven para:

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

Existen otros mecanismos como la Acción de Cumplimiento y la Acción de Tutela, que el ciudadano puede interponer cuando considere vulnerados sus derechos.

La Acción de Cumplimiento está reglamentada en la Ley 393 de 1997 y la Acción de Tutela en el Decreto 2591 de 1991.

A través de los correos: [contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co), [quejasyreclamos@cas.gov.co](mailto:quejasyreclamos@cas.gov.co) la Oficina de Control Interno, recepciona las Peticiones, Quejas o Reclamos, y procede al respectivo trámite dirigiendo cada solicitud, Petición Queja o Reclamo al área correspondiente para que sea atendida y se genere la respuesta al usuario dentro del término establecido. En el año 2013 se recibieron 56 denuncias de las cuales se solucionaron 45, fueron atendidas 220 solicitudes relacionadas con información de las 249 solicitudes recepcionadas a 31 de diciembre de 2013. Las quejas y Solicitudes de información pendientes de respuesta son las que se recibieron en el último mes del año 2013.

## 8. ESPACIOS DE ATENCION CIUDADANA

La Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS-, ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que les permiten a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, entidades y ciudadanos del común; establecer un contacto estrecho y directo con la Entidad para conocer información relativa a su actividad misional.

Los canales de comunicación y medios de participación, han sido caracterizados de la siguiente forma:

- Página web en Internet [www.cas.gov.co](http://www.cas.gov.co) (Foros, encuesta, servicios de atención en línea, buzón de contacto, notificación vía mail, RSS)
- Teléfono fijo
- Correo electrónico
- Facebook/Twitter
- Sede Principal

### ¿Cuáles son los tiempos de respuesta de los diferentes canales de comunicación y atención ciudadana?

Los tiempos de respuesta dependen del tipo de solicitud realizada por el usuario; entendiéndolo a éste como el ciudadano, proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o entidad (Organismos de control, entidades públicas de interés para el desarrollo de la actividad misional, asociaciones y agremiaciones, universidades, entes de cooperación internacional).

**Derecho de Petición:** Este será respondido dentro de los términos legales establecidos de acuerdo a la petición y después de su recibo por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

**Queja:** 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

**Reclamo:** 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

**Solicitud de Información:** El plazo máximo para responderlas es de 10 días por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos, entidades y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

**Consultas:** El plazo máximo para responderlas es de 30 días por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos, empresas y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

La Entidad cuenta con un Community Manager encargado de responder diariamente los comentarios generados en Twitter y Facebook. Del mismo modo la oficina de atención al usuario será la encargada de responder las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos que se hagan por medio del chat de la CAS.

En el año 2014 la Corporación está actualizando su plataforma tecnológica para mejorar los servicios de comunicación con los cuales cuenta, la mejora es respecto a estabilidad del servicio telefónico, internet y

datos para que el usuario pueda contar con la información solicitada oportunamente.

En cuanto a la ventanilla de Peticiones, Denuncias, Quejas y Reclamos –PDQR-, para el año 2014 la Entidad adquirirá un software para tal fin con todos los criterios requeridos por el estado, en este sentido la recepción de PDQR se hará por correo electrónico o presencial, la CAS tendrá en cuenta los tiempos establecidos por la ley para este procedimiento.

### 8.1. Consultas y Solicitud de información

Para realizar consultas y solicitudes de información a la CAS, así como para interponer Peticiones, Quejas y Reclamos se cuenta con los siguientes mecanismos:

- **Atención Presencial en la sede principal en San Gil. Dirección:** Carrera 12 N° 9-06.
- **Atención telefónica:** línea gratuita 018000 917600. También a los teléfonos +57(7) 7240762 / 7240765
- **Atención Escrita:** Mediante solicitud dirigida a la CAS radicada en la Sede principal y/o a los correos [contacteno@cas.gov.co](mailto:contacteno@cas.gov.co), [quejasyreclamos@cas.gov.co](mailto:quejasyreclamos@cas.gov.co)
- **Medios Virtuales:**  
Canal Contáctenos de la página web: [http://cas.gov.co/index.php?option=com\\_contact&Itemid=3](http://cas.gov.co/index.php?option=com_contact&Itemid=3)  
Facebook: <http://www.facebook.com/cas.santander>  
Twitter: [@cas\\_santander](https://twitter.com/cas_santander)

Del mismo modo en las oficinas regionales:

Sede	Municipio	Dirección	Teléfono / Fax	Correo electrónico
Regional Guanentina	San Gil	Carrera 12 N° 9-06 primer piso	7240762 ext 1045	<a href="mailto:regionalguanentina@cas.gov.co">regionalguanentina@cas.gov.co</a>
Regional Comunera	Socorro	Calle 16 N° 12-36	7276109	<a href="mailto:socorro@cas.gov.co">socorro@cas.gov.co</a>
Regional Vélez	Vélez	Carrera 4 N° 9-66	7564011	<a href="mailto:velez@cas.gov.co">velez@cas.gov.co</a>
Regional Enlace	Bucaramanga	Carrera 26 N° 34-14 of. 501	6459043	<a href="mailto:casbucaramanga@cas.gov.co">casbucaramanga@cas.gov.co</a>
Regional Mares	Barrancabermeja	Calle 49 No. 9-69 Piso 2 Sector Comercio	6212710 6212702	<a href="mailto:barrancabermeja@cas.gov.co">barrancabermeja@cas.gov.co</a> <a href="mailto:mares@cas.gov.co">mares@cas.gov.co</a>
Regional García Rovira	Málaga	Calle 12 N° 9-14 ed. Comparta	6617923	<a href="mailto:malaga@cas.gov.co">malaga@cas.gov.co</a>

**FLOR MARIA RANGEL GUERRERO**  
Directora General