

*Corporación Autónoma Regional de Santander*  
*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*  
2013



**CAS**

Corporación Autónoma  
Regional de Santander



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

## TABLA DE CONTENIDO

<u>1. INTRODUCCIÓN</u>	<u>3</u>
<u>2. GENERALIDADES</u>	<u>3</u>
2.1. JURISDICCIÓN	3
2.2. ÓRGANOS DE DIRECCIÓN	6
2.3. MISIÓN	6
2.4. VISIÓN	6
<u>3. MARCO LEGAL</u>	<u>7</u>
<u>4. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.</u>	<u>7</u>
4.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	8
4.2. VALORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	12
4.3. RESPUESTA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	12
<u>5. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.</u>	<u>14</u>
<u>6. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</u>	<u>14</u>
6.1. CONCEPTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.	14
6.2. COMPONENTES DE LA RENDICIÓN.	14
6.3. RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA CAS.	15
<u>7. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</u>	<u>15</u>
<u>8. ESPACIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA</u>	<u>17</u>
8.1. CONSULTAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN	19



NK - 072-1



GP 151-1



3264-1 SC



367-1 SA



OS-CER168456





CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

## 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; 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 mas transparente y confiable.

De igual manera el Gobierno Nacional impulsa la política anticorrupción con el objetivo de fomentar la participación ciudadana y 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, con el 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 un 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 hidrogeografica, 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).



3264-1 SC



367-1 SA



OS-CER168456



NK - 072-1

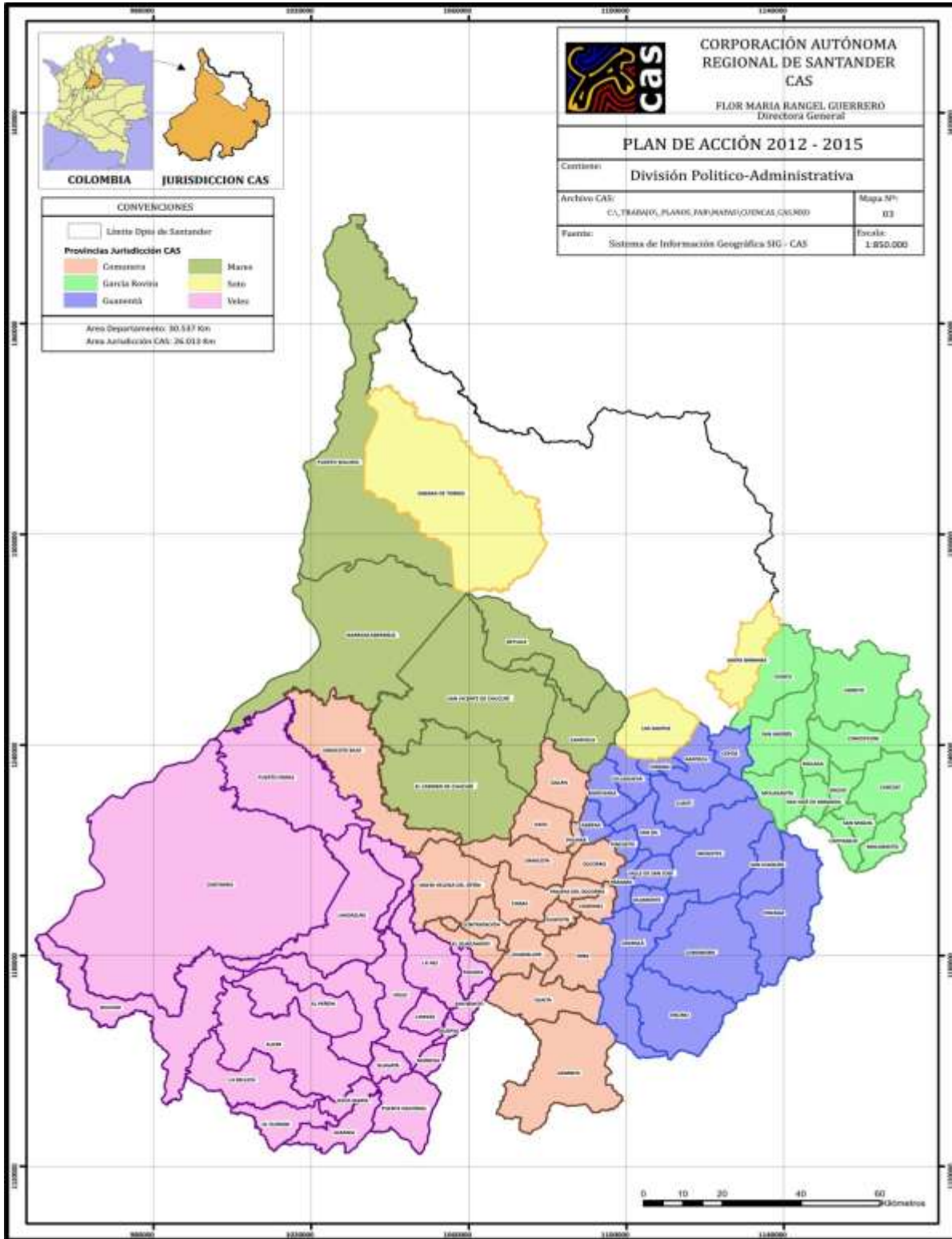


GP 151-1





CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER



NK - 072-1



GP 151-1



CARRERA. 12 No. 09-06 - TELS: 7240762 - 7235668 – SAN GIL

[www.cas.gov.co](http://www.cas.gov.co)



3264-1 SC



367-1 SA



OS-CER168456



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

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
- Enciso
- 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 Socorro del
- 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



## CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

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 Alfonso 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.



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

### 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.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.



3264-1 SC



367-1 SA



OS-CER168456



NK - 072-1



GP 151-1





Identificación de 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	Aplicar la normatividad vigente y el sistema de gestión integrado Y Verificar las actuaciones del personal	Funcionarios y contratistas de la Entidad
	Falta de criterios técnicos o jurídicos y omisión de funciones 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	Aplicar la normatividad vigente y el sistema de gestión integrado. Verificar las actuaciones del personal	
	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	Reducir	Seguimiento continuo, capacitación y continuidad del personal.	



NK - 072-1







CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

					permisos.		
	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	Actualización permanente de los funcionarios.
	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	Aplicar la normatividad vigente y el sistema de gestión integrado. Verificar las actuaciones del personal
	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	Inducción y seguimiento a los funcionarios encargados de los procesos.
	La falta de seguimiento a las decisiones	7	Concentración de Autoridad o exceso de poder	Baja	Realización de Reuniones y comités.	Evitar	Continuar con la programación de reuniones a fin de evaluar la toma de decisiones.
	Desconocimiento del manual de funciones	8	Extralimitación de Funciones	Baja	Manual de funciones	Asumir	Entregar a cada funcionario la parte pertinente del



NK - 072-1





CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

							manual de funciones al momento de vincularse con la corporación
No consultar los medios referidos.	9	Ausencia de canales de Comunicación	Media	Correos electrónicos, memorandos, pagina web	Compartir	Capacitar a los funcionarios y contratistas sobre la importancia del uso de los canales de comunicación de la Entidad	
Bajo salarios, y falta de sentido de pertenencia	10	Fallos amañados	Media	Concientización de los funcionarios encargados de manejar los procesos	Evitar	Inducción, capacitación y seguimiento permanente a los funcionarios encargados de manejar procesos.	
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	Hacer capacitaciones al personal encargado de la realización de los requerimientos técnicos de contratación, para que dichos documentos cuenten con idoneidad en el texto y sustenten de	





CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

						acuerdo a los principios de la contratación estatal los procedimientos contractuales que celebrara la Corporación
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	desagregación de las funciones, teniendo en cuenta que una persona realiza la recepción de las ofertas y la evaluación se realiza por el comité de contratación de la CAS



NK - 072-1



3264-1 SC 367-1 SA OS-CER168456





CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

#### 4.2. Valoración de riesgos de corrupción.

Para la valoración del riesgo se aplica la siguiente matriz:

		VALOR	ZONA DE RIESGO	ZONA DE RIESGO	ZONA DE RIESGO
P R O B A B I L I D A D	ALTA	3	15 MODERADO	30 IMPORTANTE	60 INACEPTABLE
	MEDIA	2	10 TOLERABLE	20 MODERADO	40 IMPORTANTE
	BAJA	1	5 ACEPTABLE	10 TOLERABLE	20 MODERADO
			LEVE	MODERADO	GRAVE
			5	10	20
			IMPACTO		

Donde los niveles de la probabilidad de ocurrencia están medidos en los niveles: Alta, Media, Baja; del mismo modo el impacto se encuentra en los niveles: Leve, Moderado y Grave. De acuerdo a la matriz anterior se define la matriz de respuesta a riesgos ubicados en las zonas de riesgos respectivas.

#### 4.3. Respuesta de riesgos de corrupción.



NK - 072-1



GP 151-1



3264-1 SC



367-1 SA



OS-CER168456





CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

ZONA DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	RIESGO	RESPUESTA DE LA ENTIDAD
40 Importante	Media	Grave	Tráfico de influencias(amiguismo, persona influyente) y beneficios economicos para la celeridad de un servicio	Aplicar la normatividad vigente y el sistema de gestión integrado Y Verificar las actuaciones del personal
20 Moderado	Baja	Grave	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso	Aplicar la normatividad vigente y el sistema de gestión integrado. Verificar las actuaciones del personal
10 Tolerable	Media	leve	Falta de información sobre el estado del proceso del tramite al interior de la Entidad.	Seguimiento continuo, capacitación y continuidad del personal.
20 Moderado	Media	moderado	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas a las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	Actualización permanente de los funcionarios.
40 Importante	Media	grave	Cobro por realización del tramite(concusión)	Aplicar la normatividad vigente y el sistema de gestión integrado. Verificar las actuaciones del personal
30 Importante	Alta	moderado	Exceder las facultades legales en los fallos	Inducción y seguimiento a los funcionarios encargados de los procesos.
5 Aceptable	Baja	leve	Concentración de Autoridad o exceso de poder	Continuar con la programación de reuniones a fin de evaluar la toma de decisiones.
10 Tolerable	Baja	moderado	Extralimitación de Funciones	Entregar a cada funcionario la parte pertinente del manual de funciones al momento de vincularse con la corporación
40 Importante	Media	Grave	Ausencia de canales de Comunicación	Capacitar a los funcionarios y contratistas sobre la importancia del uso de los canales de comunicación de la Entidad
20 Moderado	Media	moderado	Fallos amañados	Inducción, capacitación y seguimiento permanente a los funcionarios encargados de manejar procesos.
10 Tolerable	baja	moderado	La realizacion de requerimiento tecnico de contratacion sin sustento de analisis de mercado y con especificaciones tecnicas no rigurisas	hacer capacitaciones al personal encargado de la realizacion de los requerimientos tecnicos de contratacion, para que dichos documentos cuenten con idoneidad en el texto y sustenten de acuerdo a los principios de la contratacion estatal los procedimeitnos contractuales que celebrara la Corporacion
30 Importante	alta	moderado	de ofertas y evaluacion de las mismas concen	desagregacion de las funciones, teniendo en cuenta que una persona realiza la recepcion de las ofertas y la evaluacion se realiza por el comité de contratacion de la CAS



NK - 072-1



GP 151-1



3264-1 SC



367-1 SA



OS-CER168456



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

## 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 implementó el proceso de racionalización de trámites, cumpliendo con la primera fase de esta política, y la fase relacionada con priorización de trámites esta programada para diciembre de 2013.

## 6. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

### 6.1. Concepto de rendición de cuentas.

Según el documento CONPES 3654 de 2010, define la rendición de cuentas como la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

También indica que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

### 6.2. Componentes de la rendición.

Desde la perspectiva de la rendición de cuentas, el tema de la información implica, por una parte, el establecimiento de los derechos de acceso a la información y a la documentación pública por parte de ciudadanos, organizaciones y medios de comunicación, así como por parte de las otras ramas del poder y de los órganos de control. Así mismo, implica la obligación de generar, organizar, difundir y facilitar el acceso a dicha información y que esta sea veraz y confiable.

Sin embargo, este primer componente debe complementarse con una estructura de derechos y obligaciones en materia de diálogo y argumentación de las acciones del Estado. Esto implica, por un lado, precisar los derechos de las personas y organizaciones (incluyendo a las diferentes ramas del poder público) a pedir a los gobernantes y servidores públicos explicaciones sobre sus actos –desde la toma de decisiones hasta los resultados alcanzados- y a obtener respuesta oportuna y clara; por el otro, requiere de la precisión de las obligaciones de los gobernantes y servidores públicos de explicar y argumentar, no solamente en respuesta a peticiones sino en forma estructurada según el ciclo de la gestión pública, lo cual implica la existencia de espacios o mecanismos de diálogo e interacción permanentes.

Tal como ocurre en el caso de la información, las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, como del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil.

Por último, la rendición de cuentas también involucra incentivos para los comportamientos que un actor espera del otro. Los incentivos pueden ser positivos o negativos; se reconoce que el mejor diseño incluye una



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

combinación de los dos tipos. Un punto fundamental en el diseño de un esquema de premios y sanciones consiste en garantizar que efectivamente sirva para prevenir las situaciones oportunamente, y no cuando el daño esté causado. Es por esto que los incentivos positivos son muy importantes, así como el conocimiento anticipado de la posibilidad real de sanción.<sup>1</sup>

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

La Corporación Autónoma Regional de Santander CAS, acogiendo las directrices del Gobierno Nacional en el documento CONPES 3654 de 2010 y del departamento Administrativo de la Función Pública, organiza la rendición de cuentas con acciones encaminadas a 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 al desarrollo de la gestión. De igual manera abre la posibilidad y como control social generar espacios para recibir las 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.

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

Los mecanismos de participación ciudadana, están constituidos como las herramientas de indispensable valor jurídico para ejercer el control y garantizar la eficacia en los actos del estado. Para mejorar y fortalecer la interlocución y la visibilidad en sus relaciones con el público interno y externo, y crear confianza en la comunidad se tienen en cuenta los siguientes mecanismos legales:

### Derecho de Petición

El 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, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Los Ciudadanos pueden 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

<sup>1</sup> Fragmento tomado del CONPES 3654 de 2010



## CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

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.





CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

*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.

## Otros mecanismos

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.

## 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, Formulario de PQR): Ciudadanos, proveedores de redes y servicios de



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

telecomunicaciones, y entidades.

- Teléfono fijo: Ciudadanos, proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y entidades.
- Fax: Ciudadanos, proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y entidades.
- Correo electrónico: Ciudadanos, proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y entidades.
- Facebook/Twitter: Ciudadanos, proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y entidades.
- Sede Principal: Ciudadanos, proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y entidades.

**Ciudadanos:** Personas del común que son consideradas por la Entidad como usuarios de la Entidad

**Proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones:** Operadores de servicios de radiodifusión sonora y servicios de telefonía móvil.

**Entidades:** Organismos de control, entidades públicas de interés para el desarrollo de la actividad misional, asociaciones y agremiaciones, universidades, entes de cooperación internacional.

### ¿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.

Por otra parte; existe una atención inmediata por teléfono con un tiempo de espera no mayor a 20 segundos cuando la línea está ocupada y un tiempo de respuesta no mayor a 5 minutos cuando se escalan inquietudes a las áreas encargadas



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER

### 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)  
Canal peticiones, quejas y reclamos de la página web: <http://www.cas.gov.co/pqr>  
Chat:  
[http://www.cas.gov.co/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=152&Itemid=355](http://www.cas.gov.co/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=152&Itemid=355)  
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	Carrera 8 N° 6-14 ed. Superestrellas of. 404	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>

Original Firmado por  
**FLOR MARIA RANGEL GUERRERO**  
Directora General

**Elaboró:** Ana Cristina Martínez Carreño  
Silvia Patricia Cortés Estévez  
**Revisó:** Elisa Isenia Santos Morales  
Jefe Control interno  
**VoBo:** Luis Francisco Oliveros Patiño  
Subdirector de Planeación

CARRERA. 12 No. 09-06 - TELS: 7240762 - 7235668 – SAN GIL  
[www.cas.gov.co](http://www.cas.gov.co)



3264-1 SC 367-1 SA OS-CER168456



NK - 072-1



GP 151-1

